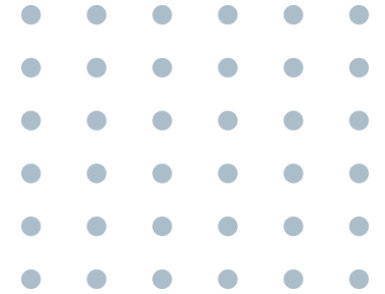




KTI
Alapítva - Since 1938

Magyar
Közlekedéstudományi
és Logisztikai Intézet



Magyar Közlekedési Konferencia

Eger, 2024. október 15-17.

Változások és tapasztalatok a szolgáltatási színvonal mennyiségi és minőségi ellenőrzésében

Borbélyné dr. Szabó Ágnes
KTI Közszolgáltatási Igazgatóság
igazgató-helyettes



Kiindulási helyzet és szükséges jogszabályi változások



- A személyszállítási szolgáltatásokról szóló **2012. évi XLI. törvény (Sztv.)** 2024. július 1. előtt azt rögzítette, hogy az ellátásért felelős a közszolgáltatások mennyiségi és minőségi előírásai betartásának nyomon követése érdekében **szolgáltatási szintmérési rendszert határoz meg, amelyet a szolgáltatók bevonásával működtet.**
- A mennyiségi és minőségi ellenőrzések szabályairól ennél **részletesebb rendelkezéseket sem az Sztv., sem más jogszabály nem tartalmazott.**
- A szolgáltatási szintmérési rendszerre vonatkozó szabályok **a közszolgáltatási szerződésekben, szolgáltatóként egyedileg kerültek meghatározásra.**
- A gyakorlatban a szolgáltatók a tevékenységük mennyiségi és minőségi ellenőrzése (SLA ellenőrzés) keretében **90 %-ban önellenőrzést végeztek, az ellenőrzések csupán 10 %-ában vett részt a szolgáltató mellett a KTI Magyar Közlekedéstudományi és Logisztikai Intézet Nonprofit Kft. (KTI),** mint a felelős minisztérium háttérintézménye.
- **A fővárosi elővárosi járatok esetében 2024. március 1-ig az ellenőrzést a BKK Zrt. végezte.**



- Annak érdekében, hogy az SLA ellenőrzés rendszere új, egységes szabályozási alapokra kerüljön, továbbá hogy a szolgáltató társaságok önellenőrzése helyett egy erre kijelölt külső szerv vegye át ezt a feladatot, az alábbi jogi lépések voltak szükségesek:
 - Az Sztv. módosítása
 - Új miniszteri rendelet kiadása
 - A közszolgáltatási szerződések módosítása
- A felsorolás egyben kötött sorrendet is jelent, az egyes lépések csak egymást követően, egymásra épülve voltak csak bevezethetők.



Sztv. módosítás

- A módosítás következtében változott az SLA ellenőrzésre vonatkozó rendelkezések szövege:
 - Kikerült a törvény szövegéből a szolgáltatók kötelező bevonása (ennek ellenére az együttműködés továbbra is jól működik)
 - Előírásra került, hogy a miniszter rendeletben határozza meg:
 - az ellenőrzésért felelős szervezetet
 - az ellenőrzés feladataira, tárgyára, tartalmára és az eljárásra vonatkozó rendelkezéseket
 - az ellenőrzés ellentételezését biztosító díjazással összefüggő szabályokat.
- Fentiekkel összefüggésben kibővítésre került a felhatalmazó rendelkezések köre:
 - A miniszter felhatalmazást kap arra, hogy az SLA ellenőrzéshez kapcsolódó részletes szabályokat miniszteri rendeletben állapítsa meg.
- **Az Sztv. módosítás hatálybalépése: 2024. július 1.**



18/2024. (VII.18.) ÉKM rendelet

az országos, regionális és elővárosi személyszállítási közszolgáltatások teljesítésének mennyiségi és minőségi ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokról

- Az Sztv. módosítás által biztosított felhatalmazást követően került megalkotásra az új miniszteri rendelet (SLA rendelet).
- A rendelet célja a helyközi személyszállítási közszolgáltatások területén az objektív, egységes elvek mentén történő mennyiségi- és minőség-ellenőrzési rendszer kialakítása az utaskiszolgálás lehető legmagasabb színvonalon történő biztosítása érdekében.
- A rendelet által bevezetett legfontosabb változás a szolgáltatók általi önellenőrzés rendszerének a megszüntetése. Ma már az ellenőrzések 100%-át az erre kijelölt szervezet látja el azzal, hogy azok legalább 10, legfeljebb 20%-ban a szolgáltató részvételével, közös mérésenként valósulnak meg.
- **Az SLA rendelet hatálybalépése: 2024. július 19.**



A rendelet szabályozási területei:

- kijelöli a **KTI-t**, mint az ellenőrzéssel összefüggő feladatok ellátásáért felelős szervezetet;
- meghatározza az **ellenőrzések tárgyát és tartalmát**;
- rögzíti az ellenőrzés lefolytatására vonatkozó **eljárási szabályokat**;
- meghatározza a **közszolgáltató társaságok** ellenőrzési tevékenységgel összefüggésben felmerülő **kötelezettségeit**;
- rendelkezik az ellenőrzési tevékenység ellátásáért az ellenőrzést végző szervezet részére fizetendő **díjazásról**, valamint
- az ellenőrzési **díj éves mértéke meghatározásának módjáról**.



Mérési tervek készítése új eljárás szerint:

- A KTI az aktuális menetrendi évben havi ütemezéssel, napokra lebontva, a mintavételezési elvek alapján, személyes jelenléttel történő mintavételezésen alapuló mérési tervet készít az ellenőrzéshez szükséges adatkörrel és formátumban. A KTI a mérési terv 20%-át, a közszolgáltatói bázisú tervezés kialakításához legkésőbb a tárgyhónapot megelőző hónap tizenötödik napjáig küldi meg a közszolgáltató részére.
- A közszolgáltató a KTI által a (2) bekezdésben foglaltak szerint megtervezett mérések – szegmensenként és területenként értelmezve – legalább 10, legfeljebb 20%-ában közszolgáltatói bázisú, a KTI-vel közös, együttes mérést végez. A mérési terv további elemeit a KTI megrendelői bázisú mérésszervezés alkalmazásával folytatja le.
- A közszolgáltató és a KTI az általuk elvégzett mérések eredményeit legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap negyedik munkanapján kölcsönösen megküldik egymásnak, vagy a szakrendszeren keresztül kölcsönösen megismerhetővé teszik egymás számára.



Közszolgáltatási szerződések módosítása

- Az Sztv. módosítás és az SLA rendelet hatálybalépését követően nyílt meg a lehetőség arra, hogy a szolgáltatókkal kötött közszolgáltatási szerződések az új jogi keretrendszer szerint módosításra kerüljenek.
- A módosítások következtében megtörténhetett az egyes szolgáltatóknál alkalmazott, az ellenőrzések lefolytatására és azok eredményének következményeire vonatkozó részletszabályok egységesítése.
- A legnagyobb változás a VOLÁNBUSZ és MÁV-HÉV agglomerációs járatainak minőség-ellenőrzésében történt, tekintettel arra, hogy itt az ellenőrzési feladat nem közvetlenül a szolgáltatótól, hanem a BKK Zrt-től, mint külső szereplőtől került átvételre, valamint arra, hogy az elszámolás rendszere is jelentősen megváltozott a korábban alkalmazotthoz képest.



A közszolgáltatási szerződések szabályozási területei:

- rögzítik az ellenőrzési tevékenység során alkalmazott **alapelveket**;
- részletesen meghatározzák az ellenőrzés során vizsgált **megrendelői elvárásokat**;
- szabályozzák a mérések tervezésének és az ellenőrzések lebonyolításának **teljes folyamatát**;
- meghatározzák az ellenőrzési tevékenységgel összefüggésben felmerülő **adatkezelési szabályokat**;
- rendelkeznek a **bevétellel nem fedezett indokolt költségekkel kapcsolatos szabályokról**, egyrészt az ellenőrzések eredményével összefüggő elszámolási rendszer, másrészt az ellenőrzési tevékenység ellátásáért az ellenőrző szervezet részére fizetendő ellenőrzési díj tekintetében.



SLA általános értelmezése (Service Level Agreement)

- Pontos mérőszámok alapján objektív mérhetőséget biztosít.
- Szerződésbe foglalt előírások (mérési paraméterek, mérési technikák, eredmények riportálása, annak módja).
- Szerződéses feltételek szerinti teljesítése.
- Objektív és pontosan mérhető szerződési kötelek.
- Szolgálja a hatékony szerződéskötést, a szerződő felek érdekeit és elégedettségét.
- Az SLA mérési módszer kiszolgálási szintet mutat, elsősorban arra van felkészítve, hogy egy adott szolgáltatónál az évek során történő fejlődést mérje és ösztönözze.
- Alkalmas az egyes minőségi szintek meghatározásában, az ellenőrizendő paraméterek alakulásában és alakításában, a színvonal emelését elősegítő tényezőkben.
- Minőségi tényezők, azok súlysámai és arányai adják a mérések eredményeit.

A minőség lényege:

- - előírásoknak való megfelelés,
- - használatra való alkalmasság,
- - megfelelés a felhasználó jelenlegi és várható igényeinek.



Szolgáltatási szint-megállapodás

A közlekedési közszolgáltató társaságokkal szemben fontos elvárás, hogy a személyszállítási szolgáltatások teljesítése során kiemelt figyelmet fordítsanak többek között:

- a járművek és az utasok kiszolgálását végző létesítmények (állomások és megállóhelyek) tisztaságára,
- a járatok menetrendszerűségére,
- a megbízható utas-tájékoztatásra.



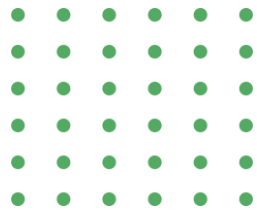
07:29:58				INDULÓ VONATOK				ERKEZŐ VONATOK			
Időpont	Abfahrt	Nach	Gl.	Időpont	Vonattól	Arrivés	Vonattól	Időpont	Abfahrt	Nach	Gl.
07:30	Hatvan	Pécel-Aszód	3	07:38	Szolnok	Ujzásna-Hagykúta	13	07:30	Szolnok	Ujzásna-Hagykúta	13
07:40	Brágyov	Szolnok-Biharkeresztes-Tiszaújváros	1	07:35	Aszód	Pécel	-	07:35	Aszód	Pécel	-
07:40	München Hbf.	Jyväskylä-Wien Hbf. Salzburg Hbf	9	07:38	Kunszentmiklós-Tass	Pécel	-	07:38	Kunszentmiklós-Tass	Pécel	-
07:45	Pécs	Sárbogárd-Dombóvár	7	07:45	Nagykúta	Tatabánya	-	07:45	Nagykúta	Tatabánya	-
07:45	Kaposvár	Sárbogárd-Dombóvár	7	07:49	Celldömök-Győr	Ujzásna-Hagykúta	-	07:49	Celldömök-Győr	Ujzásna-Hagykúta	-
07:50	Sülysáp	Pécel	-	07:50	Szolnok	Ujzásna-Hagykúta	-	07:50	Szolnok	Ujzásna-Hagykúta	-
07:57	Kelebia	Párenyóvölgy-Kunszentmiklós-Tass	2	08:00	Aszód	Pécel	-	08:00	Aszód	Pécel	-
08:00	Hatvan-Eger	Pécel	-	08:00	Eger	Hatvan-Pécel	-	08:00	Eger	Hatvan-Pécel	-
08:05	Miskolc-Tiszai	Füzesabony	vp	08:05	Nagykúta	Ujzásna-Hagykúta	-	08:05	Nagykúta	Ujzásna-Hagykúta	-
08:05	Békéscsaba	Ujzásna-Hagykúta	vp	08:10	Szolnok	Ujzásna-Hagykúta	-	08:10	Szolnok	Ujzásna-Hagykúta	-
08:10	Szolnok	Szolnok	-	08:14	Pécs	Sárbogárd	-	08:14	Pécs	Sárbogárd	-
08:15	Szolnok	Győr-Széna	-	08:15	Lékháza	Szolnok	-	08:15	Lékháza	Szolnok	-
08:20	Sülysáp	Hagykúta-Ujzásna	-	08:18	Kelebia	Kunszentmiklós-Tass	-	08:18	Kelebia	Kunszentmiklós-Tass	-
08:20	Kunszentmiklós-Tass	Hatvan	vp	08:20	Kyiv Pass-Záhony	Nyíregyháza-Szolnok	-	08:20	Kyiv Pass-Záhony	Nyíregyháza-Szolnok	-
08:20	Sülysáp	Hatvan	vp	08:20	Hegyeshalom	Győr	-	08:20	Hegyeshalom	Győr	-
08:20	Kunszentmiklós-Tass	Hatvan	vp	08:23	Szentgotthárd	Göme-Győr	-	08:23	Szentgotthárd	Göme-Győr	-

el vagy folyadékkal kezdjék meg. ** Javasljuk Tisztelet Urasainknak, hogy i



- Vasút: 2010 óta KSZSZ (8. számú melléklet),
- Közút: 2017. 01. 01-től a KSZSZ melléklet (12. és 13. sz. melléklet), 2020.01.01-től évente hosszabbításra kerülő Kijelölő Határozat melléklet (6. sz. melléklet),
- Budapest előváros: 2016. november 1-gyel az akkori Nemzeti Fejlesztési Minisztérium átvette a VOLÁNBUSZ Zrt. agglomerációs járatainak és a MÁV-HÉV Zrt. teljes szolgáltatásának megrendelői feladatát a BKK-tól. A minőségellenőrzési feladatokat 2024. március 1-ig a BKK végezte, az ITM megbízása alapján.





- Az ellenőrzési feladatokat **2024. július 1-től** a KTI, a **KTI szervezetén belül** pedig a **Közszolgáltatási Igazgatóság** látja el.
- A Közszolgáltatási Igazgatóság szervezeti tagolódása, vagyis a **budapesti Központi és 4 további (Dél-alföldi, Dél-dunántúli, Északkelet-magyarországi és Északnyugat-magyarországi) Közlekedésszervező Iroda** működése által biztosítható az ellenőrzési feladatok ellátásának országos lefedettsége.
- Az önellenőrzés rendszerének kivezetésével a szolgáltatóknál az ezzel összefüggésben ellátandó feladatok száma jelentősen csökkent, ezzel együtt a KTI Közszolgáltatási Igazgatóságának feladatai nagymértékben nőttek. Az Igazgatóságnál emiatt **jelentős létszám bővítésre volt szükség.**
- A létszám bővítés során a KTI törekedett arra, hogy a szolgáltatóknál korábban hasonló munkakört betöltő, az **SLA ellenőrzésben jártas, már tapasztalt munkavállalók** minél nagyobb számban lépjenek be a szervezetbe.



SLA ellenőrzésben résztvevők száma – 2023 -> 2024

Központi Közlekedésszervező Iroda:	3 -> 14 fő
Dél-alföldi Közlekedésszervező Iroda:	1 -> 3 fő
Dél-dunántúli Közlekedésszervező Iroda:	1 -> 3 fő
Északkelet-magyarországi Közlekedésszervező Iroda:	0 -> 4 fő
Északnyugat-magyarországi Közlekedésszervező Iroda:	1 -> 5 fő
Közszolgáltatási Igazgatóság:	1 -> 1 fő
Összesen:	7 -> 30 fő

A Közszolgáltatási Igazgatóság létszáma az ellenőrzési feladat ellátásával összefüggésben **összesen 23 fővel nőtt**. Az új kollégák közül **összesen 18 fő** hasonló munkakörből, közlekedési **közszolgáltató társaságtól érkezett**.



- Szabvány alapján (MSZ EN 13549:2001)
- Statisztikailag megalapozott eredményjelző számok



Közszolgáltató	2023. évi járat darabszám	Ellenőrzési darabszám/év
START	1 192 193	5 526
GYSEV	90 527	953
HÉV	296 943	1 250
VOLÁNBUSZ-helyközi	11 488 070	26 985
VOLÁNBUSZ-aggló	870 063	2 000
G-Busline	732	92
Trans-Tour	647	92
Trans-Vonal	11 769	145
Weekendbus	29 680	339



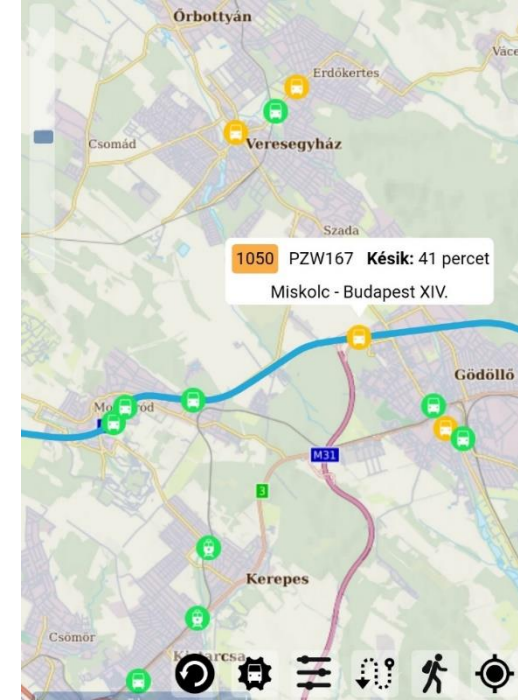
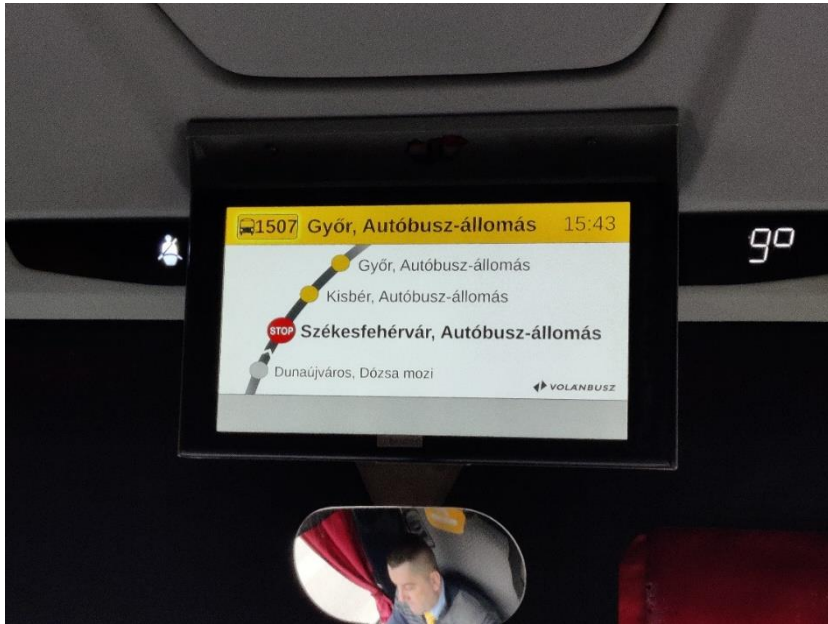
KTI
Alapítva - Since 1938

SLA tapasztalatok: tisztaság, utaskiszolgálás





SLA tapasztalatok: utastájékoztatás



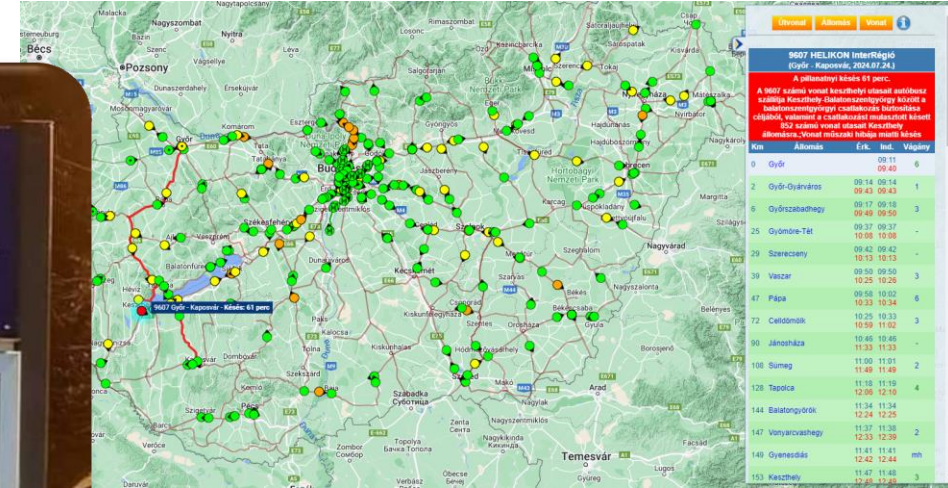
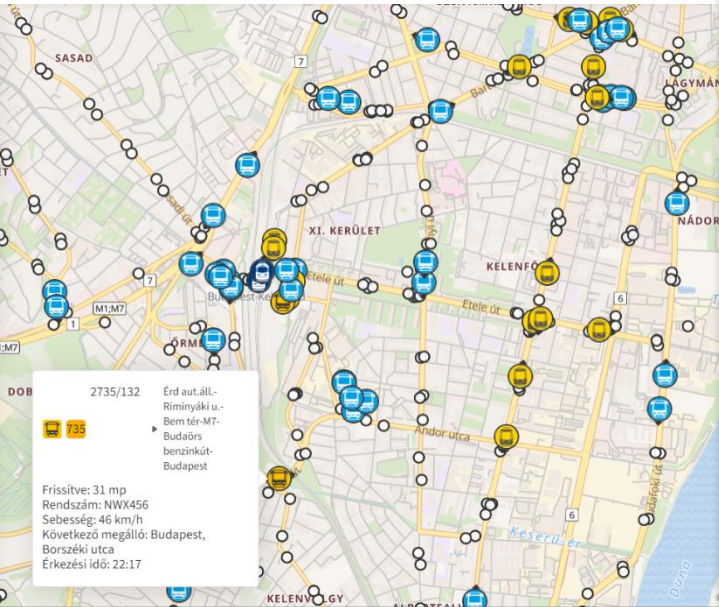
Induló vonatok		Induló vonatok		Érkező vonatok	
MV	vonat	MV	vonat	MV	vonat
6:46	Személy	7:20	Scarbanta	6:48	Személy
6:50	Személy	7:30	Bonyházi	7:00	Dacia
7:02	Dacia	7:40	Személy	7:01	SAVARIA
7:03	SAVARIA	7:46	EUREGIO	7:08	Személy
7:11	NEURON	7:51	Személy	7:11	Személy





KTI
Alapítva - Since 1938

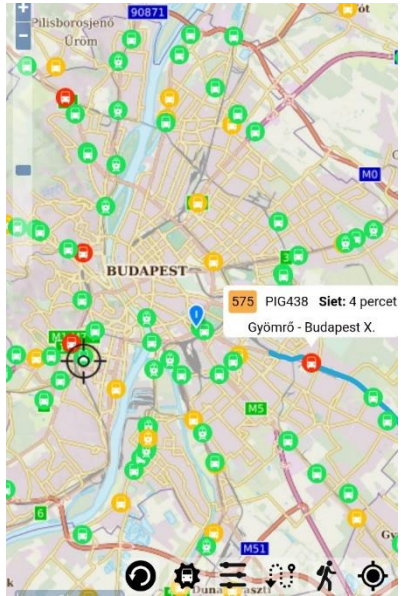
SLA tapasztalatok: menetrendszerűség





- A mérési rendszer bevezetésével a Megrendelő célja a fejlődés, egy tudatosabb szolgáltatói magatartás, az utasok által is érzékelhető, folyamatosan javuló szolgáltatási színvonal és ezáltal az utas elégedettség növelése.
- Az ösztönzés - bár egyes esetekben egyedi intézkedések meghozatalát is eredményezi - elsősorban nem azonnali beavatkozások megtételére irányul, hanem hosszú távon, várhatóan stabil minőségfejlődést eredményez.
- Az ösztönzés egy ún. bonus-malus rendszerben, az éves közlekedési bevétel arányában került kialakításra.





- Egységes informatikai rendszer a mérések lebonyolítására, riportolására
- Jelenleg nem működik a pályaműködtetői tevékenység szolgáltatási színvonalának mérése, nincs érdemi belső és külső kontrollja a vasúti pálya által biztosított szolgáltatások minőségének, szükséges a pályaműködtetési SLA kialakítása.
- Kidolgozás: 2025. I. félév
- Bevezetés: 2026. január 1., az új pályaműködtetési szerződés hatályba lépésétől





KÖSZÖNÖM A MEGTISZTELŐ FIGYELMET!



Borbélyné dr. Szabó Ágnes
borbelyne.sz.agnes@kti.hu