



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Logistično inženirstvo
Modul: Poslovna logistika

PROMETNA SLUŽBA – AVTOBUSNA POSTAJA LJUBLJANA

Mentor: dr. Matjaž Štor
Lektorica: Ana Peklenik, prof. slov.

Kandidat: Zlatko Rihtarec

Ljubljana, maj 2014

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju dr. Matjažu Štoru za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela. Hvala tudi sošolcem in sošolkam višje strokovne šole B&B, ki so mi pomagali pri študiju.

Zahvaljujem se g. Boštjanu Ješevarju iz podjetja AP Ljubljana, d. d., za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela. Zahvaljujem se tudi podjetju Avtobusna postaja Ljubljana d.d., ki mi je financiralo šolanje, in vsem sodelavcem.

Zahvaljujem se tudi lektorici Ani Peklenik, ki je moje diplomsko delo jezikovno in slovnično pregledala.

Posebna zahvala gre moji družini, ki mi je ves čas študija stala ob strani.

IZJAVA

»Študent Zlatko Rihtarec izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom dr. Matjaža Štora.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Avtobusna postaja Ljubljana d.d. je podjetje, ki se ukvarja z organizacijo avtobusnega prometa, avtobusnih prevozov, s sprejemom in odpravo avtobusov, prodajo in predprodajo avtobusnih vozovnic, posredovanjem informacij o voznih redih in cenah v primestnih, medkrajevnih in mednarodnih linijah, z rezervacijo sedežev ter izdelovanjem mesečnih vozovnic različnih prevoznikov. Poleg tega sprejema potnike in prtljago, prevzema in posreduje nespremljano prtljago in predane pošiljke po avtobusih ter opravlja druge storitve, povezane s prevozi za potnike in prevoznike.

Na delovnem mestu prometnika na Avtobusni postaji Ljubljana se dnevno srečujem z odhodi in prihodi avtobusov, reševanjem reklamacij, zaračunavanjem pristojbin, varnostjo osebja in potnikov, s posredovanjem informacij, pomočjo potnikom, pisanjem dnevne knjige poročil in dodeljevanjem peronov avtobusom, ki jih ni v voznem redu, ter predlogi za izboljšave.

Poglavitni del prihodka podjetja izhaja prav iz sprejema in odprave avtobusov, kjer se pogosto soočamo z vprašanjem, kako narediti avtobusni prevoz še prijaznejši potniku, še več prevoznikov prepričati v izvajanje linij z Avtobusne postaje Ljubljana ter zainteresirati potnike in prevoznike za uporabo storitev podjetja Avtobusna postaja Ljubljana d.d. v večjem obsegu. Vsi avtobusni prevozniki se namreč ne odločajo za uporabo storitev podjetja AP Ljubljana d.d. Razloge za to bomo podrobneje opisali v diplomskem delu.

KLJUČNE BESEDE:

- avtobusna postaja
- prometna služba
- avtobusni promet
- potnik

SUMMARY

Avtobusna postaja Ljubljana d.d. is a company which is dealing with organization of bus transportation, bus parking, bus ticket selling, concert ticket selling, timetable information in local, intercity and international traffic, luggage storage and all kinds of things connecting with bus traffic.

Traffic officer's work is very versatile, dealing with bus arrivals and departures, bus ticket selling, timetable information, dealing with resolving passenger complaints, writing daily reports, bus parking organization.

Main money source for the company is from everyday bus arrivals and departures. It is a challenge to get an agreement with different bus companies to get more bus destinations and connected with this, more passengers who bring money to the company. To make things more friendly for customers, the tickets can be also bought online or in e-kart machine to avoid waiting in line.

However not all bus companies decide to use facilities of company Avtobusna postaja Ljubljana. My work will describe the details why is it that way.

KEYWORDS:

- bus station
- transport service
- bus services
- passenger

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA.....	1
1.2	CILJI NALOGE	1
1.3	PREDSTAVITEV OKOLJA	1
1.4	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE	2
1.5	METODE DELA.....	2
2	AP LJUBLJANA	3
2.1	POSLANSTVO, VIZIJA, CILJI	3
2.2	ZGODOVINA.....	4
3	TEORETIČNA OPREDELITEV PREVOZA POTNIKOV	5
3.1	PREVOZ POTNIKOV V AVTOBUSNEM POTNIŠKEM PROMETU – POMEN IZRAZOV	5
2	JAVNI POTNIŠKI PROMET	9
2.1	PROMETNE POTREBE	9
2.2	VRSTE IN NAČINI POTNIŠKIH PREVOZOV	10
2.3	TEHNOLOGIJA PREVOZA POTNIKOV	14
2.4	PREVOZNI POGOJI ZA PREVOZ PRTLJAGE V NOTRANJEM IN MEDNARODNEM CESTNEM PROMETU.....	15
2.5	NESPREMELJANA PRTLJAGA	17
2.6	POJEM IN DEFINICIJA POTNIKA.....	18
2.7	PRAVICE POTNIKOV V AVTOBUSNEM PREVOZU	18
3	TEHNOLOGIJA, OSEBJE IN POSTOPKI, POTREBNI ZA DELOVANJE PODJETJA AVTOBUSNA POSTAJA LJUBLJANA.....	24
3.1	DEJAVNOST AP LJUBLJANA.....	24
3.2	INFRASTRUKTURA IN TEHNOLOGIJA NA AP LJUBLJANA	24
3.3	OPERATIVNO OSEBJE	28
4	PROMETNA SLUŽBA PODJETJA AVTOBUSNA POSTAJA	35
4.1	OBSEG PROMETA IN ŠTEVILO POTNIKOV NA AP LJUBLJANA	35
4.2	VLOGA PROMETNIKA V PODJETJU AP LJUBLJANA.....	35
4.3	UNIFORMA IN OPREMA PROMETNIKA	35
4.4	TEHNOLOGIJA PROMETNE SLUŽBE.....	36
4.5	PROGRAMSKA OPREMA.....	36
4.6	SPREJEM IN ODPRAVA AVTOBUSOV	39
4.6.1	Notranji promet	39
4.6.2	Mednarodni promet.....	41
5	EMPIRIČNI DEL	51
5.1	METODOLOGIJA	51
5.1.1	Analiza anketnega vprašalnika	51
6	ZAKLJUČEK	59
	LITERATURA IN VIRI	61
	PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK.....	63

KAZALO SLIK

Slika 1: Stavba Avtobusne postaje Ljubljana	4
Slika 2: Avtobusna postaja nekoč.....	5
Slika 3: Voznoredni obrazec.....	9
Slika 4: Avtobusna vozovnica	13
Slika 5: Peroni avtobusne postaje Ljubljana,	25
Slika 6: Blagajna Avtobusne postaje Ljubljana.	26
Slika 7: Prometna pisarna Avtobusne postaje Ljubljana	26
Slika 8: Ekart.....	27
Slika 9: Informacije AP Ljubljana	27
Slika 10: Prihodi in odhodi	37
Slika 11: Mreža avtobusnih povezav v notranjem prometu	41
Slika 12: Mednarodna mreža avtobusnih linij.....	49
Slika 13: Delež anketiranih glede na spol	52
Slika 14: Starost anketirancev	53
Slika 15: Stopnja izobrazbe anketiranih.....	54
Slika 16: Poznavanje nalog prometnika.....	55
Slika 17: Poznavanje nalog prometnika.....	56
Slika 18: Možnosti pridobivanja informacij o voznem redu.....	57
Slika 19: Poznavanje pravic potnikov	58
Slika 20: Vrste pravic potnikov	59

KAZALO TABEL

Tabela 1: Mednarodne linije	45
Tabela 2: Število anketiranih po spolu.....	51
Tabela 3: Starost anketirancev	52
Tabela 4: Stopnja izobrazbe anketiranih.....	53
Tabela 5: Poznavanje nalog prometnika.....	54
Tabela 6: Poznavanje nalog prometnika.....	55
Tabela 7: Pridobitev informacij	56
Tabela 8: Poznavanje pravic potnikov	57
Tabela 9: Poznavanje pravic	58

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Avtobusna postaja Ljubljana (v nadaljevanju AP Ljubljana) predstavlja centralno in glavno stičišče avtobusnih povezav v domačem in mednarodnem potniškem prometu v Republiki Sloveniji. Od tod je mogoče z avtobusom potovati kamor koli v Sloveniji in v vse smeri v Evropi. Ker ti avtobusi prihajajo in odhajajo z AP Ljubljana, je tam mogoče pridobiti vse informacije o voznih redih, cenah vozovnic, kupiti mestne, primestne, medkrajevne, mednarodne in mesečne vozovnice ter še mnogo drugih storitev.

Poglavitni del prihodkov v podjetju izhaja iz pristojbin primestnih, medkrajevnih, mednarodnih avtobusov in parkiranj turističnih avtobusov ter od prodaje vseh vrst avtobusnih vozovnic. Ključno vprašanje pa je, katere storitve, povezane z avtobusnimi prevozi, nam ponuja AP Ljubljana in kaj bi bilo potrebno dodelati, da bi družba pridobila čim več novih avtobusnih linij ter posledično povečala tako število odhodov in prihodov avtobusov kot prodajo avtobusnih vozovnic.

V prvem delu diplomskega dela bomo predstavili podjetje, njegovo dejavnost in predstavili ter opisali vse storitve, povezane s sprejemom in odpravo avtobusov, ter prodajne storitve, ki jih AP Ljubljana ponuja. V drugem delu diplomskega dela pa se bomo osredotočili predvsem na delo prometne službe. V raziskovalnem delu diplomskega dela pa bomo analizirali anketni vprašalnik o prometni logistiki na AP Ljubljana, ki nam bo pomagal zbrati rezultate o zadovoljstvu potnikov z avtobusnimi linijami, voznim redom in s storitvami, ki jih nudi podjetje.

1.2 CILJI NALOGE

Cilji naloge so:

- predstaviti in opisati AP Ljubljana d.d.,
- predstaviti in opisati vse načine izvajanja avtobusnih linij,
- predstaviti in opisati vse možne načine uporabe avtobusnega prometa,
- predstaviti delo prometne službe na AP Ljubljana,
- predstaviti in na kratko opisati prodajne in druge storitve, ki jih AP Ljubljana ponuja,
- predstaviti rezultate anketnega vprašalnika.

1.3 PREDSTAVITEV OKOLJA

AP Ljubljana je podjetje, ki se ukvarja s prevozniško dejavnostjo. Objekt s peroni se nahaja v centru Ljubljane, na Trgu OF 4. 26 zaposlenih je razporejenih v kadrovsko,

obračunsko in komercialno službo, ki se deli na blagajne in informacijski center. Trije zaposleni sestavljajo vodstvo podjetja, dva sta prometna tehnologa, enaindvajset oseb pa dela v operativi (prometna pisarna, blagajne in informacije).

1.4 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

V prvem delu diplomskega dela se bomo omejili na kratko predstavitev podjetja AP Ljubljana. Da bi v nadaljevanju naloge razumeli strokovne izraze, bomo v začetku predstavili teoretične osnove dejavnosti avtobusnega prevoza. Opisali bomo vrste, namen in pomen avtobusnih in ostalih prevozov. Opredelili bomo vir prihodkov v avtobusnem prevozu. Podrobneje bomo predstavili pravice potnikov, saj menimo, da veliko potnikov ne pozna svojih pravic. V nadaljevanju se bomo omejili na podrobnejši opis tehnologije in služb v podjetju AP Ljubljana. Predstavili bomo prevoznike v notrajem prometu, s katerimi podjetje sodeluje, in opisali mednarodne linije, ki potekajo preko AP Ljubljana. V jedru diplomske naloge bomo detajlno opisali prometno službo.

Hipoteze:

- Anketiranci poznajo naloge prometnika (4. anketno vprašanje).
- Anketiranci znajo naštetih naloge prometnika (5. anketno vprašanje).
- Anketiranci poznajo načine za pridobivanje informacij (6. anketno vprašanje).
- Anketiranci poznajo pravice potnikov v avtobusnem prometu (7. anketno vprašanje).
- Anketiranci poznajo same pravice potnikov (8. anketno vprašanje).

1.5 METODE DELA

Pri izdelavi diplomskega dela smo uporabili naslednje metode dela:

- metodo deskripcije ali opisovanja,
- metodo kompilacije in povzemanja,
- uporabo intervjuja,
- metodo anketiranja,
- metodo dedukcije.

2 AP LJUBLJANA

2.1 POSLANSTVO, VIZIJA, CILJI

Temeljno poslanstvo:

- kakovostno opravljati storitve za potnike in prevoznike v avtobusnem potniškem prometu;
- omogočiti potnikom dostop do javnega potniškega prometa;
- zagotavljati visoko raven prometne varnosti;
- zagotavljati pozitivne okoljske učinke, ki zmanjšujejo emisije škodljivih vplivov na zrak in vodo, ter zmanjševati obremenjevanje okolja s hrupom (Brošura Avtobusna postaja Ljubljana, 2006).

Vizija:

- postati vodilno podjetje za opravljanje storitev, raziskav in razvoja potniškega prometa v Sloveniji (Brošura Avtobusna postaja Ljubljana, 2006).

Cilji:

- postati sodobna centralna avtobusna postaja Slovenije, ki povezuje celotno Slovenijo v notranjem in mednarodnem prometu;
- zgraditi novo avtobusno postajo;
- povezovati in vključevati ljubljansko vozlišče z evropskimi vozlišči med jugovzhodno in severozahodno Evropo;
- koncentrirati celoten avtobusni promet v Ljubljani na enem mestu; ta promet vključuje javni linijski, turistični in izletniški avtobusni promet;
- postati privlačno središče kulturnih in turističnih znamenitosti Ljubljane in Slovenije s privlačno komercialno ponudbo (Brošura Avtobusna postaja Ljubljana, 2006).



Slika 1: Stavba Avtobusne postaje Ljubljana
(Vir: <http://www.visitljubljana.com/si/imenik/871/detail.html>)

2.2 ZGODOVINA

AP Ljubljana je glavna ljubljanska avtobusna postaja, ki ima 33 peronov. Nahaja se poleg ljubljanske železniške postaje, na naslovu Trg OF 4. Začetki Avtobusne postaje Ljubljana na sedANJI lokaciji segajo v leto 1961, kjer je do takrat vozil tramvaj. Gradbeno dovoljenje za obratovanje je pridobila 1. 3. 1961 in uporabno dovoljenje 16. 9. 1961. Kapacitete peronov se povečujejo, izgradnja nove avtobusne postaje pa je bila in je povezana z razvojnim konceptom povezave železniškega, avtobusnega in mestnega prometa. Leta 1978 je nastala TOZD »Avtobusna postaja« Ljubljana kot organizacijska enota SAP Ljubljana. Podjetje AP Ljubljana je bilo ustanovljeno 14. 7. 1980, po izločitvi iz DO SAP Ljubljana. Od 29. 9. 1995 pa deluje kot delniška družba – AP Ljubljana d.d.

Danes Ljubljana potrebuje novo, predvsem pa večjo avtobusno postajo. Preizkušenih je bilo več možnosti umestitve avtobusne postaje v ta prostor in prostor v okolici. Leta 1982 je bil izdelan projekt arhitekta Marka Mušiča, ki je predvideval rešitev avtobusnega in železniškega prometa z osrednjim objektom nad železniškimi tiri. Leta 1996 je bila javno razgrnjena varianta umestitve nove avtobusne postaje na vogalu Dunajske ceste in Trga OF. Leta 2002 je bila na zahtevo Mesta Ljubljana določena nova lokacija avtobusne postaje na severozahodnem delu Vilharjeve ceste. V letu 2006 se je potrdila urbanistična dokumentacija, za izgradnjo potniškega centra z imenom Emonika je bil izbran strateški partner Tri Granit.



Slika 2: Avtobusna postaja nekoč

(Vir:

<https://www.facebook.com/ljubljana.nekoc/photos/pcb.536115076504197/536114923170879/?type=1&theater>)

3 TEORETIČNA OPREDELITEV PREVOZA POTNIKOV

3.1 PREVOZ POTNIKOV V AVTOBUSNEM POTNIŠKEM PROMETU – POMEN IZRAZOV

AVTOBUSNA POSTAJA je določen prostor za sprejem in odpravo avtobusov, ki mora imeti prometni urad, pokrite perone, urejene za varno vstopanje in izstopanje potnikov, prostore za zadrževanje potnikov in voznega osebja, hrambo prtljage, tablo z objavo izvlečkov iz voznih redov, mesto za prodajo vozovnic, sanitarije in s predpisi določeno opremo (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

AVTOBUSNO POSTAJALIŠČE je posebej zgrajena in označena prometna površina, določena za postanek avtobusov, ki omogoča varno vstopanje oziroma izstopanje potnikov (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

DVOSTRANSKI PREVOZ je prevoz potnikov ali blaga med Republiko Slovenijo in drugo državo (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

DALJINAR je obvezna podlaga za izdelavo avtobusnih vozniških redov, ki vsebuje relacije s kilometrskimi razdaljami, voznišnimi časi in avtobusnimi postajami, pomembnejšimi avtobusnimi postajališči in avtobusnimi postajališči (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

DIREKTNI LINIJSKI PREVOZ je način prevoza potnikov, pri katerem potniki po vozniškem redu vstopajo samo na začetni avtobusni postaji ali pomembnejšem avtobusnem postajališču, izstopajo pa samo na končni avtobusni postaji ali pomembnejšem avtobusnem postajališču (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

DOMAČI PREVOZNIK ALI PREVOZNICA (v nadaljnjem besedilu: domači prevoznik) je fizična ali pravna oseba s sedežem v Republiki Sloveniji, ki ima licenco, licenco Skupnosti oziroma dovoljenje Skupnosti za opravljanje prevozov ali opravlja prevoze za lastne potrebe v skladu s tem zakonom (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

DOVOLJENJE ZA PREVOZ je skupno ime za več vrst listin, določenih v tem zakonu ali z mednarodno pogodbo, s katerimi se dovoljuje vozilu, registriranemu zunaj Republike Slovenije, pristop na ceste v Republiki Sloveniji in vožnja po njih, oziroma vozilu, registriranemu v Republiki Sloveniji, pristop na ceste v državi, katere organ je izdal dovoljenje, in vožnja po njih (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

DOVOLILNICA je javna listina, s katero se dovoljuje pristop vozilu, registriranemu zunaj Republike Slovenije, na ceste v Republiki Sloveniji in vožnja po njih, oziroma vozilu, registriranemu v Republiki Sloveniji, pristop na ceste v državi, katere organ je izdal dovolilnico, in vožnja po njih (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

HITRI LINIJSKI PREVOZ je način prevoza potnikov, pri katerem potniki po vozniškem redu vstopajo in izstopajo samo na avtobusnih postajah in pomembnejših avtobusnih postajališčih (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

ITINERAR je načrt, ki označuje smer gibanja vozila na liniji (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

JAVNI PREVOZ je prevoz, ki je pod enakimi pogoji dostopen vsem uporabnikom ali uporabnicam (v nadaljnjem besedilu: uporabnik) prevoznih storitev in se izvaja v komercialne namene (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

JAVNI LINIJSKI PREVOZ POTNIKOV V CESTNEM PROMETU je prevoz, ki se opravlja na določenih relacijah, po vnaprej določenem vozniškem redu, ceni in splošnih prevoznih pogojih. Opravlja se kot medkrajevni linijski in mestni linijski prevoz potnikov (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

JAVNO PARKIRIŠČE ZA AVTOBUSE je urejen prostor za parkiranje, na katerem so zagotovljeni varno parkiranje in minimalni higienski pogoji (pitna voda, sanitarije ipd.) za vozno osebje (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

KABOTAŽA je vsak prevoz potnikov ali blaga med posameznimi kraji v Republiki Sloveniji, ki ga opravlja tuji prevoznik ali tuja prevoznica (v nadaljnjem besedilu: tuji prevoznik) oziroma prevoz potnikov ali blaga med posameznimi kraji v drugi državi, ki ga opravlja domači prevoznik (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

LINIJA je določena relacija in smer vožnje od začetne do končne avtobusne postaje, pomembnejšega avtobusnega postajališča ali avtobusnega postajališča, na kateri se prevažajo potniki v linijskem cestnem prometu po voznem redu in ceni, ki sta vnaprej določena in objavljena (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

MEDKRAJEVNI LINIJSKI PREVOZ je javni prevoz potnikov med dvema ali več kraji in se lahko opravlja kot potniški, hitri ali direktni linijski prevoz potnikov (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

MEDNARODNI LINIJSKI PREVOZ je javni prevoz potnikov med Republiko Slovenijo in drugimi državami, kjer lahko avtobusi ustavljajo na območju Republike Slovenije le na avtobusnih postajah in pomembnejših avtobusnih postajališčih (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

OBČASNI PREVOZ POTNIKOV V CESTNEM PROMETU je prevoz, ki ne spada med javne linijske prevoze niti med posebne linijske prevoze in pri katerih se skupina vnaprej določenih potnikov prevaža pod pogoji, dogovorjenimi s pogodbo med prevoznikom in naročnikom ali naročnico (v nadaljnjem besedilu: naročnik) prevoza (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

OPRAVLJANJE DEJAVNOSTI CESTNEGA PREVOZA POTNIKOV je prevoz oseb v cestnem prometu, ki ga opravi podjetje, z motornim vozilom za prevoz potnikov ali kombinacijo takih vozil za plačilo (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

POMEMBNEJŠE AVTOBUSNO POSTAJALIŠČE je posebej zgrajena in označena prometna površina, določena za postanek avtobusov, ki omogoča varno vstopanje in izstopanje potnikov in je zaradi pomembnosti za potnike oziroma prebivalstvo določeno kot pomembnejše postajališče (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

POTNIK je oseba, ki jo prevoznik za plačilo prepelje z vozilom za prevoz potnikov v cestnem prometu (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

POTNIŠKI LINIJSKI PREVOZ je način prevoza potnikov, pri katerem potniki po voznem redu vstopajo in izstopajo na vseh avtobusnih postajah, pomembnejših

avtobusnih postajališčih in avtobusnih postajališčih, ki so določena z voznim redom (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

POSEBNI LINIJSKI PREVOZ je prevoz samo določene vrste potnikov in izključuje druge potnike. Opravlja se na podlagi pisne pogodbe med prevoznikom in naročnikom prevoza (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

PREVOZ POTNIKOV Z IZMENIČNIMI VOŽNJAMI V MEDNARODNEM CESTNEM PROMETU ZUNAJ SKUPNOSTI je prevoz predhodno sestavljenih skupin potnikov, v določenih časovnih presledkih, v obe smeri z enega samega mesta odhoda na eno samo mesto prihoda. Vsako skupino, ki jo sestavljajo potniki z že opravljenimi potovanji na cilj, prepelje pozneje nazaj na mesto odhoda isti prevoznik (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

RELACIJA je razdalja oziroma pot med dvema ali več kraji, med katerimi se opravlja prevoz potnikov oziroma med vsaj dvema krajema na liniji, ki sta v voznem redu označena kot avtobusna postaja, pomembnejše avtobusno postajališče ali avtobusno postajališče. Pri prevozu blaga pomeni relacija razdaljo oziroma pot med dvema ali več kraji, med katerimi se opravlja prevoz blaga (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

TRANZITNI PREVOZ je prevoz potnikov ali blaga čez ozemlje Republike Slovenije brez vstopanja in izstopanja potnikov oziroma nakladanja ali razkladanja blaga v Republiki Sloveniji (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

TUJI PREVOZNIK je pravna ali fizična oseba, ki opravlja prevoze v mednarodnem cestnem prometu oziroma ima licenco ali drugačno dovoljenje svoje države za opravljanje prevozov potnikov ali blaga, če je v tej državi to predpisano, in ima sedež v državi, ki ni članica Evropske skupnosti (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

VOZNI RED je ureditev linije, s katero se določajo vrsta in način prevoza, vrstni red avtobusnih postaj, pomembnejših avtobusnih postajališč in avtobusnih postajališč, njihova oddaljenost od začetne avtobusne postaje, pomembnejšega avtobusnega postajališča ali avtobusnega postajališča, čas prihoda, postanka in odhoda na vsako avtobusno postajo, pomembnejše avtobusno postajališče ali avtobusno postajališče, obdobje, v katerem prevoznik opravlja prevoz na liniji, čas veljavnosti in režim obratovanja linije (ZPCP-2, 8. 4. 2006).

The image shows a document titled 'VOZNOREDNI OBRAZEC' (timetable) for the Ljubljana-Ljubljana route. It contains a table with columns for 'Vozna številka' (train number), 'Vozni red' (schedule), and 'Vozni čas' (travel time). The table lists various train services, including 'Ljubljana-Ljubljana' and 'Ljubljana-Ljubljana (Ljubljana-Ljubljana)'. The document also includes a note at the bottom: 'Obstojijo v katerikoli eni smeri promet: 1.4.2014 - 31.8.2014' and 'Čas vožnje v vozni red: 2014'.

Slika 3: Voznoredni obrazec
(Vir: lasten)

2 JAVNI POTNIŠKI PROMET

2.1 PROMETNE POTREBE

Pojem prevoz potnikov razumemo kot gospodarsko dejavnost, kjer se z različnimi transportnimi sredstvi opravlja prevoz potnikov iz enega v drug kraj.

Prometne potrebe delimo po naslednjih kriterijih.

- **Čas potovanja:**
 - ure,
 - dnevi,
 - tedni,
 - meseci,
 - leto.
- **Cilj potovanja:**
 - potovanje na delo,
 - službeno potovanje,
 - potovanje na dopust,
 - potovanje zaradi rekreacije,
 - potovanje v šolo,
 - potovanje na strokovne ekskurzije,
 - potovanje na izlete,
 - potovanje na sejme, prireditve itd.

Transportne organizacije določijo obseg prevoza potnikov s pomočjo števila potnikov, ki jih je treba prepeljati v določenem času. Lahko pa ga določijo tudi na osnovi dinamičnega načrta, tj. števila potnikov, ki jih prepeljemo v določenem času. Dinamični obseg potnikov podajamo v potniških kilometrih (P/km), tj. prevoz enega

potnika na razdalji enega kilometra (<http://www.knjiznica-celje.si/raziskovalne/7020050385.pdf>).

2.2 VRSTE IN NAČINI POTNIŠKIH PREVOZOV

Prometne storitve oz. povpraševanje po njih so ustvarili več različnih načinov potniških prevozov. Po različnih kriterijih razporedimo potniške prevoze v naslednje skupine.

1. Razdelitev glede na področje, na katerem se promet opravlja

a) Notranji prevoz:

- **Mestni promet** – poteka na področju mesta. Značilnosti so kratke vožnje, veliko postajališč, majhna udobnost za potnike. Namenjen je za potrebe premeščanja ljudi v mestih.
- **Primestni promet** – poteka na širšem mestnem oz. primestnem področju zaradi prevoza delavcev, dijakov in študentov ter drugih v mesta in iz njih. V Sloveniji znaša prostorska meja primestnega prometa od 15 do 25 km.
- **Medmestni prevoz** – organizira se na relacijah med mesti oz. naselji, da jih povežemo zaradi naravnih, političnih in družbenih potreb prebivalcev. Kadar so razdalje med mesti večje, lahko opravlja funkcijo mednarodnega prometa.

b) Mednarodni prevoz

- Poteka med dvema ali več državami.
- Tranzitni ali
- maloobmejni,
- na kratke, srednje in dolge relacije.

Prevoz potnikov v mednarodnem cestnem prometu

Javni linijski prevoz potnikov

Mednarodni linijski prevoz potnikov med Republiko Slovenijo in drugimi državami ter tranzitni prevoz čez Republiko Slovenijo se vzpostavljata v skladu z mednarodno pogodbo, ob upoštevanju načela vzajemnosti, na podlagi soglasja za uvedbo in dovoljenja za izvajanje prevozov, ki ju izda Direkcija RS za ceste in pristojni organi drugih držav. Prevozi se opravljajo v skladu s pogoji, ki jih določata Zakon o prevozih v cestnem prometu in mednarodna pogodba.

Direkcija RS za ceste izda dovoljenje za mednarodni linijski prevoz potnikov na ozemlju Republike Slovenije na zahtevo prevoznika (zahtevi je potrebno priložiti vozni red, cenik, itinerar, notarsko overjeno pogodbo o soizvajanju linijskih prevozov in morebitne druge priloge, določene z mednarodno pogodbo), če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- vozni red mora biti usklajen za del linije, ki poteka na ozemlju Republike Slovenije, med domačimi prevozniki in vpisan v seznam usklajenih mednarodnih linij;
- vozni red mora biti usklajen med vsemi izvajalci prevozov na celotni liniji;
- pri izvajanju linij, ki imajo določene postaje na ozemlju Republike Slovenije, mora biti udeležen tudi domači prevoznik s sorazmernim deležem;
- vse države, preko katerih poteka linija, za del linije, ki poteka preko njihovega ozemlja, izdajo dovoljenja za opravljanje mednarodnega linijskega prevoza potnikov, razen v primeru tranzitnega prevoza preko ozemlja Republike Slovenije.

Direkcija RS za ceste izda dovoljenje za del linije, ki poteka preko ozemlja Republike Slovenije, ko pridobi dovoljenja vseh držav, preko katerih poteka linija. Pri opravljanju mednarodnega linijskega prevoza potnikov na ozemlju Republike Slovenije mora biti v vozilu izvirnik dovoljenja. Sestavni deli dovoljenja so: potrjen vozni red, cenik in itinerar.

Posebni linijski prevoz

Pri tej obliki prevoza gre za prevoz samo določene vrste potnikov. S posebnim linijskim prevozom se opravlja prevoz delavcev na delo in domov, prevoz šoloobveznih otrok, dijakov in študentov med domom in izobraževalno ustanovo ter prevoz vojakov in njihovih družin med domom in vojašnico.

Prevoznik je dolžan pogodbo priglasiti pri Direkciji RS za ceste, ki vodi evidenco posebnih linijskih prevozov. Med opravljanjem posebnega linijskega prevoza morata biti v vozilu pogodba in seznam potnikov.

Občasni prevoz

Občasni prevoz potnikov v cestnem prometu je prevoz, pri katerem se skupina vnaprej določenih potnikov prevaža pod pogoji, dogovorjenimi s pogodbo med prevoznikom in naročnikom prevoza. Občasni prevoz potnikov v mednarodnem cestnem prometu se opravlja brez dovolilnice pri naslednjih vrstah prevozov:

- krožni vožnji "zaprtih vrat", pri katerih se z istim vozilom prevaža ista skupina potnikov na celotnem potovanju in se pripelje nazaj na mesto odhoda. Mesto odhoda mora biti v državi, kjer ima prevoznik sedež;
- prevozih, pri katerih je vozilo na poti v Republiko Slovenijo polno, na poti nazaj pa prazno. Mesto odhoda mora biti v državi, kjer ima prevoznik sedež;
- prevozih, pri katerih je vozilo na poti v Republiko Slovenijo prazno in prevzame vse potnike na istem mestu, ob tem pa je izpolnjen eden od naslednjih pogojev:

- potniki sestavljajo skupino v skladu s pogodbo o prevozu, ki je bila sklenjena pred njihovim prihodom v Republiko Slovenijo. Potnike se prepelje nazaj v državo, kjer ima prevoznik sedež;
- potnike je isti prevoznik predhodno pripeljal na ozemlje Republike Slovenije, kjer jih spet prevzame in jih pripelje nazaj na ozemlje države, kjer ima prevoznik sedež;
- potniki so bili povabljeni na pot na ozemlje Republike Slovenije, pri čemer stroške prevoza nosi fizična ali pravna oseba, ki jih je povabila. Potniki morajo tvoriti enovito skupino, ki ni nastala samo zaradi tega potovanja. Prevoznik prepelje potnike na ozemlje države, kjer ima sedež;
- tranzitnih prevozih preko ozemlja Republike Slovenije, ki so:
 - povezani z občasnim prevozom;
 - prevozi praznih avtobusov, ki se uporabljajo izključno za zamenjavo pokvarjenega ali poškodovanega avtobusa.

Prevoz potnikov z izmeničnimi vožnjami

To je storitev, ki obsega prevoz predhodno sestavljenih skupin potnikov v določenih časovnih razmakih v obe smeri z enega samega mesta odhoda v državi, kjer ima prevoznik sedež, na eno samo mesto prihoda. Vsako skupino, ki jo sestavljajo potniki z že opravljenimi potovanji na cilj, prepelje nazaj na mesto odhoda s poznejšo vožnjo isti prevoznik. Mesto odhoda in mesto prihoda sta mesti, kjer se potovanje začne in konča, pri čemer lokaciji vključujeta tudi okolico v krogu s polmerom 50 km.

Za prevoze potnikov v mednarodnem cestnem prometu z izmeničnimi vožnjami potrebuje prevoznik dovoljenje. Izvirnik tega dovoljenja mora imeti voznik med opravljanjem prevoza v vozilu. Med prevozom z izmeničnimi vožnjami potniki ne smejo vstopati ali izstopati. V nizu prevozov mora biti vozilo pri prvi povratni vožnji in zadnji vožnji prazno. Prevoznik mora pri Direkciji RS za ceste pridobiti tudi potniško spremnico, ki jo mora pred vsako vožnjo pravilno izpolniti, med vožnjo pa se mora ta nahajati v vozilu.

2. Glede na organizacijo prevoza ločimo:

- **Javni linijski prevoz** – to je prevoz potnikov v cestnem prometu, ki se lahko opravlja samo z avtobusi. Dostopen mora biti vsem potnikom ne glede na to, da je lahko predmet posebne rezervacije. Vozni red mora prevoznik pred začetkom uveljavitve objaviti na avtobusnih postajah, pomembnejših avtobusnih postajališčih in avtobusnih postajališčih, na katerih so po voznem redu predvideni postanki. Splošne prevozne pogoje mora prevoznik objaviti na krajevno običajen način. Javni linijski prevoz potnikov v cestnem prometu se na posamezni liniji lahko opravlja po istem voznem redu tudi z dodatnimi avtobusi. Izvajalec javnega linijskega prevoza lahko na določenih linijah in v

3. Po namenu prevoz delimo na:

- **Javni prevoz** – to je prevoz, dostopen vsakomur pod enakimi pogoji, ki se opravi na osnovi pogodbe o prevozu.
- **Prevoz za lastne potrebe** – je prevoz, ki ga podjetje in druge pravne osebe opravijo zaradi zadovoljevanja lastnih potreb v okviru svoje osnovne dejavnosti.
- **Individualni prevoz** – zajema vsa gibanja osebnih vozil na urbanem področju. Prevozna sposobnost takšnega prevoza je relativno majhna, vozila pa pri gibanju in parkiranju zahtevajo velike površine.

4. Glede na čas, v katerem se prevoz opravlja, poznamo:

- **Stalni, sezonski in občasni promet – stalni prevoz** poteka vso leto, **sezonski** le v določenem letnem obdobju. **Občasni prevoz** potnikov je prevoz, pri katerem se skupina vnaprej določenih potnikov prevaža pod pogoji, dogovorjenimi s pogodbo med prevoznikom in naročnikom prevoza. Občasni prevoz ne sme vsebovati ponavljajočih se elementov linijskega ali posebnega linijskega prevoza, kot so relacija, čas odhoda in prihoda ter mesto vstopanja in izstopanja potnikov. Prevozi so namenjeni potrebam po enkratnih prevozih in nimajo funkcije prevoza dnevne migracije ljudi.
- **Dnevni, nočni in kombinirani prevoz** – odvisno od tega, kdaj poteka, ali samo ponoči ali samo podnevi ali pa kombinirano.

5. Glede na transportna sredstva, s katerim se prevoz opravlja, poznamo (<http://www.knjiznica-celje.si/raziskovalne/7020050385.pdf>):

- avtobusni,
- tramvajski,
- železniški,
- letalski,
- pomorski promet in
- promet s podzemno železnico (metrojem).

2.3 TEHNOLOGIJA PREVOZA POTNIKOV

V osnovi predstavlja proizvodni proces ustvarjanja novega proizvoda oz. prometne storitve. Prevoz kot proizvodni proces ima tri osnovne značilnosti.

- Prevozni proces je koristno premagovanje prostorskih razlik. Njegovo bistvo je v tem, da promet poteka v prostoru in ni vezan na neko določeno mesto.
- V prometu predstavljata proces proizvodnje in proces potrošnje v časovnem in prostorskem pogledu enoten proces. O prometni storitvi govorimo takrat, ko se prevozni proces opravlja, in samo tam, kjer se opravlja.
- Prometna storitev ni materialni proizvod, ne da se je uskladiščiti, kar pomembno vpliva na organizacijo prometnega procesa. S ponudbo

prometne zmogljivosti zadovoljimo vsakokratno povpraševanje, t. i. prometno povpraševanje.

Tako kot pri vsakem drugem proizvodnem procesu poznamo tudi v prometu tri osnovne elemente prometnega procesa:

- sredstva za delo,
- predmete dela in
- delo.

Združevanje omenjenih elementov je cilj vsakega organizatorja procesa v prometu. Pomembna je tudi skladnost prevoza, ki se kaže v pravilnem združevanju osnovnih razvojnih stopenj, razvijajočih iz posameznih del oz. operacij. V stopnjah prevoznega procesa torej sodelujeta uporabnik prevozne storitve in prevoznik.

Prevozni proces uporabnika prevozne storitve tvorijo naslednje faze:

- faza odprave,
- faza prevoza,
- faza sprejema.

Pri prevoznem procesu prevoznika pa razlikujemo (<http://www.knjiznica-celje.si/raziskovalne/7020050385.pdf>):

- fazo priprave,
- fazo prevoza,
- fazo izdaje blaga.

2.4 PREVOZNI POGOJI ZA PREVOZ PRTLJAGE V NOTRANJEM IN MEDNARODNEM CESTNEM PROMETU

Pri izvajanju javnega prevoza potnikov z avtobusi v notranjem in mednarodnem cestnem prometu se prevažajo tako ročna in izročena potniška prtljaga kakor tudi predmeti in stvari, ki ne spadajo v ti dve kategoriji. Prevoznik je dolžan prevzeti v prevoz izročeno potniško prtljago in jo prepeljati od odhodnega do namembnega kraja. Prevoz izročene potniške prtljage prevoznik lahko odkloni, če je zaradi njene teže ali obsega ne more prepeljati varno ali brez škodnih posledic.

Prevoz izročene potniške prtljage prevoznik zaračuna po veljavnem ceniku, če ni v pogodbi o prevozu potnikov drugače določeno. Prevoz zložljivega invalidskega vozička, zložljivega otroškega vozička ter potnikove ročne potniške prtljage opravi brezplačno.

Izročena potniška prtljaga so zapakirani predmeti, lažji od 30 kg, ki jih potnik nosi s seboj (kovčki, torbe, košare, zaboji, škatle, otroški vozički, ležalni stoli, glasbeni instrumenti), pa tudi drugi predmeti, ki se po svojih dimenzijah in teži lahko

namestijo v prostor za prevoz izročene potniške prtljage in ne onemogočajo hitrega nakladanja oz. razkladanja. Prtljaga iz predhodnega stavka se prevaža v prostoru, namenjenem namestitvi izročene potniške prtljage.

Prevoz koles z avtobusom je možen pod naslednjimi pogoji:

- da ima avtobus prtljažni prostor (avtobusi mestne izvedbe ga nimajo),
- da je v prtljažnem prostoru dovolj prostora (prednost ima osebna prtljaga potnikov),
- da kolo ni umazano, torej se posledično ne umaže ostala prtljaga,
- da je možna varna namestitev kolesa, pri čemer se izključi možnost poškodbe ostale prtljage in kolesa samega.

Prevoznik je dolžan potniku izdati potrdilo o prevzemu izročene potniške prtljage za javni linijski prevoz. V potrdilu mora biti navedeno število kosov prtljage.

Potnik mora prevozniku povrniti škodo, ki nastane zaradi lastnosti ali stanja prtljage, razen če je bilo ali bi moralo biti to prevozniku znano.

Če potnik po prispetju vozila v namembni kraj iz kateregakoli razloga ne prevzame izročene potniške prtljage, jo mora prevoznik na potnikove stroške in na njegov riziko do 30 dni hraniti na varnem mestu ali jo zaupati v hrambo komu drugemu, pri čemer odgovarja za izbiro shranjevalca. Z najdenimi predmeti se ravna skladno z določbami zakona o postopku ravnanja z najdenimi predmeti.

Potnik ne sme oddati za prevoz ali prinesiti v avtobus v izročeni ali ročni potniški prtljagi:

- lahko vnetljivih, eksplozivnih, radioaktivnih, jedkih, kužnih, strupenih in drugih snovi, ki zaradi svojih lastnosti pomenijo posebno nevarnost za potnike, vozilo ali okolico,
- predmetov, katerih prevoz je prepovedan z zakonskimi predpisi ali zaradi javnega reda in miru,
- predmetov, ki so posamezno težji od 30 kg, in volumna, večjega od 100 x 60 x 30 cm,
- drugih predmetov, ki niso ustrezno zapakirani ali zaščiteni, tako da se lahko med vožnjo poškodujejo ali povzročijo ostalim potnikom in prevozniku škodo,
- stvari in predmetov, ki so z zakonom prepovedane in jih ni dovoljeno posedovati (orožje, mamila in druge psihoaktivne snovi).

Za škodo, ki nastane zaradi izgube ali poškodbe izročene potniške prtljage, je prevoznik odgovoren po določbah Zakona o prevoznih pogodbah, ki ureja odgovornost za prevoz tovora. Prevoznik je odgovoren za škodo, ki nastane zaradi izgube ali poškodbe ročne potniške prtljage, če potnik dokaže, da je do škode prišlo po prevoznikovi krivdi. Če je izguba ali poškodba nastala v okoliščinah, v katerih je

prišlo do smrti, okvare zdravja ali poškodbe potnika, je prevoznik odgovoren za ročno prtljago, razen če dokaže, da je bila škoda povzročena z dejanjem potnika ali zaradi višje sile. Prevoznik ni odgovoren, kadar je izguba ali poškodba osebne ali izročene potniške prtljage posledica dejanja potnika.

Za škodo, ki nastane zaradi zamude pri predaji izročene potniške prtljage, je prevoznik odgovoren po določbah splošnih prevoznih pogojev, ki se nanašajo na odgovornost prevoznika za škodo, nastalo zaradi zamude pri prevozu potnikov (http://www.avrigo.si/mma/Avrigo_d.o.o._Splo__ni_prevozni_pogoji.pdf/2014011410430842/).

2.5 NESPREMILJANA PRTLJAGA

Z vozili javnega linijskega prevoza potnikov v notranjem cestnem prometu se lahko prevaža tudi nespremljana prtljaga, za katero se šteje vsaka prtljaga, ki jo prevzame v prevoz vozno osebje in ni last nobenega od potnikov na avtobusu. V mednarodnem prometu prevoznik nespremljane prtljage ne prevaža.

S pogodbo o prevozu nespremljane prtljage se prevoznik zavezuje, da bo prepeljal prtljago v namembni kraj in jo tam izročil prejemniku ali drugi pooblaščen osebi, ki jo določi prejemnik. Pošiljatelj pa se zavezuje, da bo plačal prevozniku v pogodbi določeno prevoznino. Pogodba o prevozu nespremljane prtljage se sklene z izdajo prevoznega dokumenta.

Prevoznik je dolžan z avtobusom prepeljati nespremljano prtljago, kot je bilo dogovorjeno pri prevzemu prtljage. Če čas odhoda avtobusa ob predaji oz. prevzemu prtljage ni določen, je prevoznik dolžan prepeljati nespremljano prtljago z avtobusom, s katerim bo zagotovljena ustrezna izvršitev prevozne pogodbe.

Količina prtljage, ki se predaja za prevoz, se določi s številom kosov, težo ali prostornino. Prevoznik v prevoz ni dolžan sprejeti nespremljane prtljage, če mu prtljažni prostor ali obremenjenost vozila tega ne dopuščata.

Za odgovornost prevoznika za škodo, nastalo na nespremljani prtljagi ali pri njeni izgubi, se uporabljajo določbe o izročeni prtljagi. Pošiljatelj je odgovoren za škodo, ki je bila povzročena osebam, vozilu in drugim stvarim zaradi lastnosti prtljage, ki je bila dana v prevoz, če omenjene lastnosti prevozniku niso bile znane.

Prevoznina za nespremljano prtljago se zaračuna po veljavnem ceniku.

Prevoznik in pošiljatelj lahko skleneta posebno pogodbo za prevoz nespremljane prtljage, če isti pošiljatelj stalno ali občasno pošilja nespremljano prtljago. S pisno pogodbo se obe strani dogovorita o količini pošiljk, relacijah, teži, višini in načinu

plačila ter ostalih prevoznih pogojih.

V pogodbeni prevoz nespremljane prtljage z avtobusi spada tudi prevoz nespremljenih poštnih pošiljk (http://www.avrigo.si/mma/Avrigo_d.o.o._Splo__ni_prevozni_pogoji.pdf/2014011410430842/).

2.6 POJEM IN DEFINICIJA POTNIKA

Potniki so vse osebe, ki uporabljajo javno prevozno sredstvo za zadovoljevanje svojih prometnih potreb. Po pravni formulaciji so potniki:

- osebe, ki so zaradi potovanja v nekem prevoznem sredstvu javnega prevoza, ne glede na to, ali imajo vozovnico ali ne;
- osebe, ki so v sklopu postaje in v neposredni bližini prevoznega sredstva pred vstopom in po izstopu;
- osebe, za katere se dokaže, da so imele namen potovati ali da so s prevoznimi sredstvi pripotovale.

Med potnike ne sodijo tiste osebe, ki so zaposlene na določenem prevoznem sredstvu, npr. voznik, sprevodnik, stevardesa idr.

Potnike razvrščamo glede na različne kriterije, npr. stalni in občasni ter mestni, medmestni in mednarodni potniki, vsem potnikom pa je skupna lastnost, da odredajo čas, cilj in smer potovanja, ponudniki prevoznih storitev pa se prilagajajo njihovem povpraševanju. Potniki imajo prav tako možnost izbirati vrsto prevoznega sredstva in prevoznika, pri čemer so odločilnega pomena dejavniki, kot so varnost, hitrost, ekonomičnost, udobnost, točnost in rednost prevoza (<http://www.knjiznica-celje.si/raziskovalne/7020050385.pdf>).

2.7 PRAVICE POTNIKOV V AVTOBUSNEM PREVOZU

Uredba (EU) št. 181/2011 se je začela uporabljati 1. marca 2013. Določa minimalne pravice potnikov, ki pri potovanju v Evropski uniji uporabljajo storitve avtobusnega prevoza.

Načeloma se Uredba uporablja za „linijske prevoze“ (torej storitve, ki se opravljajo v določenih časovnih presledkih na določenih progah, potniki pa vstopajo in izstopajo na vnaprej določenih postajah) za nedoločene kategorije potnikov, kadar je kraj vstopa ali kraj izstopa potnikov na ozemlju druge države članice.

Naslednje temeljne pravice se uporabljajo za vse linijske prevoze ne glede na predvideno dolžino prevoza:

- nediskriminatorni pogoji prevoza,

- dostop do prevoza invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo brez zaračunavanja dodatnih stroškov ter finančna odškodnina za izgubo ali poškodbo njihove opreme za gibanje,
- minimalna pravila v zvezi z informacijami za vse potnike pred in med potovanjem ter splošnimi informacijami o njihovih pravicah,
- mehanizem za obravnavo pritožb, ki ga vzpostavijo prevozniki in je na voljo vsem potnikom,
- neodvisni nacionalni organi v vsaki državi članici, pooblaščen za izvajanje Uredbe in izrekanje kazni.

Poleg tega se za linijske prevoze s predvideno dolžino prevoza vsaj 250 km (v nadaljnjem besedilu: linijski prevozi na dolge razdalje) uporabljajo naslednje pravice:

- zagotavljanje (elektronske) vozovnice ali drugih dokumentov, ki dajejo pravico do prevoza,
- odškodnina in pomoč v primeru smrti, poškodbe, izgube ali škode zaradi nesreče,
- informacije v primeru odpovedi prevoza ali zamude odhoda,
- pravica do povračila celotne cene vozovnice ali preusmeritve v primeru odpovedi prevoza ali velikih zamud,
- ustrezna pomoč v primeru preklica ali velike zamude (uporablja se le, kadar je predvideno trajanje potovanja več kot tri ure),
- nadomestilo do 50 % cene vozovnice, če prevoznik potniku v primeru odpovedi prevoza ali velikih zamud ne ponudi možnosti izbire med povračilom cene vozovnice in preusmeritvijo,
- posebna pomoč za invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo na postajah in na avtobusu, in sicer brez doplačila.

Države članice pa lahko za notranje linijske prevoze pregledno in brez diskriminacije odobrijo izjeme od uporabe dodatnih pravic za obdobje, ki ni daljše od štirih let in ki se lahko enkrat podaljša (na največ 8 let).

Države članice lahko tudi pregledno in brez diskriminacije odobrijo izjeme od uporabe navedene uredbe za obdobje največ štirih let, ki se lahko enkrat podaljša (na največ 8 let), za linijske prevozne storitve, kjer se znaten del takšne storitve, ki vključuje vsaj en postanek, izvaja zunaj Evropske unije.

Pregled pravic potnikov v avtobusnem prevozu

1) Pravica do nediskriminatornih pogojev prevoza

Vse osebe imajo pri nakupu vozovnice avtobusnega potniškega prometa pravico do neposredne ali posredne nediskriminacije na podlagi narodnosti ali sedeža prevoznika ali prodajalca vozovnice v Uniji.

V primeru linijskih prevozov na dolge razdalje prevoznik potniku izda vozovnico (lahko tudi v elektronski obliki), razen če dajejo pravico do prevoza drugi dokumenti.

2) Pravica do informacij

Vsi potniki, ki uporabljajo linijski avtobusni prevoz, imajo med potovanjem pravico do ustreznih informacij. Ta pravica zajema pravico do obveščeniosti o pravicah potnikov in kontaktne podatke nacionalnih organov izvrševanja.

Vse splošne informacije in pogoji prevoza so na voljo v oblikah, dostopnih invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo (na primer povečan tisk, enostaven jezik, brajica, zvočni zapisi).

Poleg tega pri linijskem prevozu na dolge razdalje v primeru odpovedi ali zamude pri začetku prevoza prevoznik, ali, če je ustrezno, upravljavec postaje, potnike, katerih potovanje se začne na postaji, o tem čim prej obvesti, najpozneje pa 30 minut po načrtovanem času odhoda, o pričakovanem času odhoda pa takoj, ko ima te informacije na voljo. Če potniki zaradi odpovedi ali zamude zamudijo povezano prevozno storitev, si prevoznik, ali, če je ustrezno, upravljavec postaje v razumni meri prizadeva, da potnike obvesti o nadomestnih povezavah. Prevoznik te informacije potnikom zagotovi tudi z elektronskimi sredstvi, če je to izvedljivo in če potniki to zahtevajo, in zagotovijo potrebne kontaktne podatke.

3) Pravica do odškodnine in pomoči v primeru nesreč

Pri linijskih prevozih na dolge razdalje so potniki upravičeni do odškodnine v primeru smrti, telesne poškodbe, izgube ali poškodbe prtljage zaradi nesreč, ki se zgodijo pri uporabi storitev avtobusnega prevoza. Pogoje in znesek odškodnine ureja veljavna nacionalna zakonodaja, Uredba pa določa samo nekatere najnižje zneske. Finančna odškodnina se ne izplača samodejno, pač pa jo je treba zahtevati pred nacionalnimi sodišči.

Poleg tega prevoznik po nesreči zagotovi razumno in sorazmerno pomoč za takojšnje praktične potrebe potnikov na linijskih prevozih na dolge razdalje. Ta pomoč, če je potrebno, vključuje nastanitev, hrano, oblačila, prevoz in omogočanje prve pomoči.

4) Pravica do nadaljevanja ali preusmeritve potovanja ter povračila v primeru odpovedi in dolgih zamud

Kadar pri linijskem prevozu na dolge razdalje prevoznik upravičeno pričakuje, da bo prevoz odpovedan ali bo imel odhod s postaje glede na pričakovani čas odhoda zamudo več kot 120 minut ali v primeru prevelikega števila rezervacij lahko potnik izbira med:

- preusmeritvijo potovanja v namembni kraj ob prvi priložnosti, brez doplačila in pod primerljivimi pogoji ter
- povračilom celotne cene vozovnice skupaj, če je to ustrezno, s čimprejšnjim brezplačnim povratnim prevozom do izhodiščnega mesta odhoda, kot je določen v prevozni pogodbi.

Enaka pravica do izbire se uporablja, če je prevoz odpovedan ali bo imel odhod z avtobusnega postajališča zamudo več kot 120 minut.

Potnik ima pravico do nadomestila v višini 50 % cene vozovnice, če prevoznik potniku v zgoraj opisanih primerih ne ponudi izbire med povračilom in preusmeritvijo.

Ta pravica do nadomestila in morebitnega povračila cene vozovnice ne preprečuje zahtev za odškodnino za izgubo zaradi odpovedi ali zamude linijskega prevoza v skladu z nacionalno zakonodajo pred nacionalnimi sodišči.

Če pride med potovanjem do okvare avtobusa, mora prevoznik na kraj, kjer je prišlo do okvare, poslati nov avtobus in nadaljevati prevoz potnikov v namembni kraj ali do primerne čakališča ali postaje, od koder je mogoče nadaljevati potovanje.

5) Pravica do pomoči v primeru odpovedi ali zamud pri odhodi

V primeru linijskega prevoza na dolge razdalje, ki predvidoma traja več kot tri ure, so potniki v primeru odpovedi ali več kot 90-minutne zamude upravičeni do primerne pomoči, vključno s prigrizki, obroki in osvežilnimi pijačami ter po potrebi nastanitve (prevozniki lahko omejijo skupne stroške nastanitve na 80 EUR na noč za največ dve noči, niso pa dolžni kriti stroškov nastanitve v primeru odpovedi ali zamude, ki je posledica neugodnih vremenskih razmer ali večjih naravnih nesreč).

6) Pravice invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo

Poleg splošnih pravic potnikov imajo invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo pri uporabi rednih avtobusnih storitev naslednje pravice, s katerimi se jim omogočijo enake možnosti za potovanje kot ostalim državljanom.

(a) Pravica do dostopa do prevoza invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo brez dodatnih stroškov

Prevozniki, potovalni agenti in organizatorji potovanj invalidnim osebam ali osebam z zmanjšano mobilnostjo za rezervacije in vozovnice ne smejo zaračunavati dodatnih stroškov.

Prav tako potnikom zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti ne smejo zavrniti sprejetja rezervacije, izdaje vozovnice ali vkrcanja. Izjeme so možne le, če prevoz invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo ne bi bil v skladu z veljavno zakonodajo o varnosti potnikov ter z zdravstvenimi in varnostnimi zahtevami, ki jih določijo pristojni organi, ali če zasnova avtobusa ali prometne infrastrukture onemogoča varen in operativno izvedljiv prevoz navedene osebe.

Če prevoznik, potovalni agent ali organizator potovanja pri linijskih prevozih na dolge razdalje na podlagi navedenih razlogov zavrne sprejetje rezervacije, zagotovitev vozovnice ali vkrcanje potnika, ga mora nemudoma obvestiti o razlogu za zavrnitev, in če potnik zahteva, te informacije zagotoviti v pisni obliki. Poleg tega v primeru zavrnitve sprejema rezervacije ali zagotovitve vozovnice osebo obvesti o sprejemljivi nadomestni možnosti storitve, ki jo izvaja. Če je razlog, zaradi katerega je bila potniku zavrnjena rezervacija ali vkrcanje, mogoče odpraviti s prisotnostjo osebe, ki lahko zagotovi potrebno pomoč, lahko potnik zahteva, da ga spremlja oseba, ki jo sam izbere in katere prevoz je brezplačen. Če ima pri linijskem prevozu na dolge razdalje invalidna oseba ali oseba z zmanjšano mobilnostjo vozovnico ali rezervacijo in je prevoznika ustrezno obvestila o svojih posebnih potrebah, pa se ji zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti kljub temu zavrne vkrcanje, lahko izbira med povračilom in preusmeritvijo, ki je odvisna od razpoložljivosti primernega prevoza.

Prevozniki in upravljavci postaj imajo vzpostavljene nediskriminatorne pogoje dostopa pri prevozu invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo. Ti pogoji morajo biti javno dostopni, na zahtevo potnika pa se pošljejo v fizični obliki.

(b) Pravica do posebne pomoči

V primeru linijskih prevozov na dolge razdalje prevozniki in upravljavci postaje v okviru svojih pristojnosti zagotovijo brezplačno pomoč za invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo.

Invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo morajo obvestiti prevoznika o svojih posebnih potrebah najpozneje 36 ur, preden oseba potrebuje pomoč, in se na določenem mestu zglasiti ob dogovorjeni uri pred uro odhoda (ne več kot 60 minut).

(c) Pravica do odškodnine za izgubo ali poškodbo opreme za gibanje

Če prevoznik ali upravljavec postaje povzroči izgubo ali poškodbo opreme za gibanje (invalidskega vozička in drugih pripomočkov), mora plačati odškodnino, ki ustreza stroškom nadomestitve opreme ali stroškom popravila (če je opremo mogoče popraviti).

Po potrebi si prizadeva začasno nadomestiti opremo za gibanje, ki je bila poškodovana ali izgubljena.

7) Pravica do vložitve pritožbe pri prevozniku ali nacionalnem organu izvrševanja

Potniki lahko pri prevozniku vložijo pritožbo v treh mesecih od dne, ko je bil linijski prevoz opravljen ali bi moral biti opravljen. Prevoznik v enem mesecu od prejema pritožbe potnika obvesti, ali je bila njegova pritožba utemeljena, zavrnjena ali se še vedno obravnava. Prevoznik končni odgovor zagotovi v treh mesecih od prejema pritožbe.

Zgoraj navedeni roki ne veljajo za vprašanja v zvezi z odškodnino za smrt, telesne poškodbe ali škodo in izgubo prtljage v primeru nesreč.

8) Uveljavljanje pravic potnikov

Vsaka država članica mora imenovati enega ali več nacionalnih organov izvrševanja za uveljavljanje pravic iz navedene uredbe. Nacionalni organ izvrševanja je odgovoren za izvrševanje Uredbe glede linijskih prevozov iz krajev na ozemlju države članice in linijskih prevozov iz tretjih držav v te kraje.

Potniki lahko pritožbe glede kršitve navedene uredbe vložijo pri ustreznem nacionalnem organu izvrševanja. Država članica lahko določi, da potnik pritožbo najprej vložijo pri prevozniku; v tem primeru nacionalni organ izvrševanja deluje kot prizivni organ za pritožbe, ki niso bile ustrezno rešene (<http://www.lpp.si/uporabne-informacije-za-potnike/pravice-potnikov-v-avtobusnem-prevozu>)

3 TEHNOLOGIJA, OSEBJE IN POSTOPKI, POTREBNI ZA DELOVANJE PODJETJA AVTOBUSNA POSTAJA LJUBLJANA

3.1 DEJAVNOST AP LJUBLJANA

AP opravlja sprejem in odpravo avtobusov, predvidenih z voznim redom, potnikov in prtljage, uporabo peronov za parkiranje avtobusov, prodajo in predprodajo vozovnic ter rezervacij sedežev, prevzem in shranjevanje prtljage, daje informacije o prevozihih potnikom in prevoznikom, prevzema in posreduje nesprempljano prtljago in predane pošiljke po avtobusih ter opravlja druge storitve v zvezi s prevozi za potnike in prevoznike.

Avtobusna postaja opravlja tudi:

- sprejema in odpravlja avtobuse, ki opravljajo prevoze v posebnem linijskem prevozu in v občasnem prevozu potnikov,
- sprejema in odpravlja potnike v posebnem linijskem prevozu in v občasnem prevozu potnikov, organizira avtobusne prevoze,
- prodajo ostalega blaga (koncertnih vstopnic, telefonskih kartic ipd.).

AP opravlja svoje storitve pod enakimi pogoji za vse uporabnike v skladu s splošnimi pogoji poslovanja.

3.2 INFRASTRUKTURA IN TEHNOLOGIJA NA AP LJUBLJANA

- **Peroni** spadajo med temelje delovanja avtobusne postaje. Na AP Ljubljana jih je 31. Označeni so s številkami na tablah in s talnimi označbami, med seboj so ločeni z rumenimi črtami. Peroni od 1 do 25 se nahajajo ob glavni cesti Trg OF, dostop je mogoč z avtobusom direktno z glavne ceste. Na teh peronih se izvaja primestni, medkrajevni in mednarodni avtobusni promet v skladu z voznim redom. Peroni od 26 do 31 pa se nahajajo na notranji cesti in so namenjeni predvsem prihodom avtobusov in parkiranju turističnih avtobusov. Pomanjkljivost peronov je, da nad njimi ni nadstreška. Javna razsvetljava jih osvetljuje vso noč.



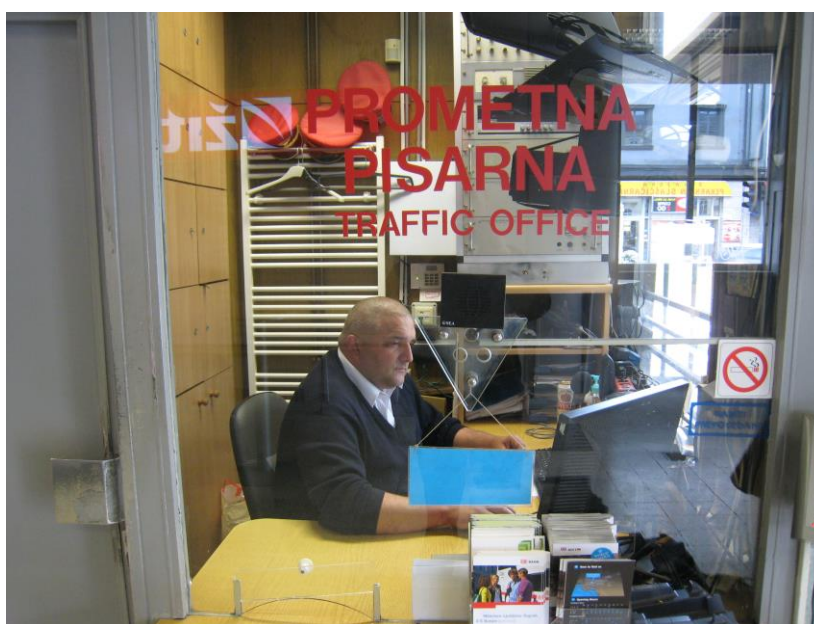
*Slika 5: Peroni avtobusne postaje Ljubljana,
(Vir: <http://www.delo.si/clanek/37705>)*

- **Javne telefonske govornice:** se nahajajo ob vhodu v čakalnico.
- **Javne sanitarije:** se nahajajo v kletnih prostorih, tako da z invalidskim vozičkom dostop žal ni mogoč.
- **Postajna zgradba:** meri 275 m², na strehi stavbe nad obema vhodoma sta dve veliki osvetljeni tabli z napisom AVTOBUSNA POSTAJA LJUBLJANA v dveh jezikih. Na zgradbi so pritrjene kamere za video nadzor peronov in čakalnice ter zvočniki za napravo za napoved avtobusov.
- **Čakalnica:** se nahaja v notranjosti postajne zgradbe, v čakalnico vodita vhoda z obeh strani in je opremljena s sedeži za potnike, ki čakajo avtobuse. V čakalnici so postavljeni avtomati za hrano in pijačo.
- **Blagajne:** imamo skupno 5 blagajn, ki so odprte izmenično po potrebi. Vsaka blagajna je opremljena s številko in z lučjo, ki označuje, ali je blagajna odprta ali zaprta. Vsaka blagajna je opremljena z zvočno napravo za lažje sporazumevanje s potniki. Vsaka blagajna je opremljena z računalniki in tiskalniki za prodajo vozovnic.



Slika 6: Blagajna Avtobusne postaje Ljubljana.
(Vir: <http://www.zurnal24.si/postaja-ni-brezplacni-servis-clanek-206659>)

- **Prometna pisarna** se nahaja v čakalnici in je opremljena z zvočno napravo za napovedovanje odhodov, prihodov, zamud in obvestil glede avtobusov. Opremljena je s snemalnikom in monitorjem za spremljanje dogajanja na celotni avtobusni postaji, z računalnikom in tiskalnikom.



Slika 7: Prometna pisarna Avtobusne postaje Ljubljana
(Vir: lasten)

- **Spletna stran AP Ljubljana**, kjer se nahaja vozni red, možen pa je tudi nakup vozovnic. Objavljajo se tudi obvestila o novih avtobusnih linijah, novostih pri nakupu mesečnih vozovnic, splošni pogoji poslovanja, cenik storitev ter razne novosti in obvestila za potnike.
- **E-kart** je elektronski terminal za informacije o voznih redih in nakup vozovnic, nahaja se v čakalnici.



Slika 8: Ekart
(Vir: lasten)

- **Bankomat**
- **Garderoba** se nahaja na eni izmed blagajn.
- **Informacije je možno dobiti tudi preko** posebnih telefonov, ob dvigu slušalke se potniku javi informator.



Slika 9: Informacije AP Ljubljana
(Vir: lasten)

- **Vozni red** se nahaja v čakalnici na panojih, ločeno za medkrajevni in mednarodni promet.

- **Gostinski lokal**, kjer se potniki med čakanjem lahko okrepcajo.
- **Trafika**
- **Rent-a-car**

3.3 OPERATIVNO OSEBJE

Sistematizacija delovnih mest je v podjetju AP Ljubljana urejena s pravilnikom (Pravilnik o notranji organizaciji in sistematizaciji delovnih mest, 2006).

Operativno osebje v podjetju sestavljajo naslednje skupine zaposlenih.

Posredno operativno osebje:

- vodja prometno-komercialne službe,
- prometni tehnologi,
- prometniki.

Pomožno operativno osebje:

- blagajniki in
- informatorji.

Vodja prometno-komercialne službe opravlja naslednje dejavnosti (Interno gradivo AP Ljubljana):

- vodi, organizira in kontrolira delo prometno komercialne službe, razporeja dela in naloge delavcev,
- vodi evidenco opravljenih ur ter sprotno evidenco prisotnosti na delu, odsotnosti z dela delavcev prometno-komercialne službe,
- spremlja zakonske in druge predpise s področja dela,
- izdelava navodila za delo službe,
- sodeluje pri sestavljanju in proučevanju aktov družbe,
- izdeluje in sklepa pogodbe s področja službe,
- načrtuje razvoj prometno-komercialne službe ter sodeluje pri izdelavi planov in programov družbe,
- sodeluje pri izdelavi poročil in analiz izvajanja planov in predlaga ustrezne strokovne rešitve,
- sodeluje z drugimi službami in zunanjimi inštitucijami zaradi iskanja in posredovanja informacij ter pridobivanja znanja in izkušenj,
- strokovno sodeluje pri načrtovanju za izgradnjo nove AP,
- izdelava poročilo o delu službe,
- za potrebe družbe izdeluje analize,

- načrtuje in analizira uporabo boksov,
- predlaga nabavo in nabavlja osnovna sredstva ter ostali potrebni material,
- opravlja druga dela in naloge s področja prometno-komercialne službe po nalogu direktorja družbe,
- odloča o odsotnosti z dela, o razporejanju, trajanju in času izrabe dopustov v skladu z zakonom in pravilnikom,
- izvršuje sklepe direktorja, ki se nanašajo na področje prometno-komercialne službe,
- odloča o delu, daljšem od polnega delovnega časa, prerazporeditvi delovnega časa, odmorih in počitkih, ukrepih glede učinkovitosti,
- odloča o višini plače delavca glede na njegov prispevek k delu v skladu s pravilnikom in metodologijo,
- odloča o službenih potovanjih delavcev,
- izdeluje operativni plan dela in raspored dela,
- izdaja splošne in posamične akte, navodila ter opravlja druga dela in naloge v skladu z zakonom, s tem pravilnikom in drugimi splošnimi akti.

Odgovornosti:

- odgovarja za delo prometno komercialne službe,
- odgovarja za delo in pooblastila del in nalog ter za delo v skladu z notranjimi in zunanjimi predpisi in navodili nadrejenega, tako pisnimi kot ustnimi,
- odgovarja za pravilno, vestno, kakovostne in pravočasno opravljanje del in nalog iz opisa,
- odgovarja za terminsko izpolnjevanje svojih obveznosti,
- odgovarja za varno delo službe ter izdaja in izvaja ukrepe s področja varstva pri delu in izvaja ter odgovarja za ukrepe s področja varovanja premoženja,
- odgovarja za kakovostno opravljanje storitev,
- odgovarja za tehnično brezhibnost osnovnih sredstev ter programske opreme v prometno-komercialni službi,
- odgovarja za zavarovanje premoženja (zavarovanje denarja, gotovine),
- odgovarja za pravočasno izdelavo mesečnega rasporeda,
- odgovarja za urejenost, odnos do strank, odnos do sodelavcev, točnost in prisotnost na delu,
- odgovarja za sredstva, s katerimi dela.

Prometni tehnolog v podjetju opravlja naslednje dejavnosti in ima naslednje odgovornosti (Interno gradivo AP Ljubljana):

- koordinira in nadzira delo zaposlenih in prisotnost delavcev na delu v prometno-prodajni operativi,
- kontrolira pravilno zaračunavanje storitev v prometno-prodajni operativi,

- v skladu s potrebami razporeja naloge delavcev,
- v skladu z Metodologijo za ugotavljanje delovne uspešnosti pripravlja mesečne predloge ocenitve delavcev in letni predlog nagrad v prometno-prodajni operativi ter jih oddaja vodji prometno-komercialne službe,
- izdaja operativna navodila v prometno-prodajni operativi,
- izdeluje mesečni razpored dela,
- sprejema, dodeluje ter pripravlja podatke za računalniškega programerja,
- izvaja podporo administratorju informacijskega sistema AP,
- načrtuje prometne kapacitete in preverja njihovo optimalnost,
- nabavlja potrebni material za prometno-prodajno operativno,
- organizira in zadolžuje delavce za ključne družbe, hranjenje rezervnih ključev, vodi evidence in ažurno sporoča podatke o zadolženosti vodji PKS,
- nadzira organizacijo odstranjevanja snega in poledice pred vhodom v čakalnico AP,
- skrbi za izobraževanje in uvajanje delavcev v prometno-prodajni operativi,
- nadzira nošenje službenih oblek in zaščitnih sredstev,
- skrbi za arhiviranje podatkov v prometno-prodajni operativi,
- na osnovi prejetih registriranih vozni redov in cenikov prevoznikov vodi ažurno evidenco arhiva ter ažurno evidenco v računalniški bazi podatkov,
- koordinira in odpravlja odstopanja v sodelovanju s prevozniki (vozne rede, cenike, popuste ipd.),
- o spremembah pravočasno obvešča sodelavce ter vnaša spremembe in kontrolira pravilnost uporabe cenikov in vozni redov v prometno-prodajni operativi,
- opravlja obračun pristojbin po prevoznikih in veljavnih cenikih,
- pripravlja dokumentacijo za usklajevanje vozni redov v programu AVRIS,
- rešuje vse reklamacije s področja dela,
- vodi evidenco pomankljivosti in predlaga izboljšave vodji prometno-komercialne službe s področja dela,
- zbira in analizira podatke prometno prodajne operative,
- sodeluje z obračunskim referentom na področju potrebne dokumentacije v prometno-prodajni operativi,
- komisijsko odpira trezorje in pripravlja gotovino za polog na transakcijski račun,
- spremlja prenos gotovine na banko,
- daje pobude za opravljanje kontrol podrejenih, vodi in sodeluje pri kontrolah
- izdaja dovolilnice za parkiranje – kargo ter vodi evidenco izdanih dovolilnic in pridobiva nove stranke,
- sprejema naročila za posebne prevoze ter organizira prodajo,
- opravlja druga dela in naloge po nalogu vodje prometno-komercialne službe.

ODGOVORNOSTI:

- odgovarja za nemoteno delo prometno-prodajne operative,
- odgovarja za varno delo, delo po opisu del in nalog ter za delo v skladu z notranjimi in zunanjimi predpisi in navodili nadrejenega delavca, tako pisnimi kot ustnimi,
- odgovarja za pravilno, vestno, kakovostno in pravočasno opravljanje del in nalog iz opisa,
- odgovarja za terminsko izpolnjevanje svojih obveznosti,
- odgovarja za urejenost, odnos do strank, odnos do sodelavcev, točnost in prisotnost na delu,
- odgovorja za usklajeno evidenco v arhivu in v računalniku,
- odgovorja za reševanje reklamacij,
- odgovarja za red in čistočo objektov na AP Ljubljana,
- odgovarja za varno shranjevanje dokumentacije in sredstev,
- odgovarja za nadzor delovanja delovnih sredstev s področja dela; programske opreme in delovanja računalniških programov,
- odgovarja za varen prenos gotovine,
- odgovarja za izobraževanje in uvajanje delavcev v prometno-prodajni operativi,
- odgovarja za sredstva, s katerimi dela.

Prometnik v podjetju opravlja naslednje dejavnosti in ima naslednje odgovornosti (Interno gradivo AP Ljubljana).

ZUNANJI PROMETNIK

- izvaja sprejem in odpravo avtobusov, predvidenih z voznim redom, posebnih voženj in ostalih nenapovedanih avtobusnih prevozov,
- zaračunava postajne storitve v skladu s Cenikom storitev AP Ljubljana,
- nadzira varno vstopanje in izstopanje potnikov,
- vodi evidence o dodatnih avtobusih, dovoljenjih in nedovoljenih parkiranjih avtobusov in ostalih motornih vozil na AP,
- izvaja nadzor nad delovanjem naprav na AP, poškodbami objekta in ostalih naprav, o njih poroča prometnemu tehnologu oziroma vodi PKS in zapiše poročilo v knjigo poročil,
- vodi evidenco zasedenosti avtobusov na posameznih linijah,
- usmerja potnike k nakupu vozovnic na blagajne AP,
- koordinira delo z notranjim prometnikom, blagajniki ter informatorji,
- skrbi za prednostni vstop potnikov, ki imajo kupljeno vozovnico v predprodaji, in v primeru odstopanj posreduje pri voznem osebju,
- organizira in izvaja čiščenje snega na AP,

- opravlja druga dela in naloge po nalogu nadrejenih.

NOTRANJI PROMETNIK

- vodi evidence o prihodih in odhodih avtobusov ter potrjuje potne naloge,
- preko ozvočenja pravočasno objavlja odhode avtobusov in ostala odstopanja od voznega reda,
- odobri storniranje, zamenjavo ter izplačilo vozovnic v skladu z navodili,
- v primeru večjih zamud (nad 30 min.) obvezno obvešča ostale delujoče avtobusne postaje na liniji vožnje avtobusa,
- vodi in ažurira dokumentacijo, ki mu je dostavljena in potrebna za nemoten potek dela,
- pravočasno obvešča prometnega tehnologa o odstopanjih od registriranih voznih redov,
- po potrebi posreduje informacije strankam o prihodih in odhodih avtobusov,
- v sodelovanju z mediji poroča o zamudah v avtobusnem prometu in ostalih novostih pri prodaji storitev AP,
- izpolnjuje posredovane evidence, ki so potrebne za spremljanje del v prometni operativi,
- usmerja potnike k nakupu vozovnic na ustrezne blagajne,
- nadzira delo blagajnikov in sprejema ustrezne ukrepe za nemoten potek dela,
- v primeru potreb delovnega procesa dela sam v izmeni, tudi kot zunanji prometnik rešuje reklamacije strank in o primerih poroča prometnemu tehnologu,
- vodi in ažurira dokumentacijo, ki mu je dostavljena in potrebna za nemoten potek dela,
- organizira in izvaja čiščenje snega na AP,
- opravlja druga dela in naloge po nalogu nadrejenih.

ODGOVORNOSTI:

- odgovarja za varno delo, delo po opisu del in nalog ter za delo v skladu z notranjimi oz. zunanjimi predpisi in navodili nadrejenega delavca, tako pisnimi kot ustnimi,
- odgovarja za pravilno, vestno, kvalitetno in pravočasno opravljanje del in nalog iz opisa,
- odgovarja za terminsko izpolnjevanje svojih obveznosti,
- odgovarja za nemoten potek delovnega procesa v okviru del in nalog ter navodil, izdanih s strani nadrejenih, in zakonov, ki urejajo prometno službo,
- v primeru spremstva odgovarja za varen prenos gotovine od blagajn v števnico,
- odgovarja za red na AP,

- za vstopanje potnikov na avtobus je odgovoren v skladu s Splošnimi pogoji poslovanja AP, o vseh odstopanjih pa poroča prometnemu tehnologu (dnevna poročila),
- odgovarja za javljanje napak prometnemu tehnologu,
- v odsotnosti prometnega tehnologu odgovarja za prometno-prodajno operativo,
- odgovarja za reševanje reklamacij potnikov,
- odgovarja za pravilno vključevanje in izključevanje varnostnih naprav,
- odgovarja za urejenost, odnos do strank, odnos do sodelavcev, točnost in prisotnost na delu,
- odgovarja za sredstva, s katerimi dela.

Blagajnik v podjetju opravlja naslednje dejavnosti in ima naslednje odgovornosti (Interno gradivo AP Ljubljana):

- prodaja vse vrste vozovnic, rezervacij, postajnih uslug in drugih voznih izkazov ter vse vrste storitev,
- opravlja delo v skladu z Navodilom o delu na blagajnah,
- sprejema in izdaja garderobo,
- posreduje informacije o avtobusnih voznih redih, cenah in vse ostale informacije strankam na blagajniškem okencu,
- informacije posreduje v skladu z navodili o komuniciranju s strankami,
- vsa odstopanja na delovnem mestu zapiše v knjigo poročil blagajnikov,
- opravlja druga dela in naloge po nalogu nadrejenih.

ODGOVORNOSTI:

- odgovarja za varno delo, delo po opisu del in nalog ter za delo v skladu z notranjimi in zunanjimi predpisi in navodili nadrejenega delavca, tako pisnimi kot ustnimi,
- odgovarja za pravilno, vestno, kakovostno in pravočasno opravljanje del in nalog iz opisa,
- odgovarja za terminsko izpolnjevanje svojih obveznosti,
- odgovarja za točno posredovanje informacij strankam,
- odgovarja za prodajo vseh vrst storitev po veljavnih cenah,
- odgovarja za pravočasno sporočanje napak vodji, prometnemu tehnologu oziroma prometniku,
- odgovarja za pravočasno naročanje in oddajanje dokumentacije ter potrošnega materiala,
- odgovarja za sprotno javljanje vseh napak v zvezi z delom prometnemu tehnologu oz. prometniku,
- odgovarja za reševanje reklamacij v skladu z navodili,

- odgovarja za urejenost, odnos do strank, odnos do sodelavcev, točnost in prisotnost na delu,
- odgovarja za sredstva, s katerimi dela.

Informator v podjetju opravlja naslednje dejavnosti in ima naslednje odgovornosti (Interno gradivo AP Ljubljana):

- posreduje informacije o avtobusnih vozniških redih, cenah in vse ostale telefonske informacije,
- opravlja delo na telefonski centrali podjetja,
- izvaja telemarketing, tj. kliče stranke in zapisuje pridobljene informacije,
- informacije posreduje v skladu z navodili o komuniciranju s strankami,
- usmerja stranke k nakupu vozovnic na blagajne,
- spremlja ažurnost baze podatkov in v primeru odstopanja obvesti nadrejenega,
- vsa odstopanja na delovnem mestu zapiše v knjigo poročil informacij,
- sporoča prihod na delo v prometno pisarno,
- sprejema predrezervacije vozovnic po telefonu,
- rešuje reklamacije strank in o tem obvešča nadrejenega,
- vodi in ažurira dokumentacijo, ki mu je dostavljena in potrebna za nemoten potek dela,
- opravlja druga dela in naloge po nalogu nadrejenih.

ODGOVORNOSTI:

- odgovarja za varno delo, delo po opisu del in nalog ter za delo v skladu tako z notranjimi kot zunanjimi predpisi in navodili nadrejenega delavca, tako pisnimi kot ustnimi,
- odgovarja za pravilno, vestno, kakovostno in pravočasno opravljanje del in nalog iz opisa,
- odgovarja za terminsko izpolnjevanje svojih obveznosti,
- odgovarja za točno posredovanje informacij strankam,
- odgovarja za prodajo vseh vrst storitev po veljavnih cenah,
- odgovarja za pravočasno sporočanje napak vodji, prometnemu tehnologu oziroma prometniku,
- odgovarja za pravočasno naročanje in oddajanje dokumentacije ter potrošnega materiala,
- odgovarja za sprotno javljanje vseh napak, povezanih z delom, prometnemu tehnologu oz. prometniku,
- odgovarja za reševanje reklamacij v skladu z navodili,
- odgovarja za urejenost, odnos do strank, odnos do sodelavcev, točnost in prisotnost na delu,

- odgovarja za sredstva, s katerimi dela.

4 PROMETNA SLUŽBA PODJETJA AVTOBUSNA POSTAJA

4.1 OBSEG PROMETA IN ŠTEVILO POTNIKOV NA AP LJUBLJANA

Avtobusna postaja Ljubljana je najpomembnejša in najbolj prometna avtobusna postaja, saj se nahaja v glavnem mestu Republike Slovenije. Preko AP Ljubljana se odvija največ notranjega in mednarodnega avtobusnega prometa v državi. Povprečni dnevni pretok potnikov v avtobusnem prometu preko AP Ljubljana je največji v Sloveniji. Število potnikov pa se poveča ob koncih in začetkih delovnega tedna, saj se jim pridružijo še študentje in potniki na mednarodnih linijah. Skoraj dva milijona potnikov na leto potuje skozi avtobusno postajo Ljubljana, kjer vozi več kot 70 prevoznikov v 17 evropskih držav.

4.2 VLOGA PROMETNIKA V PODJETJU AP LJUBLJANA

Zaradi gostote avtobusnega prometa in potnikov, ki dnevno potujejo preko AP Ljubljana, je vloga prometnika odgovorna in zahtevna naloga. Prometniki so pooblaščen osebje AP Ljubljana, ki so odgovorni za nemoteno delovanje celotne avtobusne postaje. Odgovorni so za izvajanje avtobusnega prometa po voznem redu ter odhodov avtobusov z določenih peronov. Prometnik je odgovoren tudi za nemoteno delovanje blagajn za prodajo vozovnic, za varno vstopanje in izstopanje potnikov, za delovanje vseh naprav na AP Ljubljana ter še druge naloge, ki jih bomo podrobneje opisali v nadaljevanju diplomskega dela.

4.3 UNIFORMA IN OPREMA PROMETNIKA

Prometnik je po zakonu in po pravilniku o službenih oblekah dolžan pri delu nositi uniformo. Barva uniforme prometnika je modre barve, le srajca je bela. K uniformi sodi tudi kapa, ki je rdeče barve. V skladu s pravilnikom o službenih oblekah mora prometnik na srajci, letnem jopiču, suknjiču, brezrokavniku, zimskem puloverju, zimski bundi in dežnem plašču nositi ploščico z napisom podjetja, delovnim mestom ter imenom in priimkom. Ploščico nosi na levi strani prstnega koša ali na všitem žepu. Prometnik mora imeti ploščico pritrjeno vedno na vidnem mestu. Prometnik je po pravilniku o službenih oblekah dolžan nositi uniformo in biti urejen. To pomeni, da mora biti obleka čista in zlikana.

Nadzor nad nošenjem opravljajo prometni tehnologi in vodja prometno-komercialne službe ter lahko začasno odstranijo prometnika z del in nalog, če ni urejen, kot zahtevajo določila pravilnika. Začasno odstranitev lahko opravi tudi direktor podjetja. V poletnem času, ko se nosi srajca s kratkimi rokavi, se kravate ne nosi. Na srajci je lahko odpet samo zgornji gumb.

Ploščica z napisom podjetja, delovnim mestom ter imenom in priimkom mora biti vedno na službeni obleki ter znak pritrjen na kapi. Nespoštovanje nošenja ploščice in znaka na kapi se šteje kot kršitev delovnih obveznosti. Na zimski kapi pri službeni obleki se nosi znak s krili.

4.4 TEHNOLOGIJA PROMETNE SLUŽBE

Prometnik pri delu uporablja naslednjo tehnologijo.

RAČUNALNIK z internimi programi, opisanimi v nadaljevanju.

TISKALNIK za potrjevanje potnih nalogov.

TELEFON: prometnik preko telefona komunicira za ostalimi prometniki, nadrejenimi, mediji, potniki itn.

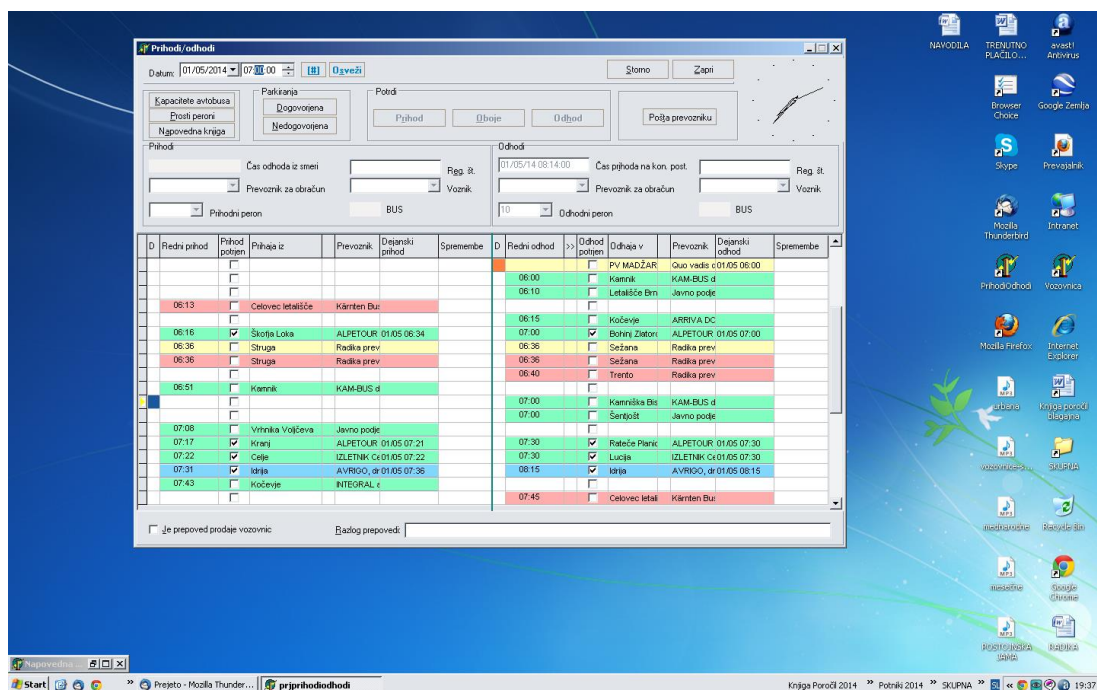
VIDEO NADZOR Z VARNOSTNIMI KAMERAMI: prometnik preko video kamer spremlja promet in celotno območje avtobusne postaje.

GOVORNO NAPRAVO: prometnik preko govorne naprave – preko ozvočenja pravočasno objavlja odhode in prihode avtobusov, odstopanja od voznega reda ter obvešča potnike o ostalih odstopanjih.

4.5 PROGRAMSKA OPREMA

Program PRIHODI/ODHODI

Program PRIHODI/ODHODI je bistveni program, ki ga uporabljamo v prometni službi, in vsebuje večino funkcij, ki jih prometniki potrebujemo za delo.



Slika 10: Prihodi in odhodi
(Vir: AP Ljubljana)

- **Potrjevanje prihodov in odhodov:** kot je razvidno na sliki spodaj, so na levi strani prihodi, na desni pa odhodi avtobusov. Ko voznik avtobusa potrdi potni nalog, prometnik vnese v program tudi uro in relacijo odhoda. Ta funkcija programa vsebuje redni prihod, kraj prihoda, prevoznika, ki prihod izvaja, dejanski prihod avtobusa, redni odhod avtobusa, kraj odhoda, prevoznika, ki odhod izvaja, dejanski odhod avtobusa ter polje za razna odstopanja, ki so nastala pri prihodu ali odhodu avtobusa. Prometnik ima možnost dodajanja odhodov ali prihodov linij, ki pa se ločijo z različnimi barvami. Zelena barva označuje primestno, modra medkrajevno, rdeča mednarodno, rumena barva pa označuje dodaten avtobus na odhodu redne linije ali posebno vožnjo.
- **Kapaciteta avtobusa:** ta funkcija omogoča zmanjševanje ali povečanje števila prostih sedežev, ki jih prodajamo na AP Ljubljana. Število sedežev spreminjamo glede na velikost avtobusa in, če je avtobus v tranzitu, po predhodnem dogovoru s prevoznikom, prometnikom ali voznikom.
- **Prosti peroni:** s to funkcijo si pomagamo, kadar je treba v vozni red dodati novo avtobusno linijo in določiti prosti peron zanjo. V pomoč pa je tudi, ko potrebujemo prost peron za turistične avtobuse.
- **Napovedna knjiga:** z napovedno knjigo si pomagamo pri napovedovanju odhodov avtobusov. V napovedni knjigi so odhodi ob isti uri označeno z eno barvo, tako da ne pride do napak pri napovedovanju.
- **Parkiranja – dogovorjena:** z nekaterimi prevozniki ima AP Ljubljana dogovor, da lahko njihovi avtobusi ob določenih urah parkirajo na AP Ljubljana. V tej funkciji je točno določen čas in peron parkiranja, kamor

napotimo voznika, ko pripelje na postajo. Nekateri prevozniki imajo med linijami prosti čas in se zato odločijo za parkiranje na AP Ljubljana. Nekateri vozniki pa morajo premor narediti, ker jim to nalaga zakon.

- **Parkiranja – nedogovorjena:** prometniki pod nedogovorjena parkiranja vpisujemo avtobuse, ki parkirajo na območju AP Ljubljana, čeprav nimajo z AP Ljubljana ali s prometnikom nobenega dogovora. Nedogovorjeno parkiranje se zaračunava v skladu z veljavnim cenikom.
- **Pošta prevozniku:** v to rubriko vpisujemo oddano pošto, ki smo jo oddali prevozniku.
- **Storno – odgovorne osebe:** prometnik je odgovoren za odobritve stornacije vozovnic, ki jih potniki želijo vrniti. S to funkcijo odobrimo stornacijo vozovnice, če je potnik do nje upravičen.
- **Prepoved prodaje vozovnic:** s to funkcijo prometnik ustavi prodajo vozovnic, če je avtobus poln ali ne pelje, v sosednje polje pa vpiše razlog prepovedi prodaje.

ELEKTRONSKA POŠTA

Prometna služba s pomočjo elektronske pošte komunicira z ostalimi prometniki, prevozniki, potniki, nadrejenimi, klicnim centrom AP Ljubljana ... Večinoma gre za komunikacijo s prometniki prevoznikov, ki želijo omejiti kapaciteto sedežev za prodajo – bodisi je avtobus razprodan bodisi v tranzitu. Preko elektronske pošte prejemo tudi spremenjene vozne rede, razna obvestila o odpovedi linij, o vzpostavitvi novih linij in podobno.

PROGRAM SKYPE

Prometna služba program Skype uporablja predvsem za komunikacijo s prometniki in prevozniki, ki se nahajajo v tujini, npr. v Bolgariji, na Hrvaškem ipd. Program Skype se uporablja predvsem zato, ker omogoča brezplačno govorno in pisno komunikacijo s prevozniki.

PROGRAM WORD IN EXCEL

S pomočjo programov Word in Excel pišemo dnevno knjigo poročil, beremo knjigo poročil blagajn, vpisujemo število potnikov na avtobusih, vpisujemo zaračunane pristojbine in parkirnine turističnih avtobusov.

PROGRAM INTRANET

To je interni program AP Ljubljana, kjer prometni tehnologi ali vodstvo objavljajo pomembne novice glede voznih redov, prodaje vozovnic in ostalih storitev.

4.6 SPREJEM IN ODPRAVA AVTOBUSOV

4.6.1 Notranji promet

Med glavne naloge prometne službe sodi sprejem in odprava avtobusov v notranjem prometu. To pomeni, da je prometnik odgovoren zagotoviti vsakemu avtobusu v notranjem linijskem prometu prost peron ob prihodu in odhodu. Številka odhodnega perona se določi ob pričetku izvajanja avtobusne linije. Prihodi avtobusov se izvajajo na prihodni peron številka 26, ki je namenjen samo prihodom avtobusov. Zato je na tem peronu dovoljen samo izstop potnikov, kar traja v povprečju približno 10 minut, če stoji dlje, se voznika opozori, naj prestavi avtobus, oziroma če voznika ni, se mu zaračuna nedogovorjeno parkiranje. Avtobusi, ki so v tranzitu, uporabljajo isti peron za приход in odhod, saj večinoma parkirajo na peronu samo nekaj minut, toliko da potniki vstopijo. Prevoznik pa je dolžan zagotoviti postavitev tehnično sposobnih avtobusov na peron, in sicer 10 minut pred predvidenim odhodom v primestnem linijskem cestnem prometu in 15 minut pred predvidenim odhodom v medkrajevnem in mednarodnem linijskem cestnem prometu. Vozniki avtobusov so večinoma informirani o tem, s katerega perona izvajajo odhode. Če se tega ne držijo, jih je prometnik dolžan opozoriti. Številka perona, s katerega avtobus odpelje, je pomembna, saj je potnik informiran in ima odhodni peron izpisan na vozovnici.

Prometnik na AP Ljubljana sprejema in odpravlja avtobuse večine prevoznikov v Sloveniji v večino mest v Sloveniji ter v vse slovenske regije.

Večji prevozniki v notranjem prometu in linije, na katerih izvajajo avtobusne prevoze, so opisani v nadaljevanju.

ALPETOUR je največji avtobusni prevoznik v gorenjski regiji s sedežem v Kranju, večinoma izvaja linije na področju Gorenjske, redkeje pa tudi v ostale regije, razen v poletni sezoni, ko izvaja tudi linije proti slovenski in hrvaški obali. Izvaja pa tudi mednarodno linijo proti Beogradu.

Najpogosteje izvajane linije:

Kranj–Radovljica–Bled–Bohinj, Jesenice–Rateče, Tržič, Letališče Brnik, Golnik, Škofja Loka, Novo mesto. V poletni sezoni potuje tudi proti Kopru, Piranu, Poreču. Izvaja pa tudi redno mednarodno linijo proti Beogradu.

INTEGRAL TRŽIČ je manjši prevoznik s sedežem v Tržiču in izvaja redne linije v smeri Kranj–Tržič.

AVRIGO je največji avtobusni prevoznik v primorski in notranjski regiji s sedežem v Novi Gorici, večinoma izvaja linije po primorski regiji, izvaja pa tudi linijo Ljutomer–Ljubljana–Nova Gorica.

Najpogosteje izvajane avtobusne linije: Postojna–Ajdovščina–Nova Gorica, Tolmin–Bovec, Cerknica, Sežana.

ARRIVA je eden največjih slovenskih avtobusnih prevoznikov – nekdanji SAP, v Sloveniji ima večih podružnic po Sloveniji, medkrajevne avtobusne linije, ki potekajo skozi AP Ljubljana, izvajajo v gorenjsko, primorsko in dolensko regijo. Izvaja pa tudi mednarodne linije proti Beogradu in v poletni sezoni proti Rovinju in Splitu.

Najpogosteje izvajane avtobusne linije: Kranj–Bled–Bohinj, Jesenice–Rateče, Postojna–Koper–Piran, Ribnica–Kočevje, Postojna–Ajdovščina–Nova Gorica.

INTEGRAL KOČEVJE je prevoznik s sedežem v Kočevju, ki preko AP Ljubljana izvaja izključno linije za smer Ribnica–Kočevje.

INTEGRAL BREBUS je prevoznik s sedežem v Brežicah in preko AP Ljubljana izvaja linije v smeri Novo mesto–Brežice.

INTEGRAL VOZNIK je prevoznik s sedežem v Novem mestu in preko AP Ljubljana izvaja linije proti Novemu mestu.

INTEGRAL ZAGORJE je prevoznik s sedežem v Zagorju ob Savi in preko AP Ljubljana izvaja linijo Litija–Zagorje ter enkrat dnevno v smeri Kranj–Bled–Bohinj.

KORATUR je prevoznik s sedežem na Prevaljah in je največji prevoznik na območju Koroške. Preko AP Ljubljana večkrat dnevno izvaja linije Velenje–Slovenj Gradec–Dravograd–Prevalje–Črna na Koroškem.

IZLETNIK je največji štajerski prevoznik s sedežem v Celju, ki preko AP Ljubljana izvaja predvsem linije v smeri Celje–Maribor, enkrat dnevno pa tudi linijo Celje–Ljubljana–Postojna–Koper–Piran.

AVTOBUSNI PROMET MURSKA SOBOTA je prevoznik s sedežem v Murski Soboti in je največji prekmurski prevoznik. Preko AP Ljubljana izvaja predvsem linije v smeri Maribor–Murska Sobota–Lendava, enkrat dnevno pa tudi najdaljšo redno linijo v Sloveniji v smeri Murska Sobota–Ljubljana–Piran.

LPP je prevoznik s sedežem v Ljubljani. Preko AP Ljubljana izvaja samo primestne linije v smeri Letališče Brnik, Grosuplje–Šentvid pri Stični, Vodice, Zapoge, Polhov Gradec.

KAM BUS je prevoznik s sedežem v Kamniku in preko AP Ljubljana izvaja samo primestne linije v smereh Trzin–Mengeš–Domžale–Kamnik–Blagovica–Volčji Potok–Gornji Grad.

Preko AP Ljubljana izvaja linije v notranjem prometu še veliko manjših prevoznikov, ki so osredotočeni predvsem na prevoz študentov ob koncih in začetkih delovnega tedna. Linije izvajajo v manjša slovenska mesta ter z manjšimi vozili, saj je potnikov na teh linijah manj. Kljub temu pa lahko s temi linijami potujejo vsi potniki, saj so registrirane kot redne linije, imajo določeno uro in številko odhodnega perona ter lahko kupijo vozovnice na AP Ljubljana. Za te prevoznike veljajo popolnoma enaka pravila kot za večje prevoznike, ki linije izvajajo vsak dan.

Število odhodov, vozni red in linije, kamor prevozniki izvajajo avtobusne linije, se spreminjajo preko celega leta. Spremembe so predvsem med šolskimi počitnicami, vikendi, prazniki in podobno.



Slika 11: Mreža avtobusnih povezav v notranjem prometu
(Vir: <http://www.ap-ljubljana.si/shop.php>)

4.6.2 Mednarodni promet

Ker je mednarodnih avtobusnih linij bistveno manj kot notranjih, je odprava in sprejem mednarodnih avtobusov toliko pomembnejša. Večino mednarodnih linij se izvaja enkrat dnevno in če pride do napake ter potnik zaradi napačne odpreme avtobus zamudi, nastane velika škoda tako potniku kot podjetju. Zato mora biti prometnik še toliko bolj pozoren na doslednost izvajanja ure ter perona odhoda. Zaradi pomembnosti prometnik preko ozvočenja mednarodne linije najavi večkrat in pred odhodom preveri, če so vsi potniki z vozovnicami na avtobusu. Mednarodnim avtobusom je dovoljen daljši postanek na peronu, to je 15 minut.

Z vstopom Slovenije v EU je mednarodnih linij iz leta v leto več, s tem se povečuje tudi število tujih avtobusnih prevoznikov, ki izvajajo linije preko AP Ljubljana.

MEDNARODNE POVEZAVE Z AP LJUBLJANAAvstrija

Kirschentheur/Borovlje	Celovec	Ietališče Celovec
Dunaj	Graz	

Bosna in Hercegovina

Banja Luka	Bihač	Bijeljina
Bočac most	Bosanska Gradiška	Bosanska Krupa
Bosanski Brod	Bosanski Petrovac	Bosanski Šamac
Brčko	Busovača	Cazin
Cerik	Derventa	Doboj
Donji Vakuf	Gračanica	Hadžići
Iliđa	Jablanica	Jajce
Jelah	Kakanj	Karuše
Kiseljak	Kladanj	Klašnice
Ključ	Konjic	Kotor Varoš
Lukavac	Maglaj	Matuzići
Modriča	Mostar	Nišići
Olovo	Orašje	Ormanica
Prijedor	Prnjavor	Sanski most
Sarajevo	Semizovac	Srebrenik
Srednje	Stupari	Šešlije
Teslić	Travnik	Tuzla
Velika Kladuša	Visoko	Vitez
Zavidovići	Zenica	Zvornik
Žepče	Živinice	

Bolgarija

Sofija

Danska

Kopenhagen

Francija

Nica	Le Canet	Purget sur Argens
Marseille	Avignon	Nimes
Montpellier	Dijon	Pariz

Hrvaška

Rijeka	Crikvenica	Senj
Zadar	Bigorad na moru	Vodice pri Šibeniku
Šibenik	Primošten	Trogir
Split	Dugi Rat	Omiš
Brela Donja	Baška Voda	Makarska
Tučepi	Podgora	Igrane
Živogošće	Drvenik	Zaostrog
Ploče	Opuzen križišče	Ston križišče
Slano	Trsteno	Zaton
Makošica	Dubrovnik	
Savudrija	Umag	Lovrečica
Karigador	Dajla	Novigrad
Bašarinka	Poreč	Varvari
Žbadanj	Baderna	Lovrečica
Krunčiči	Sošiči	Rovinjsko selo
Rovinj	Pula	
Omišalj	Njivice	Malinska
Valbiska	Merag	Cres
Osor	Nerezine	Belej
Mali Lošinj	Veli Lošinj	Zagreb

Italija

Bassano del Grapa	Bologna	Brescia
Firenze	Mestre	Milano
Padova	Ponte di Prula	Torino
Trento	Trst	Verona

Kosovo

Peč	Prizren	Priština
-----	---------	----------

Suva Reka	Klina	Mališevo
-----------	-------	----------

Makedonija

Debar	Gostivar	Kičevo
Kumanovo	Skopje	Struga
Tetovo	Veles	Štip
Radoviš	Strumica	

Madžarska

Budimpešta

Nemčija

Berlin	Frankfurt	Ingolstadt
Karlsruhe	Mannheim	München
Nürnberg	Pforzheim	Stuttgart
Ulm	Traunstein	

Norveška

Drammen	Moss	Oslo
Sarpsborg		

Romunija

Arad	Brasov	Bukarešta
Deva	Fagaras	Lipva
Lugoj	Ploiesti	Sebes
Sibiu	Timisoara	

Srbija

Aleksinac	Bela Palanka	Beograd
Bujanovac	Čačak	Ćićevac
Ćuprija	Dimitrovgrad	Grivac

Ivanča	Jagodina	Kragujevac
Kraljevo	Kruševac	Kuršumlja
Leskovac	Mladenovac	Mrčajevci
Niš	Nova Varoš	Novi Sad
Paraćin	Pirot	Prijepolje
Prokuplje	Prolom Banja	Ražanj
Ruma križišče	Soko Banja	Sremska Mitrovica križišče
Subotica	Šid	Topola
Trstenik v Srbiji	Užice	Vladičin Han
Vranje	Vrnjačka Banja	



Švedska

Boras	Falkenberg	Göteborg
Halmstad	Helsingborg	Jönköping
Kalmar	Karlshamn	Karlskrona
Kristianstad	Lamdkrona	Linköping
Malmö	Mönsterås	Norrköping
Nyköping	Oskarshamn	Ronneby
Söderköping	Södertalje	Sölvesborg
Stockholm	Udevalla	Ulricehamn
Uppsalla	Valdermasvik	Varberg
Västervik		

*Tabela 1: Mednarodne linije
(Vir: http://www.ap-ljubljana.si/mednarodne_linije.php)*

NENAPOVEDANI AVTOBUSNI PREVOZI

Med nenapovedane avtobusne prevoze štejemo posebne vožnje, dodatne avtobuse zaradi povečanja števila potnikov, prihode in parkiranja turističnih avtobusov. Prometnik mora obvladati vse redne avtobusne linije in njihove izvajalce, le tako lahko loči nenapovedane avtobusne prevoze od avtobusov, ki so v voznem redu. Pri prihodu nenapovedanih avtobusov mora prometnik od voznika izvedeti, za kakšen prevoz ali parkiranje avtobusa gre. Nato poda navodila, s katerega perona lahko voznik izvaja prevoz. Če je to prevoznik, s katerim ima AP Ljubljana že sklenjeno pogodbo, prometnik v program prihodi/odhodi vpiše prevoznika, relacijo, peron in uro odhoda ali prihoda. Na podlagi tega vpisa se prevozniku izda račun za pristojbino. Če gre za prevoznika, s katerim AP še ne sodeluje, ali za tujega prevoznika, mu prometnik ročno napiše račun za pristojbino, ki ga je voznik dolžan plačati. Višina pristojbine ali parkiranja avtobusa se razlikujejo glede na relacijo, prevoznika in čas parkiranja. Natančnejši pregled cenika pristojbin in parkiranj avtobusov bomo predstavili v nadaljevanju diplomskega dela.

PARKIRANJE TURISTIČNIH AVTOBUSOV

Ljubljana je tudi zanimiva turistična destinacija, zato na AP Ljubljana parkira veliko turističnih avtobusov za čas ogleda mesta ali nočitve v hotelih. AP Ljubljana se namreč nahaja v centru mesta in tako blizu turističnim zanimivostim kot hotelom. Za turistične avtobuse imamo namenjene posebne perone. Ob prihodu prometnik voznika avtobusa najprej usmeri na prosti peron, nato pa mu ročno napiše potrdilo o vplačilu za parkiranje avtobusa. V primerjavi z ostalimi večjimi evropskimi mesti je cena parkiranja avtobusa razmeroma nizka, saj znaša za 60 minut 9 €, za 24 ur 18 €. Ker je parkirišč za avtobuse v Ljubljani kar nekaj, se v prometni službi trudimo privabiti čim več turističnih avtobusov, saj so turisti tako najbližje turističnim znamenitostim in hotelom, ki se nahajajo v centru mesta, ter s tem povečati prihodek podjetja. Problem je v tem, da veliko voznikov tujih avtobusov te možnosti ne pozna, čeprav se storitev oglašuje na naši spletni strani. Zato bi bilo v prihodnje treba nameniti več sredstev za oglaševanje te storitve, kar bi bilo dobro tako za stranke kot za podjetje.

ZARAČUNAVANJE POSTAJNIH STORITEV

Prometnik zaračunava postajne storitve avtobusnim prevoznikom ali podjetjem, ki z AP Ljubljana nimajo sklenjene pogodbe o mesečnem zaračunavanju pristojbin in ostalih storitev. Postajne storitve, ki jih prometnik zaračunava na področju avtobusnega prometa, so: pristojbine, uporaba parkirnega prostora, uporaba zvočne naprave, onesnaževanje površin. Prometnik ročno napiše račun za postajno storitev na potrdilo o vplačilu, kamor navede prevoznika ali podjetje, datum, kraj, ceno storitve, višino DDV, skupni znesek in podpis.

Cenik storitev s področja prometa na AP Ljubljana (Avtobusna postaja Ljubljana (2012), Splošni pogoji poslovanja Avtobusne postaje Ljubljana d. d.):

1. za prihod avtobusa prevoznikov v notranjem linijskem cestnem prometu (po registraciji) in posebnem linijskem prometu: 3,67 EUR;
2. za odhod avtobusa prevoznikov v notranjem linijskem cestnem prometu (po registraciji) in posebnem linijskem prometu: 3,67 EUR;
3. za tranzit avtobusa prevoznikov v notranjem linijskem cestnem prometu (po registraciji): 7,34 EUR;
4. za vsak prihod avtobusa tujih prevoznikov v mednarodnem linijskem cestnem prometu (po dovoljenju): 17,00 EUR;
5. za vsak odhod avtobusa tujih prevoznikov v mednarodnem linijskem cestnem prometu (po dovoljenju): 17,00 EUR;
6. za tranzit avtobusa tujih prevoznikov v mednarodnem linijskem cestnem prometu (po dovoljenju): 34,00 EUR;
7. za vsak prihod avtobusa v občasnem prevozu potnikov v Republiki Sloveniji: 12,00 EUR;
8. za vsak odhod avtobusa v občasnem prevozu potnikov v Republiki Sloveniji: 12,00 EUR;
9. za vsak prihod avtobusa v občasnem prevozu potnikov v mednarodnem cestnem prometu: 21,00 EUR;
10. za vsak odhod avtobusa v občasnem prevozu potnikov v mednarodnem cestnem prometu: 21,00 EUR;
11. za vsak prihod avtobusa prevoznikov v notranjem in mednarodnem cestnem linijskem prometu:

če prevoznik in AP Ljubljana nimata podpisane pogodbe o poslovnem sodelovanju, po kateri je AP Ljubljana edini prodajalec vozovnic za prevoznika na AP Ljubljana;

če je prevoznik kršil pogodbo o poslovnem sodelovanju in dovolil vstop potnikom v avtobus brez kupljene vozovnice na AP Ljubljana;

če je prevoznik kršil pogodbo o poslovnem sodelovanju in dovolil vstop potnikom v avtobus brez potrditve povratne vozovnice v avtobus na AP: 25,00 EUR.

12. za vsak odhod avtobusa prevoznikov v notranjem in mednarodnem cestnem linijskem prometu:

če prevoznik in AP Ljubljana nimata podpisane pogodbe o poslovnem sodelovanju, po kateri je AP Ljubljana edini prodajalec vozovnic za prevoznika na AP Ljubljana;

če je prevoznik kršil pogodbo o poslovnem sodelovanju in dovolil vstop potnikom v avtobus brez kupljene vozovnice na AP Ljubljana;

če je prevoznik kršil pogodbo o poslovnem sodelovanju in dovolil vstop potnikom v avtobus brez potrditve povratne vozovnice v avtobus na AP: 25,00 EUR;

13. za vsak tranzit avtobusa (prijod in odhod) prevoznikov v notranjem in mednarodnem cestnem linijskem prometu:

če prevoznik in AP Ljubljana nimata podpisane pogodbe o poslovnem sodelovanju, po kateri je AP Ljubljana edini prodajalec vozovnic za prevoznika na AP Ljubljana;

če je prevoznik kršil pogodbo o poslovnem sodelovanju in dovolil vstop potnikom v avtobus brez kupljene vozovnice na AP Ljubljana;

če je prevoznik kršil pogodbo o poslovnem sodelovanju in dovolil vstop potnikom v avtobus brez potrditve povratne vozovnice v avtobus na AP: 50,00 EUR;

14. uporaba parkirnega prostora na območju AP Ljubljana za vsakih začetih 10 minut: 3,67 EUR;

15. uporaba zvočne naprave – vsakih začetih 10 besed (ne nanaša se na objavljanje reklamnih sporočil): 3,67 EUR;

16. za onesnaževanje površin s pogonskim gorivom ali mazivom in druge škode se zaračunava po dejanskih stroških avtobusne postaje s smetmi s strani voznega osebja: 125,00 EUR.

INFORMIRANJE POTNIKOV O ODHODIH IN PRIHODIH AVTOBUSOV

Ena od bistvenih nalog, ki jih opravlja prometnik, je informiranje potnikov o odhodi in prihodi avtobusov. Da bi posredoval pravilne informacije, mora poznati vse relacije, kamor vozijo avtobusi z AP Ljubljana. Seznanjen pa mora biti tudi z odhodi avtobusov z drugih mest, saj le tako lahko predlaga potnikom, kako potovati do kraja, do katerega ni direktne linije z AP Ljubljana. Pri tem si lahko pomaga s klicnim centrom AP Ljubljana, ki je specializiran za podajanje informacij o avtobusnih voznih redih. Pomaga pa si tudi s kontaktiranjem ostalih prometnikov v večjih mestih, z uporabo spleta in spletnih strani drugih avtobusnih postaj. Z uporabo omenjenih postopkov je možno potniku sestaviti pot do prav vsakega mesta v Evropi, kar je razvidno s slike avtobusnih linij spodaj.



Slika 12: Mednarodna mreža avtobusnih linij
(Vir: <http://www.eurobuses.org/>)

OSTALE POMEMBNEJŠE NALOGE PROMETNE SLUŽBE

Prometnik je prva odgovorna oseba za vzpostavljanje nemotenega obratovanja avtobusne postaje Ljubljana. Zato mora sprejemati odločitve, ki vzpostavljajo delovanje in red avtobusne postaje, med katere spadajo tudi nadzor nad delovanjem naprav na AP Ljubljana ter ustrezno ukrepanje v primeru odstopanj. Prometnik je odgovoren tudi za organiziranje in izvajanje čiščenja snega na območju AP Ljubljana.

Ena izmed pomembnih nalog je tudi vodenje evidence o prihodih in odhodih avtobusov ter potrjevanje potnih nalogov. Prometnik je odgovorna oseba za stornacijo ali zamenjavo vozovnic. Stornacije in zamenjave vozovnic opravlja v skladu s pravilnikom.

V primeru oteženih vremenskih razmer medijem poroča o zamudah ali odpovedi avtobusnih linij. Prometnik nadzira delovanje blagajn ter v primeru odstopanj ustrezno ukrepa. Rešuje reklamacije potnikov, če jih ni mogoče rešiti, o njih poroča prometnemu tehnologu. Opravlja pa tudi vse naloge, ki mu jih zada prometni tehnolog ali vodja PKS.

Za uspešno sporazumevanje s potniki mora prometnik poleg slovenskega obvladati tudi angleški in hrvaški jezik. Delo prometnika se izvaja v izmenah ter tudi ob nedeljah in praznikih.

5 EMPIRIČNI DEL

5.1 METODOLOGIJA

Osnovna raziskovalna metoda

Za obdelavo podatkov smo uporabili deskriptivno in eksplikativno raziskovalno metodo. Podatke smo pridobili z anketnim vprašalnikom.

Vzorec

Predstavlja 100 anketirancev, mimoidočih na območju same AP v Ljubljani.

Opis vprašalnika

- Vprašalnik je bil namenjen našim strankam.
- Anketirali smo 100 oseb. Na vprašalnik je odgovarjalo 42 moških in 58 žensk.
- Za obdelavo podatkov je bilo primernih vseh 100 vprašalnikov.

Postopek zbiranja podatkov

Podatke smo pridobili z anketnim vprašalnikom, ki je bil anonimen. Vseboval je 8 vprašanj. Vsa vprašanja so bila izbirnega tipa, anketiranec je moral odgovarjati tako, da je označil črko pred odgovorom, ki se najbolj ujema z njegovim mnenjem.

Obdelava podatkov

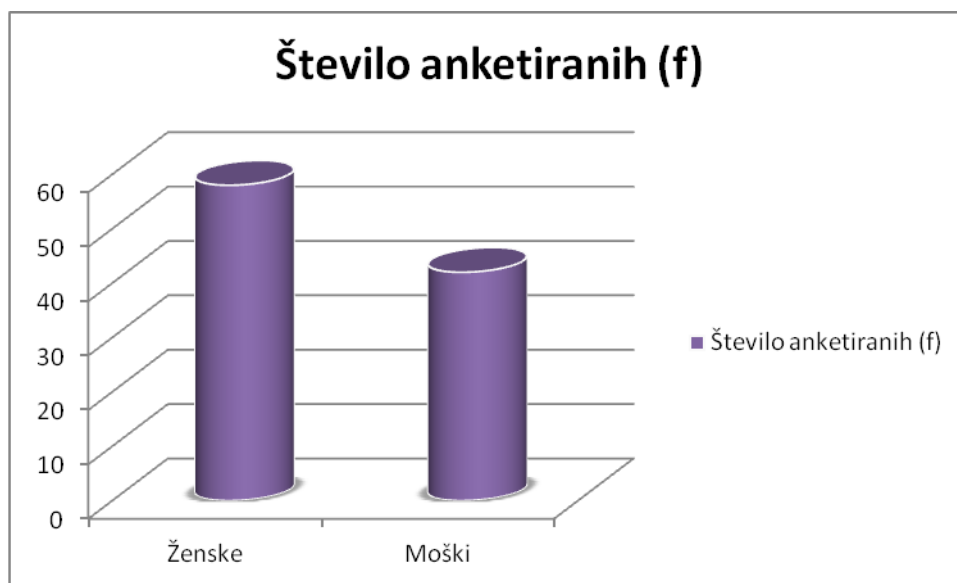
Za obdelavo podatkov je bilo primernih vseh 100 vprašalnikov. Samo analizo vprašalnikov smo predstavili tako, da smo odgovore najprej prikazali v tabeli, v kateri smo naredili tako številčno kot frekvenčno analizo. Nato pa smo odgovore prikazali še grafično.

5.1.1 Analiza anketnega vprašalnika

1. Spol

Spol	Število anketiranih (f)	Število anketiranih f (%)
Ženske	58	58 %
Moški	42	42 %
Skupaj	100	100 %

*Tabela 2: Število anketiranih po spolu
(Vir: lasten)*



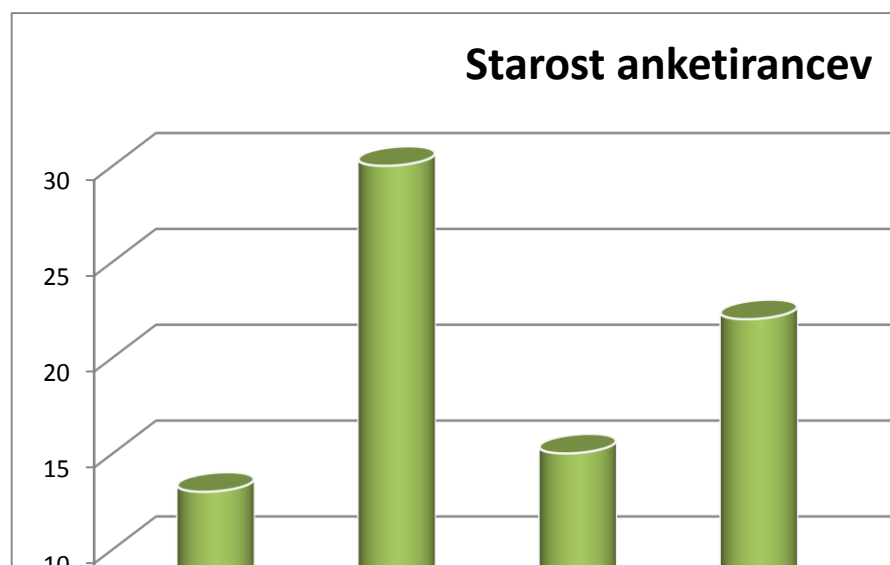
*Slika 13: Delež anketiranih glede na spol
(Vir: lasten)*

Iz grafa, ki predstavlja delež anketiranih glede na spol, je razvidno, da je bilo anketiranih več žensk kot moških.

2. Starost

Starost	Št. anketiranih	Št. anketiranih f (%)
15–21	13	13 %
22–28	30	30 %
29–35	15	15 %
36–42	22	22 %
43 in več	20	22 %
Skupaj	100	100 %

*Tabela 3: Starost anketirancev
(Vir: lasten)*



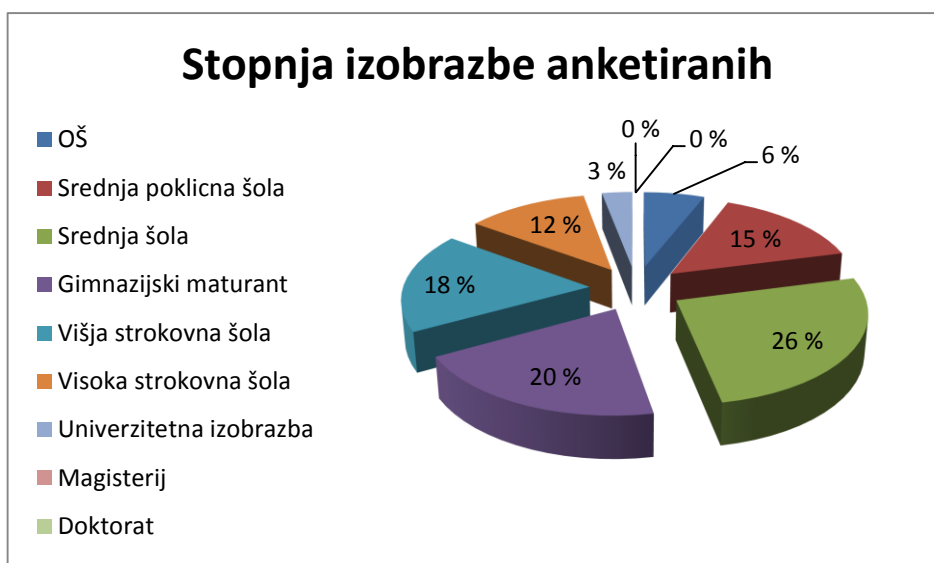
Slika 14: Starost anketirancev
(Vir: lasten)

Iz grafa, ki predstavlja starostno strukturo anketirancev, je razvidno, da je največ anketirancev starih med 22 in 28 let.

3. Stopnja izobrazbe

Stopnja izobrazbe	Št. anketiranih (f)	Št. anketiranih f (%)
OŠ	6	6 %
Srednja poklicna šola	15	15 %
Srednja šola	26	26 %
Gimnazijski maturant	20	20 %
Višja strokovna šola	18	18 %
Visoka strokovna šola	12	12 %
Univerzitetna izobrazba	3	3 %
Magisterij	0	0 %
Doktorat	0	0 %
Skupaj	100	100 %

Tabela 4: Stopnja izobrazbe anketiranih
(Vir: lasten)



*Slika 15: Stopnja izobrazbe anketiranih
(Vir: lasten)*

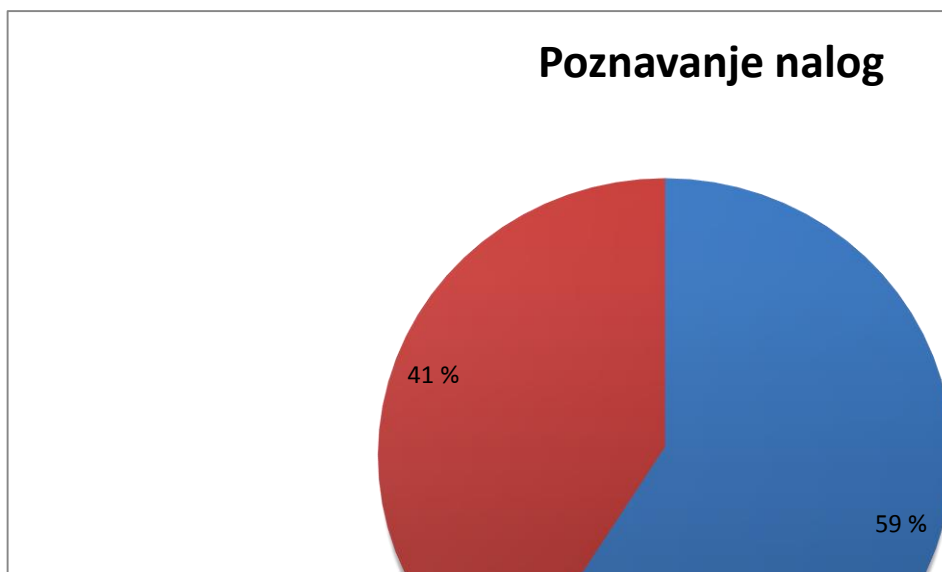
Iz grafa, ki predstavlja stopnjo izobrazbe, je razvidno, ima največ anketirancev dokončano srednjo šolo.

4. Ali veste, kakšne naloge opravlja prometnik na AP Ljubljana?

Zanimalo nas je, ali naše stranke poznajo naloge, ki jih opravlja prometnik na AP Ljubljana.

	Št. anketiranih (f)	Št. anketiranih f (%)
Da	59	59 %
Ne	41	41 %
Skupaj	100	100 %

*Tabela 5: Poznavanje nalog prometnika
(Vir: lasten)*



*Slika 16: Poznavanje nalog prometnika
(Vir: lasten)*

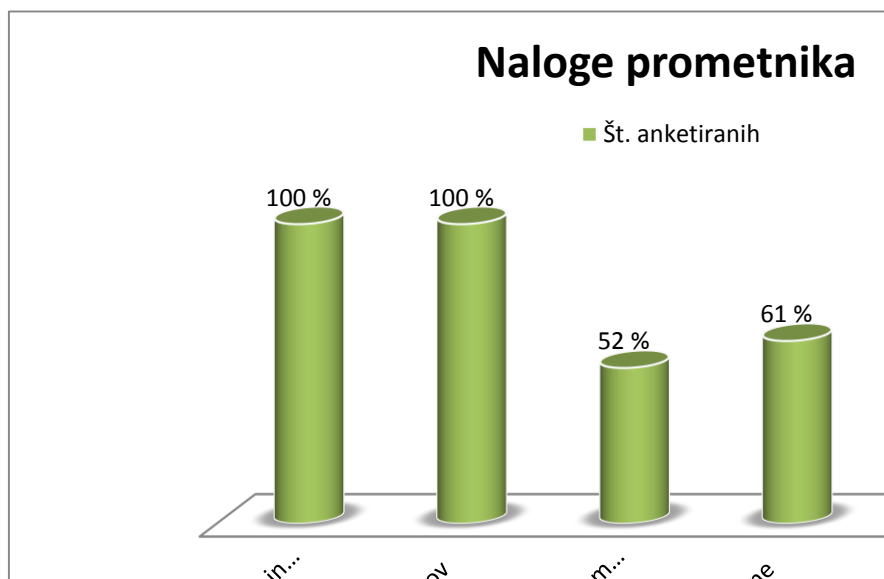
Iz grafa, ki predstavlja poznavanje nalog prometnika, je razvidno, da stranke poznajo naloge prometnika, ki jih opravlja na AP Ljubljana.

5. Označite z x tiste naloge prometnika, ki jih poznate.

Zanimalo nas je, katere naloge prometnika na AP Ljubljana anketiranci poznajo.

Poznavanje storitev	Št. anketiranih
Napovedovanje odhodov in prihodov avtobusov	100
Sprejem in odprava avtobusov	100
Nadzor nad vstopom in izstopom potnikov iz avtobusa	52
Usmerja potnike na blagajne	61
Odobri stornacija vozovnic	17
Zaračunava postajne storitve	82

*Tabela 6: Poznavanje nalog prometnika
(Vir: lasten)*



Slika 17: Poznavanje nalog prometnika
(Vir: lasten)

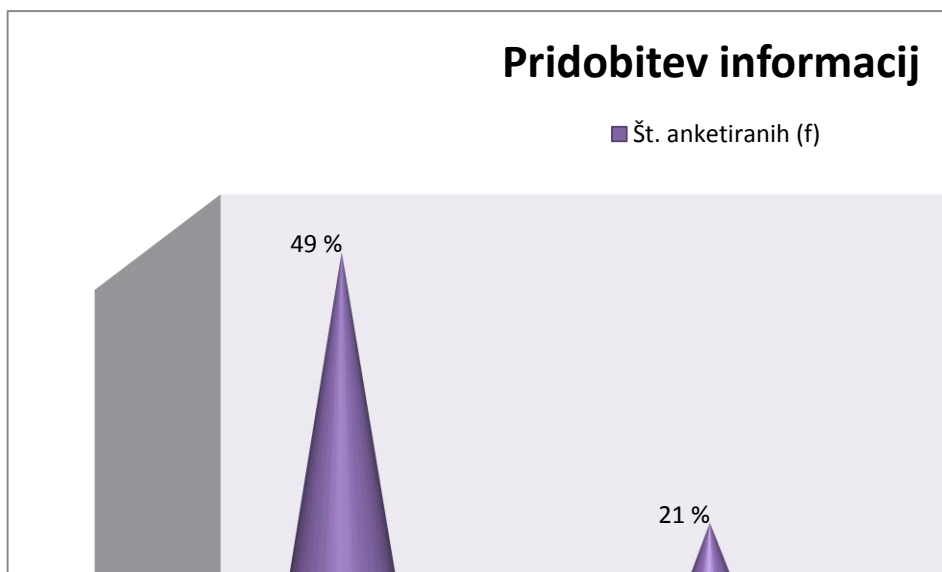
Iz ankete je razvidno, da anketiranci poznajo naloge prometnika na AP Ljubljana.

6. Kje največkrat pridobite informacije o odhodih oz. prihodih avtobusov?

Zanimalo nas je, ali anketiranci vedo, kje pridobiti potrebne informacije glede odhodov oz. prihodov avtobusov.

	Št. anketiranih (f)	Št. anketiranih f(%)
Prometna pisarna	49	49 %
Blagajne	21	21 %
Informacije	30	30 %
Skupaj	100	100 %

Tabela 7: Pridobitev informacij
(Vir: lasten)



*Slika 18: Možnosti pridobivanja informacij o voznem redu
(Vir: lasten)*

Iz grafa, ki predstavlja pridobitev informacij, je razvidno, da anketirani pridobijo potrebne informacije ravno pri prometniku v prometni pisarni.

7. Ali poznate pravice potnikov v avtobusnem prometu?

	Št. anketiranih (f)	Št. anketiranih f (%)
Da	27	27 %
Ne	73	73 %
Skupaj	100	100 %

*Tabela 8: Poznavanje pravic potnikov
(Vir: lasten)*



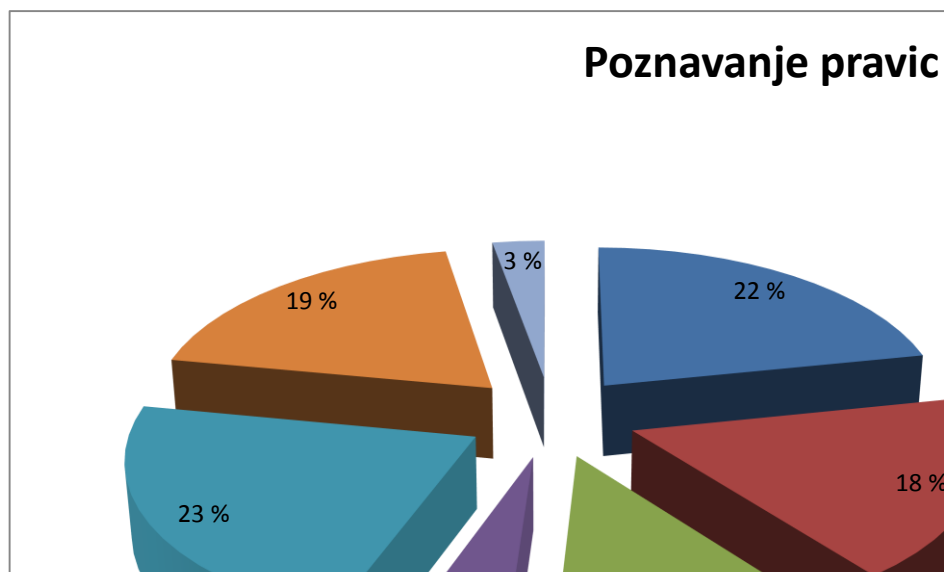
*Slika 19: Poznavanje pravic potnikov
(Vir: lasten)*

Iz grafa, ki predstavlja poznavanje pravic potnikov, je razvidno, da potniki ne poznajo svojih pravic.

8. Označite z x tiste pravice, ki jih poznate.

Poznavanje pravic	Št. anketiranih (f)	Št. anketiranih f (%)
Pravica do nediskriminatornih pogojev prevoza	12	12 %
Pravica do informacij	93	93 %
Pravica do odškodnine in pomoči v primeru nesreč	76	76 %
Pravica do pomoči v primeru odpovedi ali zamud pri odhodih	49	49 %
Pravice invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo	19	19 %
Pravica do vložitve pritožbe pri prevozniku	96	96 %
Uveljavljanja pravic potnikov	82	82 %

*Tabela 9: Poznavanje pravic
(Vir: lasten)*



Slika 20: Vrste pravic potnikov
(Vir: lasten)

Iz grafa, ki predstavlja poznavanje pravic, je razvidno, da potniki ne poznajo svojih pravic. Anketiranci najbolj poznajo pravico do pritožbe pri prevozniku.

6 ZAKLJUČEK

Podjetje AP Ljubljana ima dolgoletno tradicijo in je v svoji dejavnosti s svojim znanjem, tehnologijo in osebjem med najboljšimi in najizkušenejšimi v državi. Med najpomembnejše dejavnosti podjetja spadajo sprejem in odprava avtobusov ter prodaja vseh vrst vozovnic. Čeprav smo med najboljšimi, se še vedno trudimo svoje storitve izboljšati in razširiti, da bi jih uporabljalo še večje število potnikov in avtobusnih prevoznikov. Veliko avtobusnih prevoznikov ne pozna celovite ponudbe storitev podjetja AP Ljubljana, zato naših storitev ne uporabljajo. Verjamemo, da bi jih začeli uporabljati, ko bi spoznali, kaj avtobusnim prevoznikom in potnikom ponujamo. V podjetju prevozniku omogočamo povečanje števila potnikov na njihovih linijah s podajanjem informacij, iskanjem prestopov ter še mnogo drugih storitev, ki so opisane v diplomski nalogi. Prevozniku ponujamo popolno storitev od načrtovanja linije, pridobitve dokumentacije za izvajanje, oglaševanja, prodaje vozovnic, podajanja informacij do same izvedbe avtobusne linije. Prav tako potniku ponujamo celovito storitev: potniku predstavimo željeno destinacijo in ga informiramo, kako najlažje, najceneje in najhitreje potovati do tja.

Da bi pridobili podatke in s tem še izboljšali svoje storitve, smo med potniki na AP Ljubljana opravili anketo, ki je dala naslednje rezultate.

Anketiranci poznajo naloge prometnika na AP Ljubljana – hipoteza se **potrdi**. Večinoma so seznanjeni z nalogami prometnika na AP Ljubljana.

Anketiranci poznajo bistvene naloge prometnika na AP Ljubljana, predvsem njegovo odgovornost za napovedovanje odhodov in prihodov avtobusov ter sprejem in odpravo avtobusov, nekoliko manj poznajo ostale naloge, kot so nadzor nad vstopom in izstopom potnikov iz avtobusa, usmerjanje potnikov k blagajnam, odobritve stornacij in zaračunavanje postajnih storitev – hipoteza se **potrdi**.

Anketiranci poznajo načine, na katere lahko pridobijo vse potrebne informacije – hipoteza se **ovrže**. Anketiranci v večini mislijo, da lahko vse potrebne informacije dobijo v prometni pisarni, kar je sicer deloma res, vendar imamo na AP Ljubljana informacijske službe, ki so namenjene podajanju informacij, in blagajne, ki so namenjene prodaji vozovnic.

Anketiranci poznajo pravice potnikov v avtobusnem prometu – hipoteza se **ovrže**. Anketiranci večinoma ne poznajo pravic potnikov, najnovejši pravilnik o pravicah potnikov je izšel v letu 2013, predpostavljamo, da je tudi zato odstotek zelo nizek.

Anketiranci ne poznajo naštetih pravic v avtobusnem prometu – hipoteza se **ovrže**. Anketiranci poznajo bistvene pravice potnikov v avtobusnem prometu.

Iz ankete je razvidno, da potniki dobro poznajo bistvene naloge prometne službe, predvsem napovedovanje odhodov preko ozvočenja ter sprejem in odpravo avtobusov. Poznavanje bistvenih nalog prometne službe je zadovoljivo, saj so ostale naloge vezane predvsem na ostale službe AP Ljubljana in vozno osebje. Iz ankete smo ugotovili, da potniki niso dovolj informirani o tem, kje pridobiti le informacije o voznih redih. Informacije je sicer možno pridobiti prav tako na blagajnah ali prometni pisarni, vendar se s tem zavirajo prednostne naloge blagajnika oziroma prometnika.

Potniki ne poznajo vseh svojih pravic, vendar pa je iz ankete razvidno, da poznajo bistvene. Da bi izboljšali informiranje o pravicah potnikov, je v čakalnici AP Ljubljana izobešen celotni pravilnik o pravicah potnikov v avtobusnem prometu.

LITERATURA IN VIRI

Interni viri

Avtobusna postaja Ljubljana (2012). *Splošni pogoji poslovanja Avtobusne postaje Ljubljana d. d.*

Avtobusna postaja Ljubljana (2012). *Interno gradivo: Avtobusna postaja Ljubljana d. d.: zgodovina, sedanost, prihodnost.*

Spletne strani

Affordable. Going far for much less (2014). Dosegljivo na naslovu http://www.busandcoach.travel/en/affordable/buses_and_coaches_for_affordable_mobility.htm. Dostopno 12. 5. 2014.

Avrigo, d.o.o. Splošni pogoji poslovanja (2013). Dosegljivo na naslovu http://www.avrigo.si/mma/Avrigo_d.o.o._Splo__ni_prevozni_pogoji.pdf/2014011410430842/. Dostopno 10. 5. 2014.

Javni mestni potniški promet. Dosegljivo na naslovu <http://www.knjiznica-celje.si/raziskovalne/7020050385.pdf>. Dostopno 23. 4. 2014.

Poslovna logistika (2010) Dosegljivo na naslovu http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/Strukturni_skladi/Gradiva/MUNUS2/MUNUS2_35_Poslovnalogistika.pdf. Dostopno 12. 5. 2014.

Povprečna standardna tarifa za prevoz potnikov in prtljage v javnem linijskem cestnem medkrajevnom prometu (2007). Dosegljivo na naslovu www.gzs.si/pripone/19043/oei38238d19043a9550a.pdf. Dostopno 12. 5. 2014.

Povzetek pravic potnikov v avtobusnem prevozu (2013). Dosegljivo na naslovu http://www.lpp.si/sites/default/files/lpp_si/stran/datoteke/povzetek_pravic_potnikov_v_avtobusnem_prevozu_-_eu_uredba_2013.pdf. Dostopno 24. 4. 2014.

Pravilnik o opremljenosti avtobusnih postaj, pomembnejših avtobusnih postajališč in avtobusnih postajališč ter načinu opravljanja storitev avtobusnih postaj (2004). Dosegljivo na naslovu <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200486&stevilka=3857>. Dostopno 13. 5. 2014.

Pravilnik o opremljenosti avtobusnih postaj, pomembnejših avtobusnih postajališč in avtobusnih postajališč ter načinu opravljanja storitev avtobusnih postaj (2004).

Dosegljivo na naslovu <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV5256>. Dostopno 24. 4. 2014.

Prevoz potnikov v mednarodnem cestnem prometu (2014). Dosegljivo na naslovu http://www.mzip.gov.si/si/delovna_podrocja/promet/prometna_politika/prevozi_v_cestnem_prometu/novosti_v_cestnem_prometu/prevoz_mednarodni_promet/. Dostopno 24. 4. 2014.

Splošni pogoji poslovanja Avtobusne postaje Ljubljana (1997). Dosegljivo na naslovu <http://www.uradni-list.si/1/content?id=3324>. Dostopno 11. 4. 2014.

Ukaz o razglasitvi Zakona o prevozih v cestnem prometu (ZPCP-2) (2006). Dosegljivo na naslovu <https://www.uradni-list.si/1/content?id=76961>. Dostopno 4. 5. 2014.

Zakon o prevozih v cestnem prometu (1994). Dosegljivo na naslovu <http://www.uradni-list.si/1/content?id=70672>. Dostopno 24. 4. 2014.

Stavba Avtobusne postaje Ljubljana. Dosegljivo na naslovu <http://www.visitljubljana.com/si/imenik/871/detail.html>. Dostopno 12. 4. 2014.

Avtobusna postaja nekoč. Dosegljivo na naslovu <https://www.facebook.com/ljubljana.necoc/photos/pcb.536115076504197/536114923170879/?type=1&theater>. Dostopno 15. 4. 2014.

Eržen, J. (2007). *Peroni avtobusne postaje Ljubljana*. Dosegljivo na naslovu <http://www.delo.si/clanek/37705>. Dostopno 13. 4. 2014

Blagajna Avtobusne postaje Ljubljana. Dosegljivo na naslovu <http://www.zurnal24.si/postaja-ni-brezplacni-servis-clanek-206659>. Dostopno 1. 4. 2014.

Mreža avtobusnih povezav v notranjem prometu. Dosegljivo na naslovu <http://www.ap-ljubljana.si/shop.php>. Dostopno 2. 4. 2014.

Mednarodne linije. Dosegljivo na naslovu http://www.ap-ljubljana.si/mednarodne_linije.php. Dostopno 8. 4. 2014.

Mednarodna mreža avtobusnih linij. Dosegljivo na naslovu <http://www.eurobuses.org>. Dostopno 11. 4. 2014.

PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK

Anketni vprašalnik – prometna služba – avtobusna postaja ljubljana

Avtobusna postaja Ljubljana predstavlja centralno in glavno stičišče avtobusnih povezav v domačem in mednarodnem potniškem prometu v Republiki Sloveniji. Z AP Ljubljana je mogoče z avtobusom potovati v vsak del Slovenije in v večino smeri v Evropi. Prometna služba je na AP Ljubljana pomembna, zato nas zanima, ali potniki poznajo njene naloge in odgovornosti. Za potnika pa je pomembno, da se zaveda tudi svojih pravic, zato bomo raziskali, kakšna je informiranost potnikov o pravicah potnikov v avtobusnem prometu.

Sem Zlatko Rihtarec, študent 2. letnika višje strokovne šole B&B, program logistično inženirstvo. Za svoje raziskovalno delo sem izbral vprašalnik na temo Prometna služba AP Ljubljana in pravice potnikov v avtobusnem prometu. Prosil bi vas, da izpolnite vprašalnik.

Rezultati anketnega dela bodo uporabljeni samo za namen diplomskega dela.

Že vnaprej se vam zahvaljujem.

Zlatko Rihtarec

1. SPOL (označite z x)

Moški	<input type="checkbox"/>
Ženske	<input type="checkbox"/>

2. STAROST (označite z x)

15–21	<input type="checkbox"/>
22–28	<input type="checkbox"/>
29–35	<input type="checkbox"/>
36–42	<input type="checkbox"/>
43 in več	<input type="checkbox"/>

3. VRSTA IZOBRAZBE (označite z x)

OŠ	<input type="checkbox"/>
Srednja poklicna šola	<input type="checkbox"/>
Srednja šola	<input type="checkbox"/>

Gimnazijski maturant	
Višja strokovna šola	
Visoka strokovna šola	
Univerzitetna izobrazba	
Magisterij	
Doktorat	

4. Ali veste, kakšne naloge opravlja prometnik na AP Ljubljana (označite z x)?

Da	
Ne	

5. Označite z x tiste naloge prometnika, ki jih poznate.

Poznavanje storitev	
Napovedovanje odhodov in prihodov avtobusov	
Sprejem in odprava avtobusov	
Nadzor nad vstopom in izstopom potnikov iz avtobusa	
Usmerjanje potnikov na blagajne	
Odobritev stornacije vozovnic	
Zaračunavanje postajnih storitev	

6. Kje največkrat pridobite informacije za odhode oz. prihode avtobusov (označite z x)?

Prometna pisarna	
Blagajne	
Informacije	
Skupaj	

7. Ali poznate pravice potnikov v avtobusnem prometu? (označite z x)

Da	
----	--

Ne	
----	--

8. Označite z x tiste pravice, ki jih poznate.

Poznavanje pravic	
Pravica do nediskriminatornih pogojev prevoza	
Pravica do informacij	
Pravica do odškodnine in pomoči v primeru nesreč	
Pravica do pomoči v primeru odpovedi ali zamud pri odhodih	
Pravice invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo	
Pravica do vložitve pritožbe pri prevozniku	
Uveljavljanje pravic potnikov	