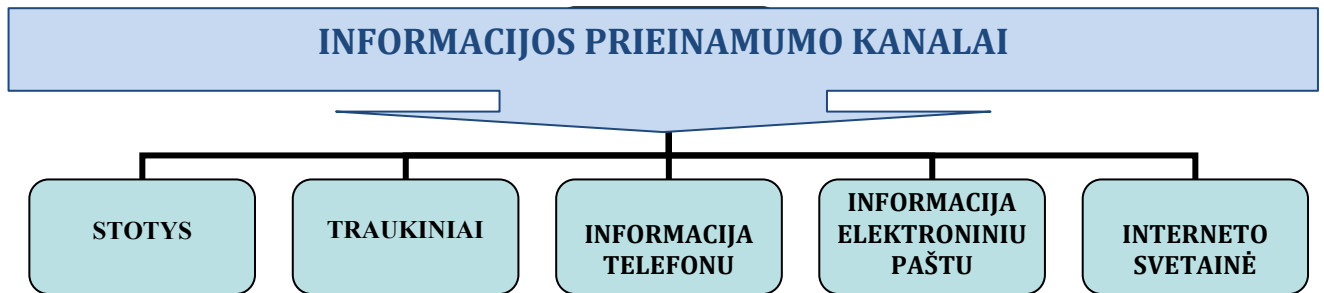


**AB „LIETUVOS GELEŽINKELIAI“  
KELEIVIŲ VEŽIMO DIREKCIJOS  
2012 M. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS  
A T A S K A I T A**

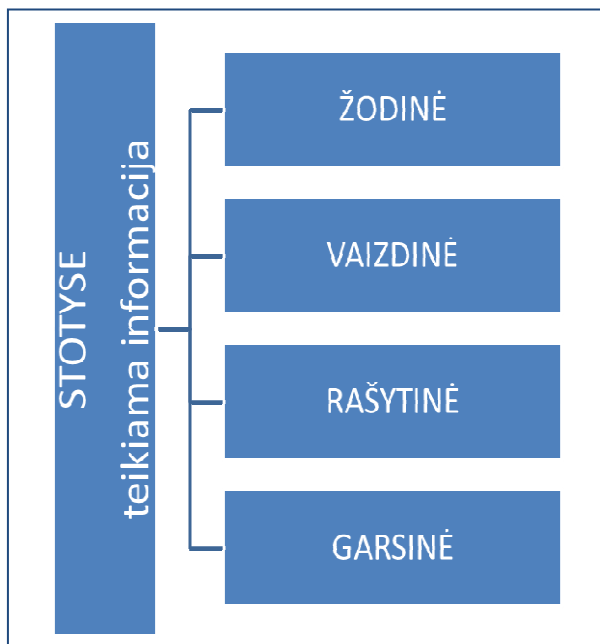
(vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu  
(EB) 1371/2007 „Dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų“)

## 1. Informacija ir bilietai



AB „Lietuvos geležinkeliai“, siekdami užtikrinti aukštą teikiamų paslaugų kokybės lygį, informaciją apie teikiamas keleivių vežimo geležinkeliais paslaugas teikia įvairiomis priemonėmis ir būdais: geležinkelio stotyse, traukiniuose, telefonu, elektroniniu paštu bei oficialiame bendrovės interneto puslapyje [www.litrail.lt](http://www.litrail.lt).

### INFORMACIJOS TEIKIMAS STOTYSE



Keleiviams geležinkelio stotyse teikiama žodinė, rašytinė, garsinė bei vaizdinė informacija (ten kur įrengta šios informacijos teikimui reikalinga įranga). Stotyse, kuriuose yra keleivius aptarnaujantis personalas, teikiama žodinė informacija apie traukinių tvarkaraščius, maršrutus, bilietų kainas, jų įsigijimo galimybes, išvykimo/atvykimo kelius, keleivių teises ir pareigas, teisės aktus, reglamentuojančius keleivių vežimą, neįgaliems keleiviams skirtus patogumus traukiniuose bei infrastruktūros objektuose ir kita su AB „Lietuvos geležinkeliai“ keleivių vežimo paslaugomis susijusi informacija.

Žodinę informaciją geležinkelio stotyse keleiviams teikia:

- 12 informatorių operatorių;
- 7 budintys technikai;
- 9 rūmų budėtojai;
- 56 pardavimų agentai;
- 60 bilietų kasininkų.

Darbuotojai, teikiantys informaciją keleiviams stotyse, tobulina savo kvalifikaciją bendrovėje rengiamuose seminaruose bei techniniuose mokymuose. 2012 metais visi darbuotojai dalyvavo techniniuose (neįgaliųjų ir ribotos judėsenos keleivių aptarnavimas, skundų pateikimas/priėmimas stotyse) ir *Keleivių aptarnavimo standarto* mokymuose (aptarnaujančių darbuotojų elgesio

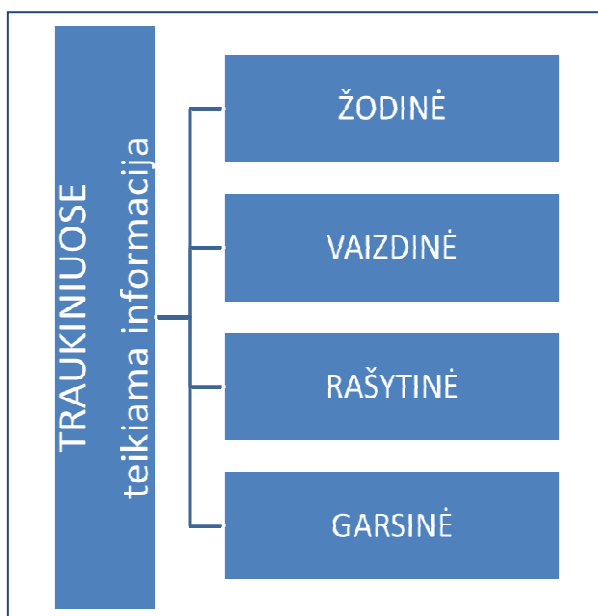
principai, reikalavimai bei taisyklės aptarnaujant geležinkelių transporto keleivius), dalis jų tobulino anglų kalbos žinias. Siekiant optimizuoti bilietų pardavimo procesą 11 darbuotojų dalyvavo išorinės įmonės vedamame seminare.

Rašytinė informacija skelbiama visose geležinkelio stotyse ir stotelėse, skiriasi tik jos skelbimo apimtys. Stotyse, kuriose yra aptarnaujantis personalas, skelbiama platesnio turinio informacija apie bendrąsias keleivių vežimo taisykles, prašymų/skundų pateikimo ir nagrinėjimo bendrovėje tvarką, kitus teisės aktus, reglamentuojančių keleivių teises ir pareigas, traukinių tvarkaraščius, paslaugų kainas, neįgaliųjų ir ribotos judėsenos keleivių aptarnavimo sąlygas bei kitą keleiviams aktualią informaciją, kurios turinį ir apimtį nustato teisės aktai. Stotelėse, kuriose aptarnaujančio personalo nėra, skelbiama minimali informacija apie artimiausias stotis, kuriose galima įsigyti kelionės bilietą, nurodomas informacijos teikimo, kelionės bilietų rezervavimo bei pagalbos rezervavimo neįgaliesiems ir ribotos judėsenos asmenims telefonas, traukinių tvarkaraštis.

Keleiviams per metus yra išdalinama apie 100 tūkst. vnt. skrajučių su keleivinių traukinių tvarkaraščiais. Stotyse taip pat teikiama ir reklaminio pobūdžio informacija.

Garsinė ir vaizdinė informacija Vilniaus bei Kauno geležinkelio stotyse skelbia apie traukinių atvykimą ir išvykimą, kelius, peronus, traukinių išvykimo ir atvykimo laiką ir t. t. Be to, rašytine ir vaizdine forma pateikiama papildoma informacija apie taikomas akcijas, nuolaidas bei papildomas paslaugas.

### INFORMACIJOS TEIKIMAS TRAUKINIUOSE



Keleiviams traukiniuose teikiama žodinė, rašytinė, garsinė bei vaizdinė informacija (ten kur įrengta šios informacijos teikimui reikalinga įranga). Žodinę informaciją traukiniuose keleiviams teikia:

- 19 traukinio viršininkų;
- 214 vagonų palydovų;
- 87 konduktoriai kontrolieriai;
- 5 revizoriai kontrolieriai.

Aptarnaujantis personalas kelionės metu teikia informaciją keleiviams apie traukiniuose teikiamas paslaugas, kelionės maršrutą, stotis/stoteles, artimiausius sustojimus, vėlavimus, pagrindinius teisės aktus reglamentuojančius keleivių vežimą, jų teises ir pareigas, prašymų/skundų pateikimo ir nagrinėjimo bendrovėje tvarką, saugumą bei kitas bendrovės teikiamas su keleivių vežimu geležinkeliais susijusias paslaugas. Jei traukinį aptarnaujantis personalas pageidaujama informacija nedisponuoja, informuoja keleivį apie būdus tą informaciją gauti arba atsakingus darbuotojus, kurie tokią informaciją galėtų suteikti.

Darbuotojai, teikiantys informaciją keleiviams traukiniuose, tobulina savo kvalifikaciją bendrovėje rengiamuose seminaruose bei techniniuose mokymuose. 2012 metais techniniuose mokymuose dalyvavo visi vagonų palydovai, traukinio viršininkai, konduktoriai kontrolieriai bei revizoriai kontrolieriai. Techninių mokymų metu darbuotojai buvo instruktuojami informacijos keleiviams teikimo, neįgalių keleivių aptarnavimo, teisės aktų reikalavimų įgyvendinimo bei kitomis aktualiomis temomis. Daugelis minėtų pareigybių darbuotojų taip pat dalyvavo *Keleivių aptarnavimo standarto* mokymuose, kurių metu buvo supažindinti su aptarnaujančių darbuotojų elgesio principais, reikalavimais bei taisyklėmis aptarnaujant geležinkelių transporto keleivius.

Vaizdinė ir garsinė informacija teikiama traukiniuose, kuriuose yra įdiegta šios informacijos teikimui reikalinga techninė įranga. Traukiniuose, kuriuose tokių galimybių nėra, visą būtiną informaciją teikia traukinį aptarnaujantis personalas.

Vaizdinėmis ir garsinėmis techninėmis priemonėmis traukiniuose teikiama informacija apie traukinio važiavimo maršrutą, stotis ir stotelės, artimiausius sustojimus, bendrąsias elgesio traukinyje taisyklės bei kitas teikiamas paslaugas.

Visuose traukiniuose yra teikiama rašytinė informacija, kurią sudaro bendrųjų keleivių vežimo taisyklių, prašymų/skundų pateikimo ir nagrinėjimo bendrovėje tvarkos, kitų teisės aktų, reglamentuojančių keleivių teises ir pareigas, santraukos, traukinio tvarkaraštis bei kita keleiviams svarbi informacija, kurios turinį ir apimtį nustato teisės aktai. Ši informacija traukiniuose yra patalpinta informaciniuose stenduose, kurie yra kiekviename traukinio vagonė, aiškiai matomoje ir visiems keleiviams prieinamoje vietoje.

Traukiniuose taip pat skelbiama ir reklaminė rašytinė informacija.

### INFORMACIJOS TEIKIMAS TELEFONU

Informacija telefonu teikiama bendroju informacijos numeriu 8 700 55 111 visą parą. Informatorius operatorius telefonu teikia informaciją apie:

- vežimo sąlygas;
- bilietų kainas;
- traukinių kategorijas;
- vagonų klases;
- bagažo vežimą;
- tvarkaraščius;
- neįgaliems keleiviams skirtus patogumus traukiniuose ir infrastruktūros objektuose, būtinos pagalbos rezervavimo sąlygas;
- prašymų/skundų nagrinėjimo ir atsakymo pateikimo tvarką;
- kitą su keleivių vežimu geležinkeliais susijusią ir aktualią informaciją.

Metai	Telefonu aptarnauta keleivių	Pokytis
2012	74,3 tūkst.	2012 metais aptarnauta 10 proc. daugiau keleivių nei 2011 metais
2011	67,3 tūkst.	

## INFORMACIJOS TEIKIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU

Klausimus, susijusius su keleivių vežimo geležinkeliais veikla, galima pateikti bei visą dominančią informaciją gauti susisiekus su bendrovės darbuotojais bendruoju elektroninio pašto adresu [passenger@litrail.lt](mailto:passenger@litrail.lt). Užklauskos, atsiųstos į kitus oficialius bendrovės elektroninio pašto adresus, persiunčiamos atsakingiems darbuotojams, kurie nedelsdami parengia atsakymą ir išsiunčia jį interesantui. 2012 metais informacija elektroniniu paštu buvo suteikta ~ 3000 kartų.

Keleiviai, dalyvaujantys bendrovės lojalumo programoje (iki 2012 metų pabaigos bendrovės lojalumo korteles įsigijo virš 14000 keleivių), apie visas naujienas (dažniausiai ši informacija yra susijusi su pradedamomis vykdyti akcijomis, taikomomis nuolaidomis lojalumo kortelės turėtojams ir pan.) yra informuojami elektoriniu paštu, siunčiant naujienlaiškius.

## INFORMACIJOS TEIKIMAS INTERNETO SVETAINĖJE

Oficiali AB „Lietuvos geležinkeliai“ interneto svetainė [www.litrail.lt](http://www.litrail.lt) skirta reprezentuoti visą bendrovę, t. y. tituliniame svetainės puslapyje talpinama visų bendrovės padalinių informacija. Iki 2012 m. visa su keleivių vežimu geležinkeliais susijusi informacija buvo teikiama kartu su kitų bendrovės padalinių informacija. Tačiau, siekiant sudaryti patogesnes sąlygas keleiviams gauti aktualesnę informaciją, 2012 m. tituliniame puslapyje buvo sukurta išryškinta keleivių informacijos nuoroda, kurioje teikiama nuolat atnaujinama informacija apie traukinių vėlavimus bei tvarkaraščių pasikeitimus. Tituliniame svetainės puslapyje taip pat yra tvarkaraščių paieškos nuoroda, patraukliausių kelionių pasiūlymai bei nuoroda į AB „Lietuvos geležinkeliai“ Keleivių vežimo direkcijos socialinio tinklo paskyrą, kurioje keleiviai taip pat informuojami apie geležinkelių naujoves, pagrindinius tvarkaraščių pasikeitimus ir pan.

Keleiviams, neradusiems ieškomos informacijos tituliniame [www.litrail.lt](http://www.litrail.lt) puslapyje, sukurta keleivių vežimo skiltis, kurioje teikiama detali informacija apie bilietus, jų įsigijimo, keitimo, gražinimo sąlygas, bagažo/dviračių vežimą, prašymų/skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką, pagalbos neįgaliesiems keleiviams rezervavimo sąlygas, galiojančių kelionių akcijų taisykles, lengvatų bei nuolaidų taikymą, kontaktinius duomenis bei papildomas paslaugas. Taip pat skelbiami teisės aktai reglamentuojantys keleivių vežimą bei jų teises ir pareigas.

*Informacija apie planuojamus traukinių tvarkaraščių pasikeitimus ar galimus traukinių vėlavimus atnaujinama nuolat. Apie visus planuojamus pasikeitimus keleiviai informuojami oficialioje interneto svetainėje, socialinio tinklo paskyroje, geležinkelio stotyse bei kitomis priemonėmis informavimo priemonėmis iš anksto.*

✓ Bendrovės interneto svetainę per dieną vidutiniškai aplanko 600–1000 žmonių.

## INFORMACIJOS TEIKIMAS ŽMONĖMS SU NEGALIA

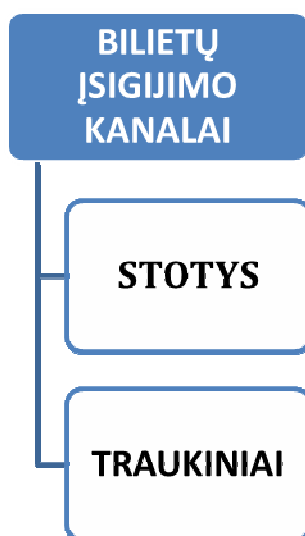
Informacija žmonėms su negalia yra teikiama visais aukščiau aprašytais būdais, atsižvelgiant į specialius jų poreikius, t. y. traukiniuose (dviaukščiuose elektriniuose traukiniuose svarbiausia informacija regėjimo sutrikimų turintiems keleiviams pateikiama ir Brailio raštu), stotyse (žodžiu, raštu, vaizdinėmis bei garsinėmis priemonėmis), elektroniniu paštu, telefonu bei interneto svetainėje.

Visa pagrindinė informacija neįgaliesiems ir ribotos judėsenos asmenims yra pateikta Prieigos taisyklėse, kurios taikomos vežant neįgalius ir ribotos judėsenos asmenis. Šių taisyklių tikslas yra suteikti specialių poreikių turintiems žmonėms informaciją apie galimybes keliauti geležinkelių transportu, jų teises bei pareigas, taip pat traukiniuose esamus ir jiems skirtus patogumus, stočių

bei kitų infrastruktūros objektų pritaikymo lygi, nemokamos pagalbos formas, jos rezervavimo sąlygas bei kelionės planavimo patarimus regos, klausos ar judėjimo sutrikimų turintiems geležinkelių transporto keleiviams. Spausdintos priegigos taisyklės yra platinamos geležinkelių stotyse, kai kuriuose traukiniuose bei Lietuvos neįgaliųjų forume. Elektroninę šių taisyklių versiją galima atsisiųsti iš bendrovės interneto puslapio.

Teikiamų paslaugų kokybės standartų įgyvendinimo ir priežiūros komisija 2012 m. vykdė paslaugų kokybės standartų *Informacijos ir bilietų* dalies periodinius patikrinimus, kurių metu nustatytos standartų neatitiktys buvo nedelsiant pašalintos.

## BILIETŲ ĮSIGIJIMO GALIMYBĖS



Šiuo metu kelionės bilietus keliauti traukiniais galima įsigyti stotyse, kuriose yra įrengtos bilietų pardavimo kasos, bei visuose traukiniuose. Kelionės bilietus galima užsisakyti paskambinus informacijos telefonu 8 700 55 111 ir iš anksto, tačiau įsigyti bilietas galima tik kasose<sup>1</sup>.

Informacija apie bilietų įsigijimo galimybes teikiama paskambinus informacijos telefonu, bendrovės interneto svetainėje [www.litrail.lt](http://www.litrail.lt), elektroniniu paštu, stotyse bei traukiniuose, kuriuose yra aptarnaujantis personalas. Stotyse, kuriose nėra aptarnaujančio personalo, keleiviai yra raštu informuojami apie artimiausias geležinkelio stotis, kuriose galima įsigyti kelionės bilietus. Bilietus kasose galima įsigyti iš anksto: vietinio susisiekiimo – 30 parų, tarptautinio – 45 paros iki traukinio išvykimo.

Kelionės bilietai skirstomi į:

- vienkartinius (vienetinius ir grupės bilietus);
- terminuotus (10-čiai, 20-čiai kalendorinių dienų; kasdienai, darbo dienoms, savaitgaliams<sup>2</sup> 1, 2 ar 3 mėnesiams).

2012 m. parduota bilietų

 Vilnius	1386681
 Kaunas	419976
 Šiauliai	182852
 Klaipėda	116138
 Lentvaris	127594

	2011 metai	2012 metai
<b>Iš viso parduota bilietų, iš jų:</b>	<b>3,25 mln. vnt.</b>	<b>3,59 mln. vnt.</b>
a) į vietinio susisiekiimo traukinius:	3,09 mln. vnt.	3,43 mln. vnt.
b) į tarptautinio susisiekiimo traukinius:	0,16 mln. vnt.	0,16 mln. vnt.
c) traukiniuose:	0,49 mln. vnt.	0,53 mln. vnt.
d) stotyse:	2,76 mln. vnt.	3,06 mln. vnt.

<sup>1</sup> Kelionės bilietus platina ir 5 turizmo agentūros.

<sup>2</sup> Terminuotas bilietas savaitgaliams skirtas važiuoti penktadieniais, šeštadieniais, sekmadieniais ir poilsio dienomis.

<i>e) vienetinių:</i>	<i>3,21 mln. vnt.</i>	<i>3,55 mln. vnt.</i>
<i>f) terminuotų:</i>	<i>0,02 mln. vnt.</i>	<i>0,02 mln. vnt.</i>
<i>g) grupinių:</i>	<i>0,02 mln. vnt.</i>	<i>0,02 mln. vnt.</i>
Iš viso telefonu užsakyta vietų:	Nėra duomenų	3337 vietos
Iš viso parduota dviračių bilietų:	8856 vnt.	9251 vnt.
Iš viso su lojalumo kortelėmis parduota bilietų:	115160 vnt.	180611 vnt.
Iš viso parduota lengvatinių bilietų:	1135905 vnt.	1102483 vnt.

## 2. Teikiamų paslaugų punktualumas

### VIETINIŲ IR TARPTAUTINIŲ TRAUKINIŲ VĖLAVIMAI (proc.)

	2011	2012	Pokytis (%)
<b>Bendras traukinių punktualumas:</b>	<b>97,3</b>	<b>97,2</b>	<b>-0,1</b>
vietinio susisiekimo:	98,1	97,9	-0,2
tarptautinio susisiekimo:	70,9	74,9	+4,0
<b>Išvykstančių traukinių vėlavimas:</b>	<b>0,8</b>	<b>0,5</b>	<b>-0,3</b>
vietinio susisiekimo:	0,6	0,5	-0,1
tarptautinio susisiekimo:	8,2	3,1	-5,1
<b>Bendras atvykstančių traukinių vėlavimas</b>	<b>2,7</b>	<b>2,8</b>	<b>+0,1</b>
<b>Atvykstančių vietinių traukinių vėlavimas:</b>	<b>1,9</b>	<b>2,1</b>	<b>+0,2</b>
<i>mažiau nei 60 min.</i>	94,7	97,5	+2,8
<i>60–119 min.</i>	4,8	2,02	-2,6
<i>120 min. ir daugiau</i>	0,5	0,45	-0,05
<b>Atvykstančių tarptautinių traukinių vėlavimas:</b>	<b>29,06</b>	<b>25,13</b>	<b>-3,93</b>
<i>mažiau nei 60 min.</i>	92,5	92,6	+0,1
<i>60–119 min.</i>	6,2	5,0	-1,2
<i>120 min. ir daugiau</i>	1,32	2,39	+1,07
<b>Praleisti persėdimai į kitus traukinius</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Vietinių ir tarptautinių traukinių atšaukimas:</b>	<b>0,46</b>	<b>0,12</b>	<b>-0,34</b>
vietinio susisiekimo:	0,3	0,07	-0,23
tarptautinio susisiekimo:	0,16	0	-0,16



Dėl nenumatytų kliūčių 2012 metais buvo atšauktas 21 vietinio susisiekimo traukinys:

- dėl avarinių situacijų – 14;
- dėl gedimų – 1;
- dėl gamtos stichijos (*force majeure*) – 6;
- važiavo sutrumpintu maršrutu – 9.

Jeigu traukinys dėl nenumatytų priežasčių sustoja ir stovi kelyje arba vėluoja atvykti ilgiau nei 60 min., aptarnaujantys darbuotojai aprūpina keleivius gėrimais ir užkandžiais (jei tokia galimybė traukinyje yra), o atsakingi bendrovės padaliniai organizuoja alternatyvų, t. y. autobusų transportą, keleiviams pervežti. Sutrikus geležinkelių transporto eismui 2012 metais autobusais buvo pervežti 139 keleiviai. Jeigu dėl objektyvių priežasčių keleiviai neturi galimybės pasiekti kelionės tikslą tą pačią dieną, jiems organizuojama nakvynė viešbutyje. Ataskaitiniu laikotarpiu tokių atvejų nepasitaikė.

AB „Lietuvos geležinkeliai“ keleivius aptarnaujantis personalas bei kitų bendrovės padalinių, atsakingų už eismo valdymą, darbuotojai yra periodiškai instruktuojami bei apmokomi ekstremalių situacijų valdymo bei keleivių aptarnavimo eismo sutrikimo sąlygomis temomis.

### 3. Traukinių ir stočių patalpų švara

AB „Lietuvos geležinkeliai“ Keleivių vežimo direkcija, siekdama užtikrinti tvarkingą ir malonią aplinką keleiviams, ypatingą dėmesį skiria eksploatuojamų traukinių ir patalpų švarai. Dėl šios priežasties riedmenys ir stoties patalpos valomos kasdien: išplaunamos grindys, surenkamos ir išnešamos šiukšlės, iššluojami vagonų laiptai, išvėdinami vagonai, išplaunami ir sutvarkomi sanitariniai mazgai.

Tarptautiniai ir keleiviniai traukiniai valomi prieš reisą ir po jo, t. y. mažiausiai du kartus per parą, o esant poreikiui ir reiso metu. Tualetai valomi ne rečiau kaip 4 kartus per parą. Minėtuose traukiniuose vagono švarą ir tvarką užtikrina vagonų palydovai.

Dyzeliniai ir elektriniai traukiniai valomi mažiausiai 1–2 kartus per parą, prieš reisą ir per pertraukas tarp jų (priklausomai nuo išvažiavimų į reisą skaičiaus). Tualetai vagonuose valomi prieš kiekvieną reisą. Sanitariniai mazgai periodiškai aprūpinami higienos bei dezinfekcijos priemonėmis, vagonuose surenkamos šiukšlės, palaikoma optimali temperatūra bei rūpinamasi, kad vagone būtų nuolatos švaru ir tvarkinga.

Didžiosios geležinkelio stotys valomos ne rečiau kaip 4 kartus per parą ir pagal poreikį<sup>3</sup>, tualetai – 2 kartus per parą, šiukšlės išnešamos ne rečiau kaip 2 kartus per dieną. Mažosios stotyse valomos 1 kartą per parą ir pagal poreikį.

Traukinių vagonuose su automatine klimato kontrole oro kokybę užtikrina kondicionieriai ir oro filtrai, kurie yra periodiškai valomi atliekant planinę techninę priežiūrą.

Į visus pranešimus apie galimus higienos normų pažeidimus yra operatyviai reaguojama, informacija perduodama atsakingiems padaliniams, kontroliuojamas pažeidimų šalinimas. Bendrovėje periodiškai organizuojami darbuotojų, atsakingų padalinių bei įkurtų komisijų planiniai ir neplaniniai patalpų bei traukinių švaros, higienos normų ir paruošimo reisui patikrinimai. Iš viso per 2012 metus buvo vykdyti 94 patikrinimai, kurių metu buvo rasta 16 neatitikimų nustatytoms švaros normoms:

➤ **rasta šiukšlių – 1;**

➤ **tualetų reikmenų trūkumas: muilo, popieriais, popierinių rankšluosčių – 3;**

➤ **pastebėta dulkių, purvo, nešvarios grindys – 5;**

➤ **nešvari riedmenų išorė – 3;**

➤ **netvarkingi sanitariniai mazgai – 1;**

➤ **nemalonus kvapas tualete – 2;**

➤ **uždarytas tualetas – 1.**

Rastos neatitiktys pašalinamos iš karto arba per protingą laikotarpį, o tam, kad panašūs atvejai daugiau nepasikartotų, sugriežtinama kontrolė, už pažeidimus atsakingiems darbuotojams taikomos drausminančio pobūdžio arba kitos organizacinės prevencinės priemonės.

<sup>3</sup> Stočių plovimo periodiškumas labai priklauso nuo oro sąlygų.

## 4. Keleivių apklausos apie teikiamų paslaugų kokybę

Siekdami gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir prisitaikyti prie keleivių poreikių, bendrovės darbuotojai nuolat vykdo keleivių apklausas 1) traukiniuose ir 2) interneto svetainėje.

### 2012 metais vykdytų keleivių apklausų internetu rezultatai:

<p><i>Kaip Jūs vertinate keleivių aptarnavimo kokybę?</i></p>	<p>           {            Puikiai - 424            Gerai - 419            Vidutiniškai - 166            Patenkinamai - 77            Blogai - 100            Iš viso: 1186         </p>
<p><i>Kur Jūs ieškote informacijos apie traukinių vėlavimą/atšaukimą?</i></p>	<p>           {            Interneto svetainėje - 1582            Informacija nepasiekia - 499            Stotyje - 375            Telefonu - 134            Traukinyje - 105            El. paštu - 22            Iš viso: 2717         </p>
<p><i>Kaip vertinate keleivių aptarnavimą geležinkelio stotyse?</i></p>	<p>           {            Puikiai - 939            Gerai - 1201            Patenkinamai - 495            Blogai - 262            Iš viso: 2897         </p>
<p><i>Kokios informacijos Jums trūksta kelionės metu?</i></p>	<p>           {            Tvarkaraščius - 1267            Traukinių vėlavimą/atšaukimą - 578            Teikiamas paslaugas - 245            Bilietų įsigijimą - 631            Stoteles ir stotis - 435            Iš viso: 3156         </p>

### 2012 metais vykdytų apklausų traukiniuose rezultatai:

#### Maršrutas Vilnius - Klaipėda (465 respondentai)

<p><i>Ar tenkina traukinių tvarkaraštis?</i></p>	<p>           {            Tenkina - 257            Netenkina - 77            Neturi nuomonės - 131         </p>
<p><i>Kaip Jūs vertinate aptarnavimo ir paslaugų kokybę?</i></p>	<p>           {            Puikiai - 160            Gerai - 165            Patenkinamai - 13            Blogai - 0            Be nuomonės - 127         </p>
<p><i>Ar reikėtų papildyti traukiniuose parduodamo maisto ir gėrimų asortimentą?</i></p>	<p>           {            Taip - 216            Ne - 108            Neturi nuomonės - 141         </p>

**Maršrutas Vilnius - Varėna - Marcinkonys (563 respondentai)**

**Ar tenkina traukinių tvarkaraštis?**

{ Tenkina - 405  
Netenkina - 96  
Neturi nuomonės - 62

**Kaip Jūs vertinate aptarnavimo ir paslaugų kokybę?**

{ Puikiai - 137  
Gerai - 316  
Patenkinamai - 47  
Blogai - 13  
Be nuomonės - 50

**Maršrutas Vilnius - Ignalina (642 respondentai)**

--

{ Tenkina - 492  
Netenkina - 120  
Neturi nuomonės - 30

{ Puikiai - 188  
Gerai - 354  
Patenkinamai - 54  
Blogai - 4  
Be nuomonės - 42

**Maršrutas Vilnius - Kaunas (1000 respondentų)**

--

{ Tenkina - 426  
Netenkina - 112  
Neturi nuomonės - 462

**Maršrutas Kaunas - Šiauliai (83 respondentai)**

--

{ Tenkina - 31  
Netenkina - 52

Gauti duomenys, apklausus keleivius traukiniuose, panaudojami sudarant naujus ar koreguojant senus traukinių tvarkaraščius taip, kad jie kuo labiau atitiktų keleivių poreikius. Apklausų metu taip pat surenkami keleivių pasiūlymai, pageidavimai dėl teikiamų paslaugų spektro ir kokybės. Apibendrinti duomenys perduodami atsakingiems padaliniais, kurie priima sprendimus bei organizuoja priemonių, atitinkančių keleivių poreikius ir technines galimybes, įgyvendinimą.

## 4. Skundų nagrinėjimas

Informacija apie skundų nagrinėjimą bendrovėje teikiama interneto puslapyje [www.litrail.lt](http://www.litrail.lt) (*Keleivių vežimas - Skundai ir prašymai*), geležinkelio stotyse, klientų aptarnavimo telefonu (8 700 55 111) bei traukiniuose.

Vadovaujantis galiojančiomis tvarkomis, bendrovėje nagrinėjami tvarkingai ir įskaitomai valstybine (lietuvių), anglų ar rusų kalba parašyti prašymai/skundai. Keleiviams pageidaujantiems parašyti AB „Lietuvos geležinkeliai“ administracijai prašymą/skundą, rekomenduojama užpildyti blanką, kurį galima rasti geležinkelio stočių bilietų kasose (darbo laiku) bei traukiniuose arba užpildyti specialią prašymo/skundo formą interneto puslapyje [www.litrail.lt](http://www.litrail.lt) (*Keleivių vežimas – Skundai ir prašymai*). Prašymo/skundo pateikimas laisva forma, nesilaikant rekomendacinio blanko formos, nėra kliūtis jį išnagrinėti, todėl priimami ir prašymai/skundai atsiųsti elektroniniu arba paprastu paštu.

Prašymas/skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo jo pateikimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą pareiškėjo prašymo/skundo nagrinėjimas negali būti baigtas, ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo prašymo/skundo pateikimo dienos apie tai raštu informuojamas pareiškėjas, nurodant priežastis, kodėl pratęsiamas pateikto prašymo/skundo nagrinėjimo terminas. Visais atvejais prašymo/skundo nagrinėjimo periodas negali būti ilgesni nei 3 mėnesiai nuo jo pateikimo dienos.

Jei gautas bendrovės atsakymas netenkina keleivio, jis gali pateikti skundą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuri yra įgaliota nagrinėti vartotojų skundus dėl geležinkelių keleivių teisių, nustatytų 2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) Nr. 1371/2007 „Dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų“, pažeidimų. Keleivis taip pat turi teisę pateikti ieškinį dėl geležinkelio įmonės nepatenkinto ar dalinai patenkinto skundo. Ieškinį galima pateikti ir tuo atveju, jei skundo pareiškėjas per nustatytą laiką negavo geležinkelio įmonės atsakymo į pateiktą skundą.

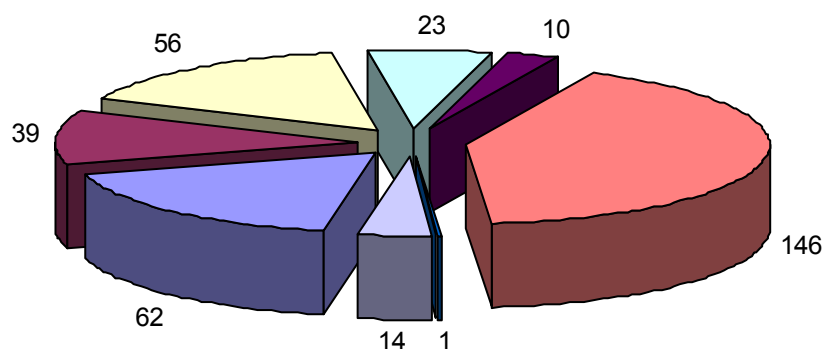
### Keleivių prašymų/skundų statistika

Prašymų/skundų kategorijos	Prašymų/skundų skaičius (2012 m. ketvirčiais)			
	I	II	III	IV
Keleivių aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybė	9	11	15	27
Tvarkaraščiai ir maršrutai	7	14	12	6
Informacija ir bilietai ( <i>informacijos teikimas traukiniuose, stotyse, internetiniame bendrovės puslapyje, bilietų pardavimas, lojalumo programa</i> )	9	21	17	9
Švara ir kitos normos traukiniuose bei stotyse	6	2	13	2
Reisų vykdymo punktualumas	-	3	4	3
Kompensacijų išmokėjimas už teikiamų paslaugų kokybės normų neatitikimą ( <i>traukinių vėlavimas, atšaukimas, higienos normų pažeidimas ir t.t.</i> )	10	52	12	72
Neįgaliųjų aptarnavimas	-	-	1	-
Kiti	6	2	2	4
<b>Iš viso per ketvirtį:</b>	<b>47</b>	<b>105</b>	<b>76</b>	<b>123</b>
<b>Iš viso per metus:</b>	<b>351</b>			
<b>Vidutinė atsakymo pateikimo į prašymą/skundą trukmė (dienų skč.)</b>	<b>~13</b>			

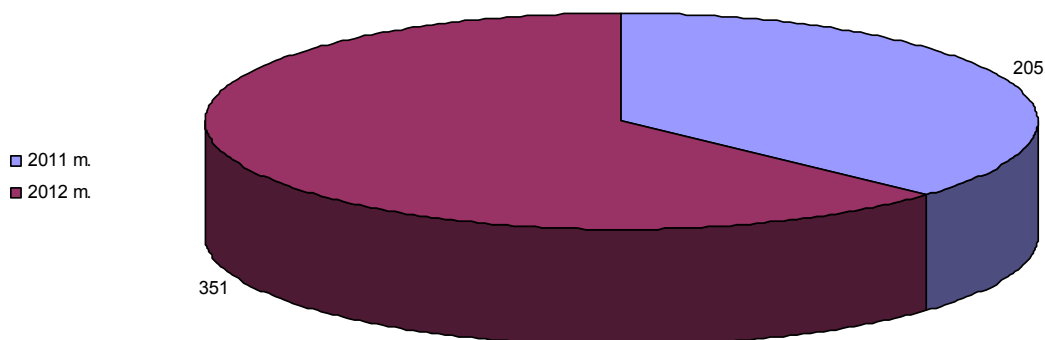
Daugiausiai keleivių prašymų/skundų (146) AB „Lietuvos geležinkeliai“ Keleivių vežimo direkcija 2012 m. gavo dėl *Kompensacijų išmokėjimo už teikiamų paslaugų kokybės normų neatitikimą* (keleivinių traukinių vėlavimai dėl eismo sutrikimų, Force Majeure aplinkybių ar kitų

įvykių). 62 prašymai/skundai priskirti *Keleivių aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybės*, 56 – *Informacijos ir bilietų*, 39 – *Tvarkaraščių ir maršrutų*, 23 – *Švaros ir kitų normų traukiniuose bei stotyse* kategorijoms.

- Keleivių aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybė
- Tvarkaraščiai ir maršrutai
- Informacija ir bilietai
- Švara ir kitos normos traukiniuose bei stotyse
- Reisų vykdymo punktualumas
- Kompensacijų išmokėjimas
- Neįgaliųjų aptarnavimas
- Kiti

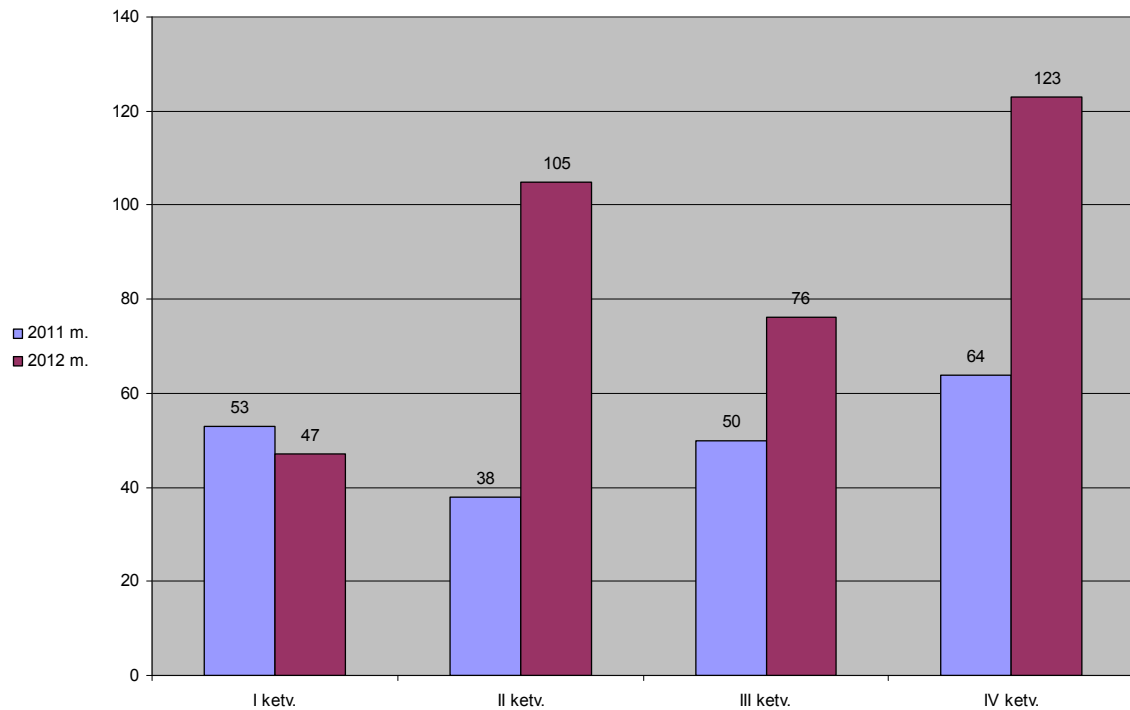


1 pav. Prašymų/skundų pasiskirstymas pagal kategorijas 2012 m. (vnt.)



2 pav. Prašymų/skundų skaičius 2011 – 2012 m. (vnt.)

2012 m. AB „Lietuvos geležinkeliai“ Keleivių vežimo direkcija gavo 58 % prašymų/skundų daugiau nei 2011 m. (2 pav.; 205 skundai/prašymai 2011 m. bei 351 – 2012 m.) Išaugusių prašymų/skundų srautą galima būtų sieti su padidėjusia informacijos apie keleivių teises keliaujant geležinkelio transportu sklaida spaudoje, internete, geležinkelio stotyse, sudarytomis lanksčiomis sąlygomis pateikti elektroninius prašymus/skundus bendrovės internetiniame puslapyje (didžioji dauguma prašymų/skundų gaunami elektroniniu paštu arba užpildžius specialią formą bendrovės internetiniame puslapyje) bei padidėjusiu keleivių skaičiumi 2012 m.



3 pav. Prašymų/skundų pasiskirstymas 2011 - 2012 m. ketv. (vnt.)

#### Taikytos priemonės paslaugų kokybei gerinti:

- parengtas ir įdiegtas Keleivių aptarnavimo standartas, kuriuo nustatyti pagrindiniai aptarnaujančių darbuotojų elgesio principai bei taisyklės aptarnaujant geležinkelių transporto keleivius, išvaizdos darbe reikalavimai, bendravimo su keleiviais ypatumai, apibrėžiant kokybiško aptarnavimo supratimą bei jo įgyvendinimą;
- vykdyti planuoti ir neplanuoti tiksliniai keleivių aptarnaujančio personalo mokymai, instruktažai, kurių metu darbuotojai buvo papildomai instruktuojami teikiamų paslaugų ir kokybės standartų įgyvendinimo klausimais bei kitomis aktualiomis temomis;
- 2012 m. siekiant tenkinti keleivių poreikius, atsižvelgiant į prašymus bei vykdytų apklausų duomenis, buvo koreguojami traukinių maršrutai, intensyvumas bei sustojimų skaičius, keičiami tvarkaraščiai;
- Teikiamų paslaugų kokybės standartų įgyvendinimo ir priežiūros komisija periodiškai vertino pagrindinius veiklos procesus, kontroliavo kaip užtikrinimas teisės aktų nuostatų įgyvendinimas;

## **5. Neįgaliesiems ar ribotos judėsenos asmenims teikiama pagalba**

Bendrovė siekia sudaryti palankias ir prieinamas kelionės sąlygas visiems keleiviams, tačiau, suprasdami sunkumus, su kuriais viešosiose erdvėse susiduria judėjimo sutrikimų turintys asmenys, jiems teikiame ypatingą dėmesį – techninėmis bei organizacinėmis priemonėmis nuolat mažiname kliūtis, su kuriomis geležinkelių transporto sektoriuje susiduria specialių poreikių turintys keleiviai: perkame naujus specialioms poreikiams pritaikytus traukinius, modernizuojame infrastruktūros objektus, diegiame techninės priemonės padedančias įveikti kliūtis (keltuvus, lifthus, rampas) bendradarbiaujame su neįgaliais asmenimis vienijančiomis organizacijomis (Lietuvos Neįgaliųjų forumu) organizuojame aptarnaujančio personalo mokymus, taikome kitus gerosios praktikos pavyzdžius.

Dalis AB „Lietuvos geležinkeliai“ eksploatuojamų keleivinių vagonų, elektrinių bei dyzelinių traukinių jau yra pritaikyti neįgaliesiems arba ribotos judėsenos keleiviams. Tokių traukinių nuolat daugėja, nes, atliekant modernizavimo darbus arba įsigyjant naujus traukinius yra atsižvelgiama į teisės aktų reikalavimus bei neįgaliųjų poreikius. Šiuo metu bendrovė maršrute Vilnius – Kaunas – Vilnius eksploatuoja 2008 - 2012 m. įsigytus 6 modernius dviaukščius elektrinius traukinius, kurie pritaikyti specialių poreikių turintiems keleiviams. Šiuose traukiniuose žmonėms su negalia yra specialiai pritaikytos vietos, tualetai, naujos keleivių informavimo sistemos, žmonėms su regos negalia skirti informaciniai užrašai Brailio raštu, įrengtos techninės priemonės žmonėms ratukuose patogiai užvažiuoti į traukinį. Bendrovė taip pat eksploatuoja 12 automotrisių (įsigytos 2008-2011 m.) bei 4 modernizuotus keleivinius vagonus, kurių durys yra praplatintos, vagonuose įrengtos vietos neįgaliesiems, specialiai pritaikyti tualetai.

Neįgaliųjų su vežimėliais įlaipinimui ar išlaipinimui iš traukinio Vilniaus oro uosto stotelėje, Vilniaus, Klaipėdos bei Šiaulių geležinkelio stotyse naudojami 5 mobilieji keltuvai – platformos.

AB „Lietuvos geležinkeliai“ Keleivių vežimo direkcija, siekdama kelti teikiamų paslaugų kokybę, 2012 m. parengė Keleivių aptarnavimo standartą, kuriame ypatingas dėmesys yra skiriamas skirtingas negalios formas bei specialių poreikių turintiems keleiviams. Keleivius aptarnaujantis personalas yra supažindintas su minėtais dokumentais bei periodiškai instruktuojamas papildomai.

Visa būtina neįgalių asmenų įlaipinimo ar išlaipinimo iš traukinio pagalba, pasitikimas prie stoties (iš anksto sutartoje vietoje), palydėjimas iki bilietų pardavimo ar traukinio išvykimo vietos, pagalba rezervuojant ar įsigyjant kelionės bilietą bei kita neįgaliesiems ir ribotos judėsenos asmenims būtina pagalba teikiama nemokamai.

Neįgalūs ar ribotos judėsenos keleiviai apie būtinos nemokamos pagalbos poreikį privalo informuoti geležinkelio vežėjus likus bent 24 val. iki kelionės Lietuvoje bei 48 val. iki kelionės į užsienį pradžios. Jei būtina pagalba nerezervuojama iš anksto, bendrovė negali užtikrinti, kad visos būtinos paslaugos bus suteiktos, tačiau imasi visų įmanomų priemonių, kad kelionės geležinkeliu paslauga būtų suteikta.

Nemokamą pagalbą keliaujant bendrovės traukiniais neįgalūs ar ribotos judėsenos keleiviai gali rezervuoti:

- telefonu - 8 700 55 111;
- internetu - užpildant specialią formą bendrovės interneto puslapyje;
- Vilniaus, Kauno, Klaipėdos bei Šiaulių geležinkelio stotyse;
- elektroniniu paštu - [mobilumas@litrail.lt](mailto:mobilumas@litrail.lt).

2012 m. nemokamą pagalbą keliaujant bendrovės traukiniais žmonės su sutrikusia judėjimo funkcija užsisakė 547 kartų, 50 kartų paslauga buvo suteikta ir nerezervavus pagalbos. Iš viso 2012 m. nemokama pagalba žmonėms su sutrikusia judėjimo funkcija pasinaudojo 597 kartus.