

Iktatószám:00834-002/2022-P

**Járókelő Közhasznú Egyesület**  
**Bardócz Csaba részére**  
**szekesfehervar@jarokelo.hu****Tárgy:** JAROKELO-SZEKESFEHERVAR-00095223 számú bejelentésre adott válasz**Tisztelt Bardócz Csaba!**

Hivatkozva társaságunkhoz érkezett megkeresésére, az alábbiakról tájékoztatjuk:

A VOLÁNBUSZ Zrt. közszolgáltatási tevékenységére érkező észrevételek kivizsgálása és az észrevételek nyomán meghozott - szolgáltatási színvonalunk javítását célzó - intézkedések fontos elemei minőségpolitikánknak.

A bejelentésben említett problémák jogosak, azokról társaságunknak tudomása van. Sajnos Székesfehérváron a megállóhelyi utastájékoztatás valóban vegyes képet mutat.

Társaságunk Székesfehérvár helyi autóbusz-közlekedését közszolgáltatási szerződés alapján végzi. A szerződés egyebek közt tartalmazza a járatok menetrendjét, az egyes feladatokhoz rendelt autóbuszok paramétereit, az utastájékoztatás módját, az alkalmazandó menetdíjakat, elszámolási, finanszírozási és egyéb előírásokat. A szerződés bármely részének módosításához az Önkormányzat jóváhagyása szükséges.

A város évekkal ezelőtt néhány megállóhelyen próbaként bevezetett egy újfajta menetrendi tájékoztatót, de a város többi pontján használatban maradt a régi típusú indulási jegyzék. 2021. július 17-étől kb. 2 hét időtartamra bevezetett új menetrend részeként átnevezésre került a megállók egy része, ehhez öntapadós fóliára legyártották a névtáblát és kihelyezték azokat. A 2 hét elteltével visszavezetésre került a korábbi menetrend, így az új neveket eltávolították, melynek során sok megállóhelyen az eredeti feliratot tartalmazó fólia is elhasználódott. Ezeket a névtáblákat azóta sem pótolták, és az azóta történt változások után sem aktualizálta a város.

A helyközi menetrendet tartalmazó tájékoztatók az országos egységes előírás szerint jelennek meg. A megállóhely névtábla a közös helyi és helyközi megállóknak az előzőekben leírtakra visszavezethető okok miatt hiányozhat.

Székesfehérváron nincs kiépítve az autóbusz megállóhelyeken a hangos utastájékoztatás (kivéve az autóbusz-állomás területét), ezért a köztes megállóknak valós idejű utastájékoztatásra nincs mód. A terelés során a helyi járatokat érintő tájékoztatókat az érintett megállóhelyekre, keretbe rögzítve helyezték ki munkatársaink. A rövidebb ideig tartó (általában egy napot érintő) terelések ideiglenes formátumban kerülnek kihelyezésre az érintett megállóhelyeken.

Társaságunk ebben az évben megújítja az utastájékoztatási folyamatokat a városban, emellett a megállóhelyi utastájékoztatás helyi részét érintően a város is változtatást tervez, amelyhez adatkérés formájában már megkeresték társaságunkat.

Reméljük, hogy hamarosan egységes és átláthatóbb rendszer kerül bevezetésre. Megértésében bízva, kérjük tájékoztatásunk szíves elfogadását.

Budapest, 2022.02.15.

Üdvözlettel:

**Dr. Óry Ferenc**  
utaskapcsolati csoportvezető  
VOLÁNBUSZ Zrt.

A VOLÁNBUSZ Zrt. adatkezelési, adatvédelmi tájékoztatója elérhető társaságunk honlapján (<https://www.volanbusz.hu/hu/volanbusz/adatvedelmi-tajekoztato>).

Amennyiben tájékoztatásunkkal nem ért egyet, válaszuk kézhezvételétől számított 30 napon belül az Innovációs és Technológiai Minisztérium Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztályához fordulhat, ahol panaszát megteheti személyesen (személyes ügyintézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., ügyfélfogadás telefonon egyeztetett időpontban), postai levélben (cím: 1440 Budapest, Pf. 1.) vagy elektronikus úton (hivatali kapu azonosítója: ITMKKEF; KRID: 166068369; E-Papír szolgáltatás igénybevétele esetén a címzett: Innovációs és Technológiai Minisztérium (ITM) Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság), vagy panaszát benyújthatja az első fokon eljáró területileg illetékes fővárosi ill. megyei kormányhivatalhoz (a kormányhivatalok listája: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>).

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk nem veszi igénybe a békéltető testületi eljárást, azonban lehetősége van lakóhelye/tartózkodási helye szerinti, megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület eljárását kezdeményezni, melyek elérhetőségeit megtalálja a következő weboldalon: <https://fogyasztovedelem.kormany.hu>).