

**AB „LIETUVOS GELEŽINKELIAI“
KELEIVIŲ VEŽIMO DIREKCIJOS
2011 M. PASLAUGŲ KOKYBĖS ATASKAITA**

1. Informacija ir bilietai	2
1.1. informacijos teikimas keleiviams.....	2
1.2. biletų įsigijimo galimybės	3
2. Teikiamų paslaugų punktualumas	3
2.1. vietinių ir tarptautinių traukinių vėlavimas 2011 m.	3
2.2. teikiamų paslaugų nutraukimas.....	4
3. Traukinių ir stoties patalpų švara.....	4
4. Keleivių apklausos apie teikiamų paslaugų kokybę	4
5. Skundų nagrinėjimas, pinigų grąžinimai ir kompensacijos.....	5
6. Neįgaliesiems ir žmonėms su sutrikusia judėjimo funkcija teikiama pagalba	6

1. Informacija ir bilietai

1.1. Informacijos teikimas keleiviams

Informacijos teikimas prieš kelionę

Informacija keleiviams apie AB „Lietuvos geležinkeliai“ (toliau – bendrovė) Keleivių vežimo direkcijos (toliau – direkcija) teikiamas paslaugas ir jų įsigijimo galimybes bei sąlygas teikiama: stotyse, traukiniuose, specialiu keleivių informavimo telefonu 8 700 55111 bei interneto svetainėje www.litrail.lt.

Keleiviams stotyse teikiama žodinė, rašytinė, garsinė bei vaizdinė (jeigu įrengta šios informacijos teikimui reikalinga įranga) informacija. Žodinė informacija apie traukinių tvarkaraščius, kelionės bilietų kainas, važiavimo sąlygas, traukinių išvykimo kelius ir kt. teikiama visose stotyse, kuriose yra aptarnaujantis personalas – informaciją stotyse keleiviams teikia 12 informatorių operatorių, 7 budintys technikai, 9 rūmų budėtojai, 50 pardavimų agentų ir 63 bilietų kasininkai.

Rašytinė informacija skelbiama visose geležinkelio stotyse ir stotelėse, skiriasi tik jos skelbimo apimtys. Didžiosiose geležinkelio stotyse skelbiama rašytinė informacija apie keleivių vežimo taisykles, lengvatas, papildomas paslaugas, skundų pateikimo galimybes, neįgaliųjų aptarnavimą, o mažose stotyse, kur nėra aptarnaujančio personalo, pateikiamas per tą stotį važiuojančių keleivinių traukinių tvarkaraštis, artimiausios geležinkelio stotys, kuriose galima įsigyti kelionės bilietus, informacinis ir kelionės bilietų rezervavimo telefonas. Taip pat keleiviams per metus yra išdalinama apie 90 tūkst. skrajučių su keleivinių traukinių tvarkaraščiais.

Garsinė ir vaizdinė informacija stotyse skelbia apie traukinių atvykimą ir išvykimą, atvykimo ar išvykimo kelius, peroną, laiką ir t. t.

Informacija telefonu¹ apie vežimo sąlygas, bilietų kainas, traukinių klases, kategorijas, bagažo vežimą, tvarkaraščius ir kt. keleivį dominanti informacija teikiama visą parą. Taip pat pagrindinė informacija keleiviams visą laiką yra prieinama bendrovės interneto svetainėje www.litrail.lt².

Informacijos teikimas kelionės metu

Žodinę informaciją apie stoteles, bilietų kainas, papildomas traukinyje teikiamas paslaugas, maršrutus ir tvarkaraščius kelionės metu keleiviams teikia 19 traukinio viršininkų, 202 vagonų palydovai, 93 konduktoriai kontrolieriai.

Garsinė regimoji informacija (apie artėjančias stoteles, maršrutą ir kt. papildoma informacija) teikiama traukiniuose, kuriuose yra įdiegta šios informacijos teikimui reikalinga įranga. Garsinė informacija skelbia apie traukinio važiavimo maršrutą, stoteles, bendrąsias elgesio traukinyje taisykles bei teikiamas paslaugas. Traukiniuose, kuriuose nėra garsinės regimosios informacijos teikimui reikalingos įrangos, informaciją apie stoteles teikia traukinio mašinistas.

Traukiniuose yra teikiama ir rašytinė informacija apie bendrąsias keleivių vežimo taisykles, keleivių vežimą lengvatinėmis sąlygomis bei kita aktuali informacija.

Informacijos teikimas žmonėms su negalia

Informacija neįgaliems asmenims teikiama telefonu, bendrovės interneto tinklalapyje, elektroniniu paštu, geležinkelio stočių kasose bei traukiniuose. Vilniaus geležinkelio kasose yra įrengti specialūs įrenginiai, padedantys aptarnaujantiems darbuotojams tinkamai perduoti informaciją asmenims su klausos sutrikimais. Dviaukščiuose elektriniuose traukiniuose pagrindinė informacija papildomai užrašyta Brailio raštu.

¹ 2011 m. pabaigoje buvo įvestas bendras keleivių informavimo telefonas. Per visus 2011 m. telefonu buvo aptarnauta 67,3 tūkst. žmonių.

² Per dieną bendrovės tinklalapį aplanko 600-1000 žmonių.

Visa pagrindinė informacija neįgaliesiems yra pateikiama prieigos taisyklėse (taikomose vežant neįgalius ir ribotos judėsenos asmenis) – informacija apie kelionės sąlygas ir nemokamos pagalbos formas, traukinių ir geležinkelių infrastruktūros prieinamumą ir juose įrengtus patogumus, taip pat kelionės planavimo gidai regos, klausos ar judėjimo sutrikimų turintiems keleiviams.

Spausdintos prieigos taisyklės yra platinamos geležinkelių stotyse, kai kuriuose traukiniuose ir Lietuvos neįgaliųjų forume, o elektroninę taisyklių versiją galima atsisiųsti iš bendrovės interneto svetainės.

1.2. Bilietų įsigijimo galimybės

Kelionės bilietai parduodami visose stotyse, kuriose yra įrengtos bilietų pardavimo kasos, bei traukiniuose. Bilietą taip pat galima užsisakyti paskambinus specialiu keleivių informavimo telefonu. Kelionės bilietus platina ir 4 turizmo agentūros.

Informaciją apie bilietų įsigijimo galimybes galima sužinoti paskambinus informacijos telefonu, bendrovės interneto svetainėje www.litrail.lt, elektroniniu paštu, stotyse bei traukiniuose (stotyse, kuriose nėra aptarnaujančio personalo, teikiama rašytinė informacija apie artimiausias geležinkelio stotis, kuriose galima įsigyti kelionės bilietus).

2. Teikiamų paslaugų punktualumas

2.1. Vietinių ir tarptautinių traukinių vėlavimas 2011 m.

Vietinių ir tarptautinių traukinių vėlavimas (proc.)	
Bendras vietinio susisiekimo traukinių vėlavimas	1,9
Bendras tarptautinio susisiekimo traukinių vėlavimas	29,1
Išvykstančių traukinių vėlavimas	0,8
Atvykstančių traukinių vėlavimas:	
<i>kai traukinys vėluoja mažiau nei 60 min.</i>	2,54
<i>kai traukinys vėluoja 60–119 min.</i>	0,14
<i>kai traukinys vėluoja 120 min. ir daugiau</i>	0,02
Praleisti persėdimai į kitus traukinius (proc.)	
Praleisti persėdimai į kitus traukinius	0
Vietinių ir tarptautinių traukinių atšaukimas (proc.)	
Bendras vietinio ir tarptautinio susisiekimo traukinių atšaukimas	0,46
<i>Vietinio susisiekimo</i>	0,3
<i>Tarptautinio susisiekimo</i>	0,16

2011 m. dėl eismo pertraukų bei nenumatytų kliūčių iš viso buvo atšaukti 65 vietiniai ir 3 tarptautiniai traukiniai. Traukinių atšaukimo atvejais keleiviams grąžinami pinigai už kelionės bilietus.

2.2. Teikiamų paslaugų nutraukimas

Sutrikus traukinių eismui arba atšaukus traukinį, pirmiausia apie tvarkaraščio pasikeitimus informuojami keleiviai bendrovės interneto svetainėje bei stotyse. Jeigu traukinys dėl tam tikrų priežasčių sustoja, traukinį aptarnaujantis personalas pirmiausia išsiaiškina sustojimo priežastis bei preliminarų stovėjimo laiką ir informuoja keleivius. Jeigu traukinys stovi ilgiau nei 60 min., aptarnaujantys darbuotojai, jei yra galimybė, aprūpina keleivius maistu ir gėrimais. Jeigu traukinių eismas sutrinka ilgesniam laikui, keleiviams organizuojamas alternatyvus transportas³, o jeigu nėra objektyvių galimybių pasiekti kelionės tikslą numatytą dieną, organizuojama nakvynė viešbutyje⁴.

3. Traukinių ir stoties patalpų švara

Traukinių ir patalpų švarai skiriamas ypatingas dėmesys, nuolat prižiūrima, kad keleiviams būtų užtikrinta tvarkinga ir maloni aplinka. Dėl šios priežasties riedmenys ir stoties patalpos valomos kasdien: išplaunamos grindys, surenkamos ir išnešamos šiukšlės, iššluojami vagonų laiptai, išvedinami vagonai, išplaunami ir sutvarkomi sanitariniai mazgai.

Keleiviniai traukiniai plaunami ne rečiau kaip 1–2 kartus per parą, tualetai – ne rečiau kaip 4 kartus per parą. Likusieji riedmenys valomi po kelionės, prieš išvykstant į kelionę arba pagal poreikį (vidutiniškai 1 traukinys valomas 1–2 kartus per parą, priklausomai nuo išvažiavimų į reisą skaičiaus), tualetai vagonuose valomi prieš kiekvieną reisą. Tualetai turi būti aprūpinti higienos bei dezinfekcijos priemonėmis, vagonuose surenkamos šiukšlės, palaikoma optimali temperatūra bei rūpinamasi, kad vagone būtų nuolatos švaru ir tvarkinga.

Didžiosios Lietuvos stotys valomos ne rečiau nei 4 kartus per parą ir pagal poreikį, tualetai – 2 kartus per parą, šiukšlės išnešamos ne rečiau 2 kartus per dieną, o mažos stotys valomos 1 kartą per parą.

Oro kokybę užtikrina vagonuose esantys kondicionieriai ir oro filtrai, kurie yra periodiškai valomi atliekant planinę priežiūrą ir, esant poreikiui, keičiami.

Į visus pranešimus apie galimus higienos normų pažeidimus operatyviai reaguojama, perduodama informacija atsakingiems padaliniais, kontroliuojamas padarinių šalinimas. Periodiškai organizuojami direktijos darbuotojų, atsakingų padalinių bei įkurtų komisijų planiniai ir neplaniniai patalpų bei traukinių švaros, higienos normų ir paruošimo reisui patikrinimai.

4. Keleivių apklausos apie teikiamų paslaugų kokybę

Direkcijos darbuotojai periodiškai vykdo keleivių apklausas traukiniuose ir interneto svetainėje dėl bendrovės teikiamų paslaugų kokybės ir jos gerinimo. 2011 m. buvo vykdomos šios apklausos:

- *Apklausa dėl traukinių punktualumo.* Keleivių apklausa vietinio susisiektimo traukiniuose vykdyta 2011 m. kovo mėnesį. Apklausus 600 respondentų, paaiškėjo, kad 90 proc. apklaustųjų *visiškai tenkina* vykstančių traukinių punktualumas, 5 proc. atsakė, kad juos *tenkina* traukinių punktualumas, 3 proc. atsakė, kad *netenkina*, likę 2 proc. respondentų *neturėjo nuomonės*.

³ 2011 m. direktijos darbuotojai 17 kartų organizavo alternatyvių transporto priemonių užsakymą keleiviams, kurie dėl pavėlavusių kitų šalių geležinkelio įmonių traukinių nespėjo į bendrovės traukinius. Per metus alternatyviomis transporto priemonėmis buvo pervežta 290 keleivių.

⁴ 2011 m. direktijos darbuotojai 2 keleiviams parūpino nakvynę viešbutyje.

- *Apklausa dėl informacijos prieinamumo⁵ traukinių vėlavimo ar atšaukimo atvejais.* Keleivių apklausa, kuria siekta sužinoti jų nuomonę apie informacijos prieinamumą ir jo būdus traukinių vėlavimo ar atšaukimo atvejais, vyko 2011 m. balandžio mėnesį. Apklausoje dalyvavo 2148 respondentai. 60 proc. visų apklaustųjų atsakė, kad *informaciją seka internetu*, 8 proc. keleivių *informaciją gauna stotyse*, 13 proc. *norėtų šią informaciją gauti el. paštu* arba *mobiliuoju telefonu*, 19 proc. atsakė, kad *informacija apie traukinių vėlavimą ar atšaukimą jų nepasiekia*.

- *Apklausa dėl geležinkelių transporto saugumo.* Į klausimą, ar keleiviai jaučiasi saugūs keliaudami traukiniais, atsakė apie 16 tūkst. keleivių. 81 proc. respondentų pažymėjo, kad *jaučiasi saugūs*, 10 proc. atsakė, kad *saugūs nesijaučia*, likę 9 proc. respondentų *neturėjo nuomonės*.

Taip pat direkcijos darbuotojai periodiškai atlieka keleivių apklausas dėl teikiamų paslaugų kokybės, komforto traukiniuose, teikiamų paslaugų spektro, maršrutų tinkamumo ir tvarkaraščių atitikties keleivių poreikiams.

5. Skundų nagrinėjimas, pinigų gražinimai ir kompensacijos

Susipažinti su Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) 1371/2007 *Dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų* (toliau – reglamentas) numatytais geležinkelių keleivių teisėmis ir pareigomis keleiviai gali: bendruoju informacijos telefonu (8 700 55111), bendrovės interneto puslapyje (www.litrail.lt), traukiniuose (spausdinta informacija, lankstinukai) bei geležinkelio stotyse.

Geležinkelio stočių bilietų pardavimo vietose bendrovės darbuotojai ne tik suteiks dominančią informaciją, susijusią su keleivių teisėmis ir pareigomis, prieigos taisyklėmis, vežant neįgalius ir ribotos judėsenos asmenis, ar kitais keleivių vežimą reglamentuojančiais dokumentais, tačiau, esant poreikiui, sudarys sąlygas keleiviui susipažinti su atspausdintais minėtais dokumentais savarankiškai.

Visi keleivių prašymai/skundai direkcijoje nagrinėjami remiantis patvirtintais tvarkų aprašais, kurie yra parengti vadovaujantis reglamento nuostatomis ir reikalavimais.

Visi gauti keleivių prašymai/skundai yra skirstomi į kategorijas: a) *keleivių aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybė*, b) *tvarkaraščiai ir maršrutai*, c) *informacija ir bilietai*, d) *švara ir kitos normos traukiniuose bei stotyse*, e) *reisų vykdymo punktualumas*, f) *neįgaliųjų aptarnavimas⁶*, g) *kompensacijų išmokėjimas už teikiamų paslaugų kokybės normų neatitikimą* bei h) *kiti skundai ir prašymai*.

Skundus keleiviai gali pateikti lietuvių, anglų ar rusų kalbomis raštu geležinkelio stotyse, elektroniniu paštu arba užpildžius specialią skundų pateikimo formą bendrovės interneto puslapyje.

Skundų/prašymų kategorijos	Gautų skundų/prašymų skaičius (2011 m. ketvirčiais)			
	I	II	III	IV
Keleivių aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybė	22	14	14	12
Tvarkaraščiai ir maršrutai	15	13	7	8
Informacija ir bilietai (<i>informacijos teikimas, bilietų pardavimai ir t. t.</i>)	8	4	9	23
Švara ir kitos normos traukiniuose bei stotyse	2	2	7	8
Reisų vykdymo punktualumas	1	1	1	3
Kompensacijų išmokėjimas (<i>vėlavimai, traukinių atšaukimai, praleisti persėdimai ir kiti neatitikimai</i>)	5	4	10	5
Neįgaliųjų aptarnavimas	-	-	-	-
Kiti	-	-	2	5

⁵ Informacija apie traukinių vėlavimo ar atšaukimo atvejus yra teikiama bendrovės interneto svetainėje, stotyse bei traukiniuose.

⁶ 2011 m. skundų, susijusių su neįgalių keleivių aptarnavimu, nebuvo gauta.

Gauti skundai/prašymai (2011 m. ketvirčiais):	53	38	50	64
Gauti skundai/prašymai (2011 m.):	205			
Vidutinis atsakymo į skundą/prašymą laikas: (dienų skaičius)	~13,38			

Direkcijoje įsteigta komisija, vertinanti prašymus dėl kompensacijų išmokėjimo, 2011 m. išnagrinėjo 24 keleivių prašymus kompensuoti patirtą žalą ar gražinti pinigus dėl netinkamai suteiktų keleivių vežimo paslaugų. Išnagrinėjus visas aplinkybes, 11 prašymų buvo patenkinti visiškai arba iš dalies, likusieji 13 buvo atmesti kaip nepagrįsti.

Atsižvelgiant į informaciją, gautą išanalizavus skundus/prašymus bei keleivių preferencijas apklausų metu, 2011 m. taikytos priemonės paslaugų kokybei gerinti:

- vykdyti planuoti ir neplanuoti tiksliniai pasitarimai, mokymai, kurių metu keleivius aptarnaujantys darbuotojai buvo papildomai instruktuojami kokybės standarto įgyvendinimo klausimais;
- 2011 m. siekiant tenkinti keleivių poreikius, atsižvelgiant į prašymus bei vykdytų apklausų duomenis, buvo koreguojami traukinių maršrutai, intensyvumas bei sustojimų skaičius, keičiami tvarkaraščiai;
- siekiant lankstesnio ir operatyvesnio keleivių aptarnavimo bei atsižvelgiant į keleivių pasiūlymus, buvo įdiegtas bendras informacijos ir pagalbos neįgaliems asmenims organizavimo telefono numeris;
- pradėta taikyti 20 proc. nuolaida jaunimui nuo 10 iki 18 metų;
- parengtas ir patvirtintas naujas tvarkos aprašas, reglamentuojantis atsakingų darbuotojų veiksmus sutrikus traukinių eismui (informacijos perdavimas, alternatyvių transporto priemonių užsakymas, nakvynės organizavimas, kitų keleivių poreikių tenkinimas);
- pradėtas rengti keleivių aptarnavimo standartas;
- traukiniuose, kuriuose įrengtos specialios vietos, dviračiai vežami visus metus.

6. Neįgaliesiems ir žmonėms su sutrikusia judėjimo funkcija teikiama pagalba

Įlaipinimo/išlaipinimo iš traukinio paslauga (rekomenduojama rezervuoti pagalbą bendruoju telefonu, elektroniniu paštu arba didžiosiose stotyse 24 val. iki kelionės Lietuvoje bei 48 val. iki kelionės į užsienį pradžios), pasitikimas prie stoties (iš anksto sutartoje vietoje), palydėjimas iki bilietų pardavimo ar traukinio išvykimo vietos, pagalba rezervuojant ar įsigyjant kelionės bilietą bei kita neįgaliems ir ribotos judėsenos asmenims būtina pagalba teikiama nemokamai. Jei neįgalus asmuo nerezervuoja ar neinformuoja apie būtinos pagalbos poreikį iš anksto, bendrovė negali užtikrinti, kad visos būtinos paslaugos bus suteiktos, tačiau imasi visų įmanomų priemonių, kad kelionės geležinkeliu paslauga būtų suteikta.

2011 m. nemokamą pagalbą keliaujant bendrovės traukiniais žmonės su sutrikusia judėjimo funkcija užsisakė 150 kartų, 24 kartus paslauga buvo suteikta ir nerezervavus pagalbos. Iš viso 2011 m. nemokama pagalba žmonėms su sutrikusia judėjimo funkcija pasinaudojo 174 kartus.