

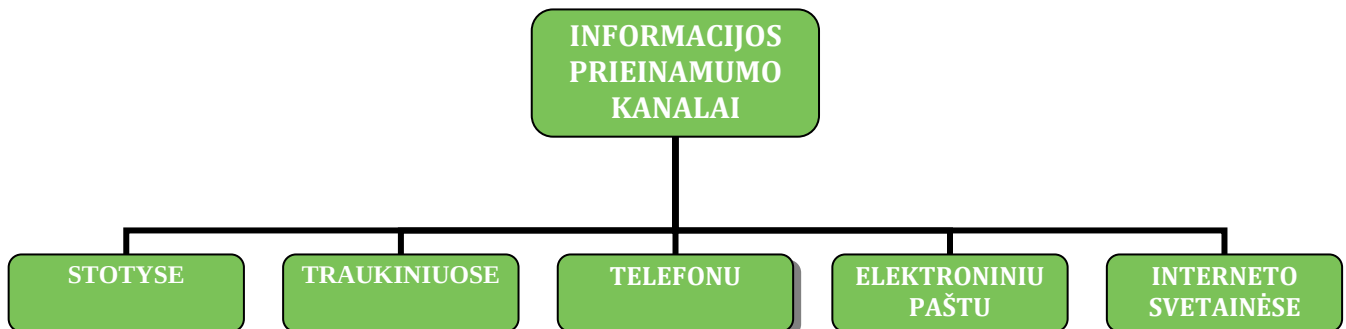


AB „LIETUVOS GELEŽINKELIAI“ KELEIVIŲ VEŽIMO DIREKCIJOS 2018 M. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ATASKAITA

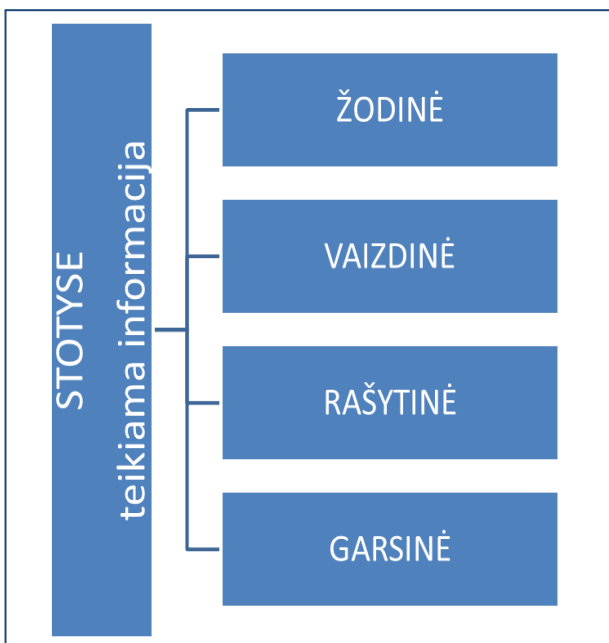
(vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu
(EB) 1371/2007 „Dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų“)

INFORMACIJA IR BILIETAI

AB „Lietuvos geležinkeliai“, siekdama 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 oficialiose bendrovės interneto svetainėse www.litrail.lt, www.traukiniobilietas.lt.



INFORMACIJOS TEIKIMAS STOTYSE



Keleiviams geležinkelio stotyse teikiama žodinė, rašytinė, garsinė bei vaizdinė informacija (ten kur įrengta šios informacijos teikimui reikalinga įranga). Stotyse, kuriose 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.

Darbuotojai, teikiantys informaciją keleiviams stotyse, tobulina savo kvalifikaciją bendrovėje rengiamuose seminaruose bei techniniuose mokymuose. 2018 m. jie dalyvavo *Keleivių aptarnavimo standarto* mokymuose (aptarnavimo kokybės gerinimas, aptarnaujančių darbuotojų elgesio principai, reikalavimai bei taisyklės aptarnaujant geležinkelių transporto keleivius).

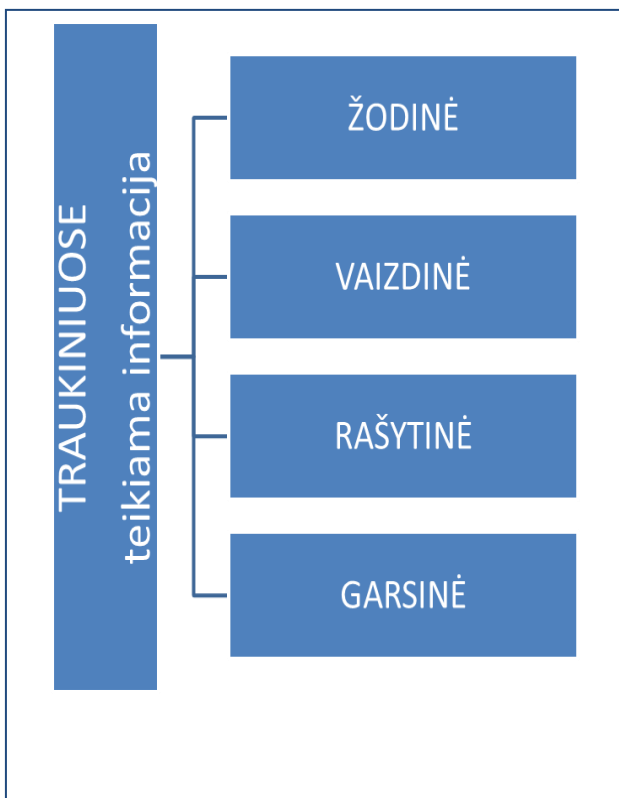
Rašytinė informacija skelbiama visose geležinkelio stotyse ir stotelėse, skiriasi tik jos skelbimo apimtys. Stotyse, kuriose yra aptarnaujantis personalas, skelbiama platesnio turinio informacija apie bendrąsias

keleivių vežimo taisyklės, skundų pateikimo ir nagrinėjimo bendrovėje tvarką, kitus teisės aktus, reglamentuojančių keleivių teises ir pareigas, traukinių tvarkaraščius, 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 25000 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 TRAUKINIUIOSE



Keleiviams traukiniuose teikiama žodinė, rašytinė, garsinė bei vaizdinė informacija (ten kur įrengta šios informacijos teikimui reikalinga įranga). Žodinę informaciją traukiniuose keleiviams teikia konduktoriai kontrolieriai, 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, 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. 2018 metais techniniuose mokymuose dalyvavo visi traukinį aptarnaujantys darbuotojai. Techninių mokymų metu darbuotojai buvo instruktuojami saugos ir sveikatos, pirmosios pagalbos ir higienos įgūdžių, darbo laiko ir užmokesčio apskaitos, analizės ir darbuotojų motyvavimo priemonių klausimais bei kitomis aktualiomis temomis.

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 teikiamos paslaugos.

Visuose traukinyje yra teikiama rašytinė informacija, kurią sudaro bendrųjų keleivių vežimo taisyklių, 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 bei vaizdinė informacija.

INFORMACIJOS TEIKIMAS TELEFONU

Informacija telefonu teikiama bendruoju informacijos numeriu 8 700 55111 kiekvieną dieną nuo 7:00 iki 22:00 val.. Vadybininkas 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;
- Skundų nagrinėjimo ir atsakymo pateikimo tvarką;
- Kitą su keleivių vežimu geležinkeliais susijusią ir aktualią informaciją.

Metai	Telefonu aptarnauta keleivių	Pokytis
2017	77 326 tūkst.	2018 metais aptarnauta 11 322 tūkst. daugiau keleivių nei 2017 metais
2018	88 648 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 Informacija@litrail.lt. Užklauso, atsiųstos į kitus oficialius bendrovės elektroninio pašto adresus, persiunčiamos atsakingiems darbuotojams, kurie nedelsdami parengia atsakymą ir išsiunčia jį interesantui.

Keleiviai, dalyvaujantys bendrovės lojalumo programoje (iki 2018 metų pabaigos bendrovės lojalumo kortelės įsigijo apie 1350 keleivių), apie visas naujienas (dažniausiai ši informacija yra susijusi su pradedamomis vykdyti akcijomis, taikomomis nuolaidomis lojalumo kortelės turėtojams ir pan.) yra informuojami elektroniniu paštu, siunčiant naujienlaiškus.

INFORMACIJOS TEIKIMAS INTERNETO SVETAINĖSE

Oficiali AB „Lietuvos geležinkeliai“ interneto svetainė www.litrail.lt skirta reprezentuoti visą bendrovę, t. y. tituliname svetainės puslapyje talpinama visų bendrovės padalinių informacija. Svetainė www.traukiniobilietas.lt skirta keleivių vežimui. Svetainėje keleiviai gali įsigyti kelionės bilietus, joje pateikiami keleivių vežimą reglamentuojantys dokumentai, informacija apie kitas teikiamas paslaugas, tvarkaraščių paieška ir kt. Keleiviai besinaudojantys elektroninės bankininkystės paslaugomis gali įsigyti elektroninius kelionės bilietus ar lojalumo kortelę. Taip pat yra galimybė užsiregistruoti ir stebėti savo kelionių istoriją.

AB „Lietuvos geležinkeliai“ taip pat turi paskyrą socialiniame tinkle Facebook, kuriame keleiviai informuojami apie geležinkelių naujoves, akcijas ir pan.

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 neįgaliams 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 lygį, nemokamos pagalbos formas, jos rezervavimo sąlygas bei kelionės planavimo patarimus regos, klausos ar judėjimo sutrikimų turintiems geležinkelių transporto keleiviams. Su taisyklėmis galima susipažinti www.traukiniobilietas.lt svetainėje.

BILIETŲ ĮSIGIJIMO GALIMYBĖS

Šiuo metu kelionės bilietus keliauti traukiniais galima įsigyti stotyse, kuriose yra įrengtos bilietų pardavimo kasos, traukiniuose bei internetu (svetainėje www.traukiniobilietas.lt). Kelionės bilietus galima užsisakyti paskambinus informacijos telefonu 8 700 55 111. Informacija apie bilietų įsigijimo galimybes teikiama paskambinus informacijos telefonu, bendrovės interneto svetainėse www.traukiniobilietas.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 susisiekimo – 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 1, 2 ar 3 mėnesiams).

Keleivių pervežimas, bilietai	2018 metai
Iš viso pervežta keleivių	5,2 mln vnt.
Iš viso parduota dviračių bilietų:	4281 vnt.
Iš viso su lojalumo kortelėmis parduota bilietų:	166 507 vnt.
Iš viso parduota lengvatinių bilietų:	378 534 vnt.

REISŲ PUNKTUALUMAS

	2017	2018	Pokytis (%)
Bendras traukinių punktualumas:	96,2	94,4	-2,12
 vietinio susisiekimo:	96,1	94,4	-2,12
 tarptautinio susisiekimo:	97,4	95,5	-1,98
Išvykstančių traukinių vėlavimas:	0,6	0,5	-20
 vietinio susisiekimo:	0,6	0,5	-20
 tarptautinio susisiekimo:	0,2	0,4	50
Bendras atvykstančių traukinių vėlavimas	3,8	5,6	47,37

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 2018 metais keleivių vežimas autobusais ir kitomis autotransporto priemonėmis buvo užsakytas 16 kartų. Vežimas organizuotas dėl avarijų ir kitų eismo įvykių. 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.

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 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, 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 priežiūrą.

Į visus pranešimus apie galimus higienos normų pažeidimus yra operatyviai reaguojama, informacija perduodama atsakingiems padaliniais, 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.

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

SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

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 bilietai kasose (darbo laiku) bei traukiniuose arba užpildyti specialią prašymo/ skundo formą interneto puslapyje www.traukiniobilietas.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 adresu, Geležinkelio stotyse (darbo laiku) 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 ilgesnis 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.

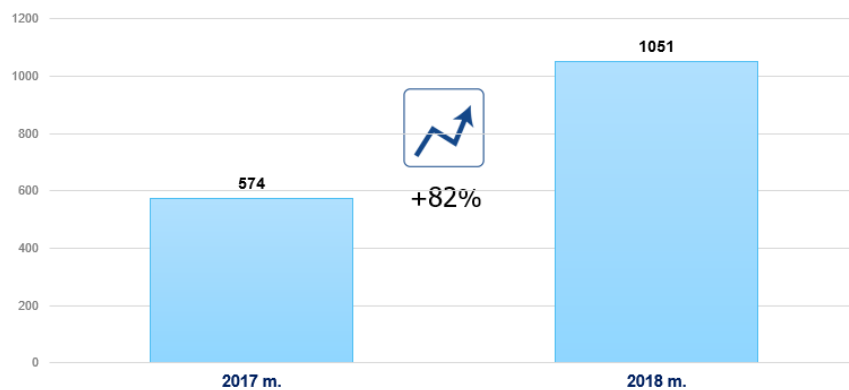
KELEIVIŲ PRAŠYMŲ / SKUNDŲ STATISTIKA

2018 m. gavome 1051 skundų, 82 proc. daugiau lyginant su 2017 m. Atkreiptinas dėmesys, kad 2018 m. III Q pradėta sumuoti visas problemas vieno langelio principu (telefonu, facebook, IT).

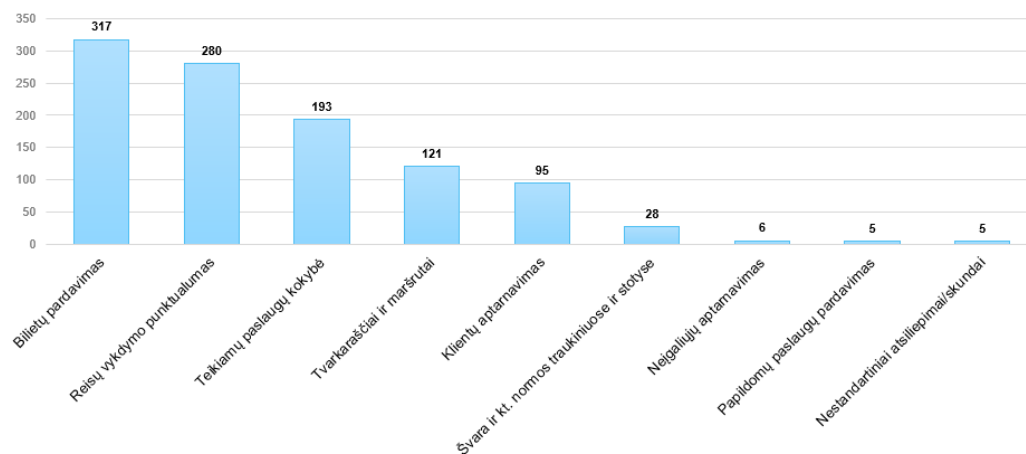
Didžiąją dalį skundų sudaro:

- ✓ Nusiskundimai dėl biletų pardavimo (IT problemos, techniniai gedimai biletų pardavimo kasose, bankiniai atsiskaitymai);
- ✓ traukinių vėlavimai (keleivinių traukinių gedimai, force majeure);
- ✓ teikiamos paslaugos (stringantis wi-fi, šalta traukinyje, pakeistas sąstatas, vietų trūkumas, žiemos metu uždarytos laukiamosios salės).
- ✓ keleivių aptarnavimo kokybė (Informacijos centras, konduktoriai, mašinistai, kasų darbuotojai);

SKUNDŲ KIEKIS 2017-2018 m.



SKUNDAI PAGAL KATEGORIJAS



Taikytos priemonės paslaugų kokybei gerinti:

- vykdyti planuoti ir neplanuoti tiksliniai keleivius aptarnaujančio personalo mokymai, instruktažai, kurių metu darbuotojai buvo papildomai instruktuojami teikiamų paslaugų ir kokybės standartų įgyvendinimo klausimais bei kitomis aktualiomis temomis;
- 2017 m. siekiant tenkinti keleivių poreikius, atsižvelgiant į prašymus bei vykdytų apklausų duomenis, buvo koreguojami traukinių maršrutai, intensyvumas bei sustojimų skaičius, keičiami tvarkaraščiai;

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 specialiams 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. Bendrovės internetiniai tinklalapiai www.litrail.lt ir www.traukiniobilietas.lt.

Dalis AB „Lietuvos geležinkeliai“ eksploatuojamų keleivinių traukinių jau yra pritaikyti neįgaliesiems ir ribotos judėsenos keleiviams. Tokių traukinių nuolat daugėja, nes atliekant modernizavimo darbus arba įsigyjant naujus traukinius yra atsižvelgiama į neįgaliųjų poreikius.

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;
- Perkant traukinio bilietą internetu, pasirinkus papildomą pagalbos paslaugą;
- Vilniaus, Kauno, Klaipėdos bei Šiaulių geležinkelio stotyse;
- Elektroniniu paštu - mobilumas@litrail.lt.