

T.C.
ULAŖTIRMA BAKANLIĐI
Strateji GeliŖtirme BaŖkanlıĐı

18-03-2010

7/14687

GK: 168

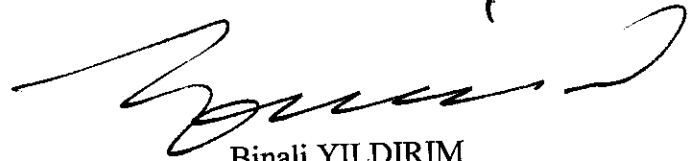
Sayı :B.11.0.SGB.0.01.00.610.01/1631
Konu :Adana Milletvekili Sayın
Yılmaz TANKUT'un
yazılı soru önergesi.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŖKANLIĐINA

İlgi: TBMM BaŖkanlıĐının 31.05.2010 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-23404 sayılı yazısı.

Adana Milletvekili Sayın Yılmaz TANKUT'un 7/14687 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuŖtur.

Bilgilerinize arz ederim.



Binali YILDIRIM
UlaŖtırma Bakanı

EK :

1) Cevap formu (4 Sayfa)

DAĐITIM:

TBMM BaŖkanlıĐı

BaŖbakanlık

ADANA MİLLETVEKİLİ SAYIN YILMAZ TANKUT'UN
7/14687 SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI

Son yıllarda demiryollarında değişik sorunlar yaşanmakta ve bu konuda tarafımıza çok sayıda şikayet postaları gelmektedir. Ayrıca TCDD tarafından yine son yıllarda yol bakım ve onarımı gerekçe gösterilerek İller ve Bölgeler arasında kullanılan bazı tren seferlerinin karşılıklı olarak kaldırıldığı belirtilmektedir.

Bu bilgiler çerçevesinde;

SORULAR:

1- Son bir yıl içinde kaç adet yolcu treni seferden kaldırılmıştır? Bunların nedeni nedir?

2- Son bir yılda yolcu trenlerinin ortalama gecikmesi kaç saattir?

3- Yolcu trenlerinden yararlanan vatandaşların profili konusunda bir çalışma yapılmakta mıdır? Eğer çalışma yapılmaktaysa hangi sonuçlara ulaşılmıştır?

4- Ankara -Adana ve Ankara-İzmir arasındaki yolculuk kaç saat sürmektedir? Bu yolculuğun uzun olduğunu iddia eden yolcuların "Bu çağda bu durum makul müdür?" soruları nasıl cevaplandırılacaktır?

5-Hızlı tren çalışmaları diğer konvansiyonel hatlardaki işletmeleri etkilemekte midir? Eğer etkiliyorsa bunun gerekçeleri ve nedenleri nelerdir?

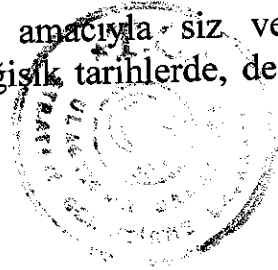
6- Tren kalkış ve varış saatleri yolcu ihtiyaçları göz önünde bulundurularak mı, yoksa başka faktörler dikkate alınarak mı belirlenmektedir? Halen yürürlükte olan saatler ile öğrencilerin okullarına, hastaların hastaneye, çalışanların ise işlerine geç kalmasına neden olduğu iddiaları doğru mudur? Bu konularda daha önce şikayet alınmış mıdır? Alındıysa bu konularda bir düzenleme yapılması düşünülmekte midir?

7- TCDD'nin Hızlı Tren projesindeki amacı nedir? Hızlı tren projesine harcanan para ile ana hatların çift yol yapılabileceği, bu vesile ile gereksiz beklemelerin önleneyeceği ve böylece şu anda ortalama hızı 30 km. olan normal trenlerin otobüs hızına yükselerek vatandaşa hizmet verilebileceği iddialarına katılıyor musunuz?

8- Yolcu vagonları tek tip olarak mı üretilmektedir? Vagon farklılığı var ise bu hangi şekilde değerlendirilmektedir? Bazı vagonların ısıtma sistemi için "kışın pişersiniz, yazın zatürre olursunuz" şeklindeki iddialar doğru mudur?

9- Restoran görevlilerinin gece yarısı üçte bile bir şeyler satmak için bağırışları, tuvaletlerin kalkıştan sonra kaderine terk edildikleri iddiaları doğru mudur?

10- Bu sorunları yerinde tespit etmek amacıyla siz veya üst düzey bürokratlarınız, tebdil-i kıyafet ile tanınmadan değişik tarihlerde, değişik seferlerde yolculuk yapmayı düşünüyor musunuz?



CEVAPLAR:

TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü'nün 2009-2010 yılı yol yenileme programına göre demiryolu şebekesinin muhtelif parkurlarında yapılan yol yenileme çalışmalarına zaman aralığı sağlanması amacıyla son bir yıl içinde günlük 18 yolcu treni seferden kaldırılmış, buna karşılık değişik parkurlarda günlük toplam 57 adet tren sefere konulmuştur.

Ülkemizin demiryolu hatlarında işletilen anahat ve bölgesel yolcu trenlerinin 2009 yılı ortalama tehir miktarı 2008 yılına göre % 6 azalmıştır.

Öte yandan, TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü tarafından, yolcu taşımacılığında müşteri odaklı hizmet prensibiyle ilkbahar ve sonbahar mevsiminde yılda en az iki defa sunulan hizmet kalitesini ölçmek, verilen yolcu taşıma hizmetinin aksayan yönlerini ve beklentileri müşteri gözüyle tespit etmek ve yolcunun genel memnuniyetini ölçmek amacıyla geniş çaplı anket çalışmaları yapılmakta olup, ankette yolcuların seyahat alışkanlıkları analizi, TCDD'nin kendilerine sunduğu hizmetten duyulan memnuniyet ve beklentilerin ölçülmesi ve trendeki restoran hizmet kalitesi ile alakalı sorular yer almaktadır.

Sözkonusu bu anket çalışmasında, yolcuların pozitif ve negatif algılama ve beklenti fotoğrafının çekilmesi için 22 ana soru kullanılmakta olup, bu araştırmalar anahat ve bölgesel mahiyette Türkiye'nin her yerinde hizmet veren 25 parkurda ortalama 2.500 yolcu ile yapılmaktadır.

Yapılan anket sonucu ortaya çıkan yolcu profili ile seyahat alışkanlıkları aşağıda belirtilmiştir:

- Yolcuların % 68'inin erkeklerden oluştuğu,
- Seyahat edenlerin % 61 'inin 29 yaşından küçük olduğu,
- Katılımcıların % 59'unun lise ve önlisans mezunu olduğu,
- Seyahat edenlerin % 42'sinin öğrenci, % 10'unun emekli, % 10'unun esnaf olduğu,
- Katılımcıların % 35'inin 500-1.000 TL arası, % 26'sının 1.000-1.500 TL arası, % 17'sinin 1.500- 2.500 TL arası, % 10'unun 2.500 TL üstü hane gelirine sahip olduğu,
- Katılımcıların % 38'inin yılda 10-49 defa seyahat ettiği, % 16'sının 50 ve üzeri seyahat ettiği,
- Yolcuların % 34'ünün eğitim, % 32' sinin ziyaret, % 18'inin iş gereği seyahat ettiği,
- Yolcuların % 54 'ünün tek kişi, % 30'unun ise 2 kişi ile seyahat ettiği, belirlenmiştir.

Ankara-İzmir arasında halen İzmir Mavi ve Karesi Ekspresleri işletilmekte olup, İzmir Mavi uzun mesafeli seyahat taleplerini karşılamak amacıyla daha az yerde duruş yaparken, bölgesel mahiyette kısa mesafeli seyahat eden yolcuların taleplerini karşılamak üzere çalıştırılan Karesi Ekspresi daha çok yerde duruş yapmaktadır.

Seyahat süresi açısından İzmir otobüsleri ile İzmir trenleri mukayese edilirse iki nokta arasında karayoluna göre mevcut demiryolu güzergahının % 40 daha uzun olması, tek hat üzerinde tren işletmeciliği yapılması ve otobüslere göre daha çok noktada hizmet sunma zorunluluğu seyahat süresini artırdığından otobüslere göre seyahat süresi yaklaşık 4-5 saat daha fazladır.

Proje çalışmaları devam eden Ankara-İzmir Yüksek Hızlı Tren (YHT) hattı projesinin tamamlanmasıyla seyahat süresi yaklaşık 3 saat 20 dakikaya düşecektir.

Ankara-Adana arasında halen Çukurova Mavi treni işletilmekte olup, seyahat süresi açısından Adana otobüsleri ile Çukurova Mavi Treni mukayese edilirse iki nokta arasında karayoluna göre mevcut demiryolu güzergahının % 37 daha uzun olması, tek hat üzerinde tren işletmeciliği yapılması ve otobüslere göre daha çok noktada hizmet sunma zorunluluğu seyahat süresini artırdığından dolayı otobüslere göre trenle seyahat süresi yaklaşık 5 saat daha fazladır.

Halen yapım çalışmaları devam eden Ankara-Konya YHT hattının tamamlanmasıyla, Çukurova Mavi treninin parkuru Adana-Konya olarak değiştirilip Konya'dan YHT'lere bağlantı verilmek suretiyle işletilmesi planlanmakta olup, bu düzenlemeyle halen 12 saat olan Ankara-Adana arası seyahat süresi yaklaşık 7 saat civarına inecektir.

TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü tarafından en son genel trafik düzenlemesi 2009 yılı Mayıs ayında yapılmış olup, tarife düzenlemeleri; Ankara, İstanbul, İzmir, Sivas, Malatya, Adana ve Afyon'daki TCDD Bölge Müdürlük'lerinin piyasa araştırmaları, Merkezde Yolcu Dairesi Başkanlığının yaptığı araştırma ve işletilen tüm yolcu trenlerinde ilkbahar ve sonbahar mevsiminde yaptırılan düzenli anket çalışmalarından elde edilen veriler ile vatandaşlarımızın gerek yazılı gerekse elektronik ortamda Bölge Müdürlükleri ve Yolcu Dairesine yapmış oldukları teklifler değerlendirilerek belirlenmektedir. Yıl içerisinde yapılan spesifik başvurular ise gerek merkez, gerekse bölge elemanlarına inceletirilerek uygun görülenler değerlendirmeye alınmaktadır.

Bu kapsamda, yolculara yapılan anketlerden alınan sonuçlara göre; tren hareket saatleri dahil sunulan hizmetleri çok iyi ve iyi kategorisinde değerlendirenlerin oranı % 70 civarında olup, çok kötü ve kötü kategorisinde değerlendirenlerin oranı % 13.03'dür.

Mevcut hatlarımızın büyük bir bölümü Cumhuriyet öncesi dönem ile Cumhuriyetimizin ilk yıllarında inşa edilmiş olup, inşa edildiği dönemin imkanları ile yapılan hatların standardı oldukça düşüktür. Bu haliyle çift hatta çıkarılması dahi yeni yol yatırımlarına yaklaşık maliyetler ortaya çıkarmakta olup, bazı hatlarda ise bu hiç mümkün değildir.

Ancak, trafik yoğunluğu ve potansiyeli olan kesimlerde, coğrafi şartların uygunluğuna göre bu yönde çalışmalar yapılmaktayken, hızlı tren yatırımları yapılırken ise demiryolu bulunmayan güzergahlar ve ulaşım ağının gereklilikleri dikkate alınarak ve günümüz ihtiyaçları ile teknolojileri kullanılarak inşa faaliyetleri yürütülmektedir.

Diğer taraftan, yolcu vagonları yolcuların değişik talep ve ihtiyaçlarını karşılamak üzere yataklı, kuşetli, pulman (yatar koltuk), 1. ve 2. mevki kompartmanlı, yemekli ve banliyö tipi olmak üzere değişik tiplerde imal edilmiş olup, halen yolcu vagon parkında bulunan 977 adet vagondan 502 adedi klimalı yolcu vagonu olarak yazın ve kışın rahat ve konforlu bir seyahat ortamı sunmaktadır.

475 adet yolcu vagonunda ise uluslararası standartlarda elektrikli ısıtma sistemleri kullanılmakta ve bu sistemler yalnız soğuk havalarda ve kış mevsiminde faal hale getirilmektedir. Ayrıca bu vagonlarda sıcak havalar için ise havalandırma sistemleri bulunmakta olup, bu vagonlar yolcuların yaz-kış, sıcak ve soğuk havalarda rahat bir seyahat yapmalarını sağlayacak şekilde imal edilmişlerdir.

TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü yemekli vagonlarının işletmeciliği 19.11.2009 tarihinde imzalanan sözleşme gereği Beşler Limited Şirketince yürütülmekte olup, söz konusu şirketle imzalanan sözleşme gereği "saat 24.00-06.30 arasında şirket personelinin satış ve duyuru yapamayacağı" koşulu bulunmaktadır.

TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü, yolcu trenlerini ve bu kapsamdaki yemekli vagonları, aşağıda ifade edilen ekiplerce sık sık denetlemekte ve yolculardan alınan ve denetimlerde tespit edilen aksaklıklar sözleşme gereği Şirkete yansıtılarak (gerektiğinde para cezası dahil) çözümlenmesi yoluna gidilmektedir.

Yolcu trenlerinin tuvalet temizlikleri kalkış istasyonundan varış istasyonuna kadar bu işle görevlendirilmiş "Tren Odacısı" tarafından yürütülmekte, yapılan işin denetimi Tren Şefince yapılmaktadır.

Bu itibarla, yolcu trenlerinde sunulan hizmetlerin denetimleri 579 sayılı Tamim gereği Daire Başkanı ve Daire Başkan Yardımcısı düzeyinde yılda en az bir kere, Bölge Servis Müdür ve Yardımcıları düzeyinde aylık periyotlar halinde yapılmakta olup, ayrıca Yolcu, Tesisler ve Cer Daire Başkanlıklarında görevli Şube Müdürlerinden oluşturulan denetim ekipleri vasıtası ile de trenler aylık periyotlar halinde denetlenmektedir.

Merkez Daire ve Bölge Müdürlükleri kanalıyla tespit edilen aksaklıklar ile Müşteri İlişkileri Yönetim Sisteminden alınan şikayet ve önerilerin gerekli değerlendirmeleri yapılarak çözümü yoluna gidilmektedir.