

**AB „LIETUVOS GELEŽINKELIAI“
KELEIVIŲ VEŽIMO DIREKCIJOS
ATASKAITA DĖL TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS
2010 M.**

Skundų nagrinėjimas vykdomas ir stebimas vadovaujantis 2009 m. gruodžio 3 d. AB „Lietuvos geležinkeliai“ generalinio direktoriaus įsakymu Nr. I-915 patvirtintu *Prašymų/skundų dėl keleivių vežimo veiklos geležinkeliais nagrinėjimo tvarkos aprašu* bei 2009 m. gruodžio 31 d. Keleivių vežimo direktoriaus įsakymu Nr. I(DL)-287 patvirtintu *Prašymų/skundų dėl keleivių vežimo veiklos geležinkeliais nagrinėjimo Keleivių vežimo direkcijoje tvarkos aprašu*.

Keleivių vežimo direkcija per 2010 metus gavo ir išnagrinėjo 92 skundus ir 39 prašymus. Apibendrinus ir išanalizavus visus skundus, galima teigti, jog 79 skundai (84 proc.) yra pagrįsti. Daugiausiai nusiskundimų – 30 proc., gauta dėl nemandagaus ir neprofesionalaus keleivių aptarnavimo traukiniuose bei stotyse, 24 proc. – dėl keleivių poreikius neatitinkančių paslaugų suteikimo (pavyzdžiui, neveikiančių tualetų stotyse ar galimybės įsigyti traukinio bilietą internetu nebuvimo), 22 proc. – dėl nepakankamos ar neteisingos informacijos suteikimo, pasibaigusių bilietų ar priklausančios nuolaidos nepritaikymo, 12 proc. – dėl temperatūros ar oro sąlygų traukiniuose, 10 proc. – dėl traukinių vėlavimo ar neatvykimo, ir 2 proc. – dėl ne pagal keleivių poreikius sudarytų tvarkaraščių.

Apžvelgus visus per 2010 metus gautus keleivių prašymus, galima daryti išvadą, jog daugiausia prašymų buvo gauta dėl tvarkaraščių pakeitimo, maršruto atnaujinimo arba traukinių sustojimų – 32 prašymai iš 39 (82 proc.).

Į visus skundus ir prašymus buvo atsakyta raštu (elektoriniu paštu arba, jei buvo nurodytas pašto adresas, paprastuoju paštu) per 30 dienų laikotarpį. Kiekvienas pagrįstas skundas bei prašymas buvo išnagrinėtas, ištirtos skunde minimos aplinkybės, jei reikia, atliktas tyrimas, surinkti pasiaiškinimai iš darbuotojų, bei imtasi priemonių, kad tokie ir panašūs atvejai daugiau nepasikartotų.

APTARNAVIMAS

Dėl AB „Lietuvos geležinkeliai“ aptarnaujančių darbuotojų elgesio darbo metu, bendravimo aptarnaujant keleivius bei suteikiant keleiviams visą reikalingą informaciją, savo pareiginių nuostatų ir Darbuotojų etikos kodekso principų nesilaikymo, tiesioginių darbo funkcijų nekompetentingo atlikimo per 2010 metus gauti 28 keleivių skundai. Išnagrinėjus skunduose minimas aplinkybes ir apklausus atsakingus darbuotojus, nustatyta, kad 21 skundas (75 proc.) buvo pagrįstas, tai yra, keleiviai iš tiesų buvo netinkamai aptarnauti. Todėl siekiant išvengti keleivių skundų dėl netinkamo AB „Lietuvos geležinkeliai“ darbuotojų elgesio ir nemalonaus bendravimo su klientais, taip pat nuolat gerinti keleivių aptarnavimą, darbuotojai papildomai instruktuojami dėl bendrovės teikiamų paslaugų, tinkamo keleivių aptarnavimo, elgesio ir išvaizdos darbe, savo pareiginių nuostatų vykdymo, papildomai supažindinami su bendrovės Darbuotojų etikos kodekso principais, mokomi operatyviai ir profesionaliai reaguoti įvykus tam tikriems atvejams, kai reikalingas ypatingas dėmesys aptarnavimui. Be to, atsakingi darbuotojai visada supažindinami su skundo turiniu, kad galėtų įvertinti savo klaidas ir ateityje jų nekartotų. Priklausomai nuo nusizengimo sudėtingumo, neprofesionaliai aptarnaujantiems darbuotojams skiriamos drausminės nuobaudos.

Tiriant kiekviename skunde minimus atvejus, paaiškėjo, kad 7 keleivių skundai (25 proc.) buvo nepagrįsti.

PASLAUGOS

Dėl netinkamos paslaugų kokybės (netinkamų sąlygų stotyje, interneto svetainės neatitikimo keleivių poreikiams, pavyzdžiui, tvarkaraščių paieška neveikia su interneto naršykle Opera, nėra galimybės nusipirkti bilietą internetu, ankšta kupė vagonė ir t. t.) skundėsi 22 keleiviai. Išnagrinėjus gautus keleivių skundus, nustatyta, kad 20 skundų (91 proc.) buvo pagrįsti.

Siekiant užtikrinti kokybiškesnį interneto svetainės darbą, AB „Lietuvos geležinkeliai“ darbuotojai organizuoja svetainės atnaujinimo projektą, kurio metu bus išplėtos jos funkcionalumo ribos, atitinkančios besinaudojančių ja keleivių poreikius, svetainėje esanti informacija bus papildyta ir prieinama daugelio naršyklių vartotojams. Vykdamas interneto svetainės atnaujinimą, bus atsižvelgiama į keleivių prašymus, pageidavimus, o pastebėtos klaidos bus ištaisytos.

Siekiant pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, pradėtas vietų užsakymo ir bilietų pardavimo sistemos sukūrimo projektas.

Įvertinus keleivių poreikius, jų patogumui visose bilietų pardavimo kasose įrengti bankinių mokėjimų skaitytuvai. Taip pat atsižvelgiant į pageidavimus bei prašymus, stotyse pagerintos sąlygos keleiviams (apšviesti peronai, pagerinta stočių ir peronų būklė), operatyviau reaguojama į pasitaikančius gedimus.

Iš visų gautų keleivių pastabų dėl bendrovės teikiamų paslaugų, 2 skundai buvo nepagrįsti.

TVARKARAŠČIAI

Dėl šiais metais pakeisto traukinių Vilnius–Kaunas ir Vilnius–Klaipėda tvarkaraščio bei dėl nepatogaus susisiekimo tarp Kauno ir Klaipėdos gauti 2 pagrįsti keleivių skundai (100 proc.).

Dėl nepatogių keleiviams traukinių tvarkaraščių, netinkamų traukinių maršrutų 2010 metais gauti 32 prašymai. Į keleivių prašymus dėl tvarkaraščių koregavimo ir papildomų traukinių skyrimo yra atsižvelgiama kiekvienais metais sudarant naują traukinių eismo grafiką (iš 32 prašymų į 14 buvo atsižvelgta).

RIEDMENŲ IR STOTIES PATALPŲ ŠVARA (ORO KOKYBĖ VAGONUOSE, SANITARINIŲ ĮRENGINIŲ HIGIENA IR KT.)

Dėl smalkių vagonų kūrenimo laikotarpiu, per žemos oro temperatūros vagonuose žiemos sezono metu ir per aukštos vasaros sezono metu per 2010 metus gauta 11 keleivių skundų. Juos išnagrinėjus, nustatyta, kad 10 skundų (91 proc.) buvo pagrįsti: žema oro temperatūra traukinyje yra dėl senuose riedmenyse esančios nepakankamos termoizoliacijos, taip pat dėl senuose riedmenyse neįrengtų kondicionierių vasarą oro temperatūra vagonuose pakyla aukščiau normos. Atsižvelgiant į nekomfortiškas kelionės sąlygas, keleivių patogumui užtikrinti investuojama į naujus ar atnaujinami turimi riedmenys. Be to, siekiant išvengti nepatogių sąlygų kelionės metu, ypač vagonų šildymo anglimi laikotarpiu, griežčiau kontroliuojama riedmenų remonto ir paruošimo reisams kokybė.

Atsižvelgiant į keleivių prašymus, nustatyta aukštesnė minimali temperatūros riba kondicionavimo sistemose.

Vienas skundas (9 proc.) dėl per žemos oro temperatūros traukinyje buvo nepagrįstas.

INFORMACIJA IR BILIETAI

Dėl nepakankamo informacijos kiekio bei netikslaus jos turinio, nepritaikytų nuolaidų ir lengvatų kelionės bilietams, dėl priskaičiuotos priemokos, dėl pasibaigusių bilietų bei eilių prie kasos gauta 20 keleivių skundų, iš kurių 17 (85 proc.) pasitvirtino. Likę 3 skundai buvo nepagrįsti.

Įvertinant gautus skundus ir siekiant patenkinti keleivių poreikius, pakelti teikiamų paslaugų

kokybę ir siekiant:

- užtikrinti tinkamą kelionės bilietų pardavimą, griežtinama pardavimo procesų kontrolė ir skiriamos drausminės nuobodos už kelionės bilietų pardavimo tvarkos nesilaikymą;
- išvengti situacijų, kai nebelieka vietos traukiniuose, taikomos įvairios nuolaidos (pavyzdžiui, 15 proc. nuolaida išankstiniams bilietams), skatinančios keleivius keliones planuoti iš anksto;
- mažinti tarptautinio maršruto bilieto kainas, planuojama įsigyti daugiau atviro tipo keleivinių vagonų;
- suteikti visą aktualią ir reikalingą informaciją keleiviui, informacija skelbiama stotyse.

TRAUKINIŲ PUNKTUALUMAS

2010 m. keleiviniai traukiniai išvyko 99,2 % tikslumu, o atvyko - 97 % tikslumu.

Dėl traukinių vėlavimo ar neišvykimo į reisą gauti 9 (100 proc.) pagrįsti skundai. Traukinių vėlavimai dažniausiai pasitaiko dėl vykdomų geležinkelių infrastruktūros remonto darbų, taip pat traukiniai vėluoja arba neišvyksta į reisą dėl įvairių gedimų. Todėl siekiant užtikrinti tinkamą keleivių aptarnavimą traukinių vėlavimo atvejais, atsakingi darbuotojai papildomai instruktuoti, kaip reikia elgtis tokiose situacijose, operatyvi informacija apie traukinių vėlavimus skelbiama interneto svetainėje, per garsinę informaciją stotyse, taip pat perkant bilietą, apie traukinio gedimą kelionės metu kuo skubiau informuoja traukinį aptarnaujantis personalas. Atsitikus nenumatytiems atvejams, dedamos visos pastangos suteikti visą reikalingą informaciją keleiviui, greitai pašalinti gedimą ar suorganizuoti alternatyvų transportą keleiviams, vykdam 2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr.1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų reikalavimus.

NEĮGALIESIEMS IR RIBOTOS JUDĖSENOS ASMENIMS TEIKIAMA PAGALBA

Neįgaliesiems ir ribotos judėsenos asmenims keliaujant geležinkelių transportu Lietuvos teritorijoje bei tarptautiniais maršrutais pagalba teikiama pagal 2009 m. lapkričio 27 d. patvirtintas *Prieigos taisyklės, taikomas vežant neįgaliuosius ir ribotos judėsenos asmenims*, kurios parengtos remiantis 2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr.1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų nuostatomis.

Taisyklių paskirtis – užtikrinti lygias ir nediskriminacines galimybes žmonėms su judėjimo bei kitomis negaliomis – dėl amžiaus arba bet kurios kitos priežasties – keliauti geležinkelių transportu, skiriant ypatingą dėmesį informacijos, kuri susijusi su geležinkelio paslaugų pritaikymu, su galimybe patekti į traukinius ir juose esančiais patogumais, teikimu.

Prieigos taisyklės, atmintinė neįgaliesiems keleiviams ir būtinos pagalbos rezervavimo forma yra paskelbtos bendrovės internetinėje svetainėje, adresu www.litrail.lt.