Zarząd
T 22 439 60 50
F 22 439 60 07
info@p-r.com.pl

POLREGIO

"Przewozy Regionalne" sp. z o.o.
ul. Kolejowa 1
01-217 Warszawa

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2018

Warszawa, 2019

SPIS TREŚCI*

WSTĘP

1. **Informacje i bilety**
2. **Punktualność pociągów i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów**
3. **Odwołania pociągów**
4. **Czystość taboru kolejowego (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.)**
5. **Badanie opinii klientów**
6. **Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług**
7. **Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej**

PODSUMOWANIE

* tytuły rozdziałów zgodne z wykazem minimalnych norm jakości obsługi, zawartym w Załączniku III do *rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. Urz. UE. L Nr 315, str.14 z późn. zm.)

WSTĘP

"Przewozy Regionalne" sp. z o.o. właściciel marki POLREGIO jest licencjonowanym przewoźnikiem kolejowym w zakresie wykonywania przewozów kolejowych osób oraz udostępniania pojazdów trakcyjnych. Funkcję przewoźnika kolejowego realizuje na podstawie Certyfikatów Bezpieczeństwa część A i B, wydanych przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego, potwierdzających spełnienie wymogów prawa europejskiego oraz krajowego w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa w transporcie kolejowym.

Spółka jest największym w Polsce przewoźnikiem kolejowym, wykonującym przewozy pasażerskie w ramach obowiązku służby publicznej. Naczelnym celem Spółki jest przewóz pasażerów do i ze szkół, uczelni, zakładów pracy, ośrodków kulturalnych oraz miejsc wypoczynku. Największą grupę klientów stanowią uczniowie i studenci oraz osoby dojeżdżające do i z pracy. Każdego dnia na tory w całym kraju wyjeżdża około 1800 pociągów zamawianych i finansowanych przez samorządy wojewódzkie. W ciągu 2018 roku z usług POLREGIO skorzystało ponad 81 mln pasażerów. Udział firmy w rynku kolejowych przewozów pasażerskich wynosi ponad 26%."Przewozy Regionalne" sp. z o.o. współpracuje również z innymi przewoźnikami w zakresie: wzajemnej sprzedaży biletów, udzielania bieżącej informacji pasażerom oraz obsługi technicznej pojazdów kolejowych.

W 2018 r. Spółka prowadziła sprzedaż usług przewozowych poprzez:

- kasy własne,
- kasy agencyjne,
- kasy innych przewoźników – w oparciu o umowy zawarte z przewoźnikami,
- automaty biletowe,
- sprzedaż internetową (e-podróżnik, biletyregionalne.pl, koleo.pl, Bilkom),
- saloniki prasowe Kolporter (z wykorzystaniem systemu internetowej sprzedaży E-PODRÓŻNIK BILETY),
- aplikację mobilną SkyCash,
- własny system sprzedaży online mPOLREGIO wraz z aplikacją mobilną na środowiska iOS i Android,
- sprzedaż konduktorską w pociągu.

Ponadto w 2018 roku Spółka wdrożyła do stosowania ofertę „Wspólny Bilet" (WB), stanowiącą element realizacji założeń Strategii Rozwoju Transportu do 2020 roku, uwzględniającej utworzenie spójnego, zrównoważonego i przyjaznego użytkownikowi systemu transportowego, obejmującego wspólną taryfę przewozową pasażerskich przewoźników kolejowych. Oferta WB umożliwia wydanie jednego biletu, według wspólnej taryfy na przejazd pociągami kilku przewoźników.

Zgodnie z art. 28 *rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.Urz. UE. L Nr 315, str. 14 z późn. zm.),* przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do określenia norm jakości obsługi w połączeniach, których minimalny zakres obejmuje pozycje wymienione w załączniku III.

Na podstawie powyższego rozporządzenia, normy jakości obsługi na 2018 r. zostały wdrożone uchwałą Nr 563/2017 Zarządu "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. z dnia 27 grudnia 2017 r. *w sprawie ustanowienia norm jakości obsługi na 2018 r.* oraz udostępnione wszystkim pracownikom na wewnętrznej stronie intranetowej Spółki. Nadzór nad wdrażaniem i monitorowaniem przyjętych norm jakości w 2018 r. sprawował właściwy Członek Zarządu wyznaczony przez Zarząd Spółki. Przyjęte na 2018 rok wskaźniki norm jakości obsługi zostały dochowane, co zostało przedstawione w niniejszym sprawozdaniu.

1. INFORMACJE I BILETY

1.1. Informacje

Norma jakości (standard)

1. ***Informacje udostępniane pasażerom przed podróżą na stacjach i przystankach osobowych są aktualne i przekazywane zgodnie z Regulaminem przewozu (RPR).***

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wynosi nie więcej niż 3 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących udzielania informacji przed podróżą na podstawie informacji zamieszczonych na stacjach i przystankach osobowych jest nie niższa niż 3,6 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Liczba zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych, na których znajdowały się aktualne informacje, stanowi nie mniej niż 92% liczby wszystkich zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Skargi i reklamacje, dotyczące udzielania informacji – dane pochodzące z dedykowanych aplikacji.
2. Statystyka przewozów pasażerskich – dane pochodzące z dedykowanej aplikacji.
3. Raport z badania opinii pasażerów.
4. Sprawozdania jednostek wykonawczych

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wyniosła 1,58/ na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących udzielania informacji przed podróżą na podstawie informacji zamieszczonych na stacjach i przystankach osobowych wyniosła 3,90 (w skali ocen od 1 do 5).
3. 99,44% zweryfikowanych stacji i przystanków, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1) zweryfikowano treść informacji przekazywanych podróżnym na stacjach i przystankach osobowych na których zatrzymują się pociągi Spółki,
2) bieżąca analiza dostępności materiałów informacyjnych przekazywanych podróżnym w gablotach i ramkach przymykowych oraz stała weryfikacja ich aktualności.

1.2. Sprzedaż biletów

Norma jakości (standard)

1. ***Każdy pasażer ma dostęp do co najmniej jednego kanału sprzedaży biletów.***
2. ***Bilet jest wydany zgodnie ze wskazaniami pasażera.***

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wynosi nie więcej niż 4 / na 1 mln przewiezionych osób.

2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących dostępności sprzedaży biletów, jest nie niższa niż 3,7 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zgodności danych na wydanym bilecie ze wskazaniami pasażera, jest nie niższa niż 4 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Skargi i reklamacje dotyczące dostępności sprzedaży biletów – dane pochodzące z dedykowanych aplikacji.
2. Statystyka przewozów pasażerskich – dane pochodzące z dedykowanej aplikacji,
3. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wyniosła 0,68/ na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących dostępności sprzedaży biletów, wyniosła 4,19 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zgodności danych na wydanym bilecie ze wskazaniami pasażera, wyniosła 4,43 (w skali ocen od 1 do 5).

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1) uruchomienie własnego systemu sprzedaży online mPOLREGIO wraz z aplikacją mobilną na środowiska iOS i Android,
2) rozszerzenie sieci automatów biletowych o 6 nowych lokalizacji,
3) wymiana terminali mobilnych używanych do odprawy podróżnych na pokładzie pociągów,
4) uruchomienie płatności bezgotówkowych za sprzedaż biletów na pokładzie pociągów,
5) monitorowanie dostępności kanałów sprzedaży biletów, poziomu internetowej sprzedaży biletów oraz skarg i reklamacji dotyczących nieprawidłowości w wydawaniu biletów,
6) bieżąca analiza dostępności gablot i ramek przymykowych z dostosowaniem wielkości materiałów informacyjnych przekazywanych podróżnym. Stała weryfikacja aktualności udostępnionych materiałów.

2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW ORAZ OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW

2.1. Punktualność pociągów

Norma jakości (standard)

1. ***Pociągi uruchamiane przez Spółkę są punktualne.***

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba pociągów opóźnionych na odejściu z winy Spółki stanowi nie więcej niż 6% liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę.
2. Liczba pociągów opóźnionych na przybyciu z winy Spółki stanowi nie więcej niż 8% liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu jest nie większe niż 18 minut.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu jest nie większe niż 24 minut.
5. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących punktualności pociągów, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).

6. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wynosi nie więcej niż 20/ na 1 mln przewiezionych osób.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zestawienie punktualności pociągów za 2018 rok.
2. Raport z badania opinii pasażerów.
3. Skargi i reklamacje dotyczące punktualności pociągów – dane pochodzące z dedykowanych aplikacji.
4. Statystyka przewozów pasażerskich – dane pochodzące z dedykowanej aplikacji.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę w 2018 roku zostało opóźnionych na odejściu z winy Spółki 1,5 % pociągów.
2. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę w 2018 roku zostało opóźnionych na przybyciu z winy Spółki 2,36% pociągów.
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu w 2018 roku wyniosło 14 minut i 34 sek.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu w 2018 roku wyniosło 16 minut i 48 sek.
5. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotycząca punktualności pociągów, wyniosła 4,13 (w skali ocen od 1 do 5).
6. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wyniosła 19,46 / na 1 mln przewiezionych osób.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

1) monitorowanie punktualności kursowania pociągów poprzez rejestrowanie opóźnień w raportach eksploatacyjnych oraz analizę przyczyn opóźnień,
2) rejestrowanie wszystkich zdarzeń eksploatacyjnych na sieci w celu podejmowania działań korygujących,
3) nadzór nad pracą eksploatacyjną w kierunku poprawy punktualności kursowania pociągów, w tym nadzór nad skomunikowaniami oraz podejmowanie działań zapobiegawczych,
4) monitorowanie i analiza skarg oraz reklamacji dot. opóźnień pociągów.

2.2. Ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

Norma jakości (standard)

1. ***Informacja o zakłóceniach w kursowaniu pociągów jest przekazywana podróżnym na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki.***
2. ***Informacja o zakłóceniach w kursowaniu pociągów jest przekazywana podróżnym w pociągach Spółki.***

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących informacji na stacjach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów (bez zapowiedzi megafonowych) jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, jest nie niższa niż 3,0 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących informacji na stacjach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, wyniosła 3,72 (w skali ocen od 1 do 5).
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, wyniosła 3,83 (w skali ocen od 1 do 5).

Podjęte / planowane działania doskonalące:

W ramach cyklicznych pouczeń okresowych z drużynami konduktorskimi omawiane są zasady udzielania informacji pasażerom w pociągu w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów - praca ciągła.

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Norma jakości (standard)

1. ***Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.***

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba pociągów odwołanych stanowi nie więcej niż 3% pociągów uruchamianych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy w 2018 roku.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących odwołania pociągów, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zestawienie liczby odwołanych pociągów za rok 2018.
2. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. W 2018 roku zostało odwołanych 0,84% liczby pociągów uruchomionych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących odwołania pociągów, wyniosła 3,81 (w skali ocen od 1 do 5).

Podjęte/ planowane działania doskonalące:

1) stałe monitorowanie poziomu odwołań pociągów poprzez rejestrowanie odwołań w raportach eksploatacyjnych oraz analizę przyczyn ich powstawania,
2) monitorowanie i analiza skarg oraz reklamacji dot. odwołań pociągów.

4. CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA W WAGONACH, HIGIENA URZĄDZEŃ SANITARNYCH ITP.)

Norma jakości (standard)

1. ***Spółka zapewnia czystość, jakość powietrza oraz higienę urządzeń sanitarnych w uruchamianych pociągach.***

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wynosi nie więcej niż 5 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet, jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących temperatury w pociągu, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zapachu w pociągu, jest nie niższa niż 3,5 (w skali ocen od 1 do 5).
5. Liczba pociągów czystych i wyposażonych w środki higieniczno-sanitarne stanowi nie mniej niż 96% wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Skargi i reklamacje dotyczące czystości w pociągu i czystości toalet - dane pochodzące z dedykowanych aplikacji.
2. Statystyka przewozów pasażerskich - dane pochodzące z dedykowanej aplikacji.
3. Raport z badania opinii pasażerów.
4. Kontrole czystości pociągów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 0,22 / na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet, wyniosła 3,98.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących temperatury w pociągu, wyniosła 3,96 (w skali ocen od 1 do 5).
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów, dotyczących zapachu w pociągu wyniosła 3,90 (w skali ocen od 1 do 5).
5. 98,05% wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, było czystych i wyposażonych w środki higieniczno-sanitarne.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

Stałe monitorowanie poziomu czystości poprzez kontrole i audyty na wszystkich poziomach zarządzania.

5. BADANIE OPINII KLIENTÓW

Norma jakości (standard)

1. ***Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku.***

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Badaniem opinii pasażerów objętych jest co najmniej 30% pociągów.
2. Uzyskanie co najmniej 50 poprawnie wypełnionych ankiet z każdego badanego pociągu.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Zebrane i poprawnie wypełnione ankiety z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Badanie jakości świadczonych usług zostało przeprowadzone w okresie od 7 do 20 maja 2018 r. w 30% uruchamianych pociągów.
2. Uzyskano średnio 52 poprawnie wypełnione ankiety z badanego pociągu.

6. OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG

Norma jakości (standard)

1. ***Spółka rozpatruje skargi i reklamacje zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie przewozu (RPR).***
2. ***Spółka udostępnia informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.***

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce jest nie dłuższy niż 25 dni.
2. Liczba zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymywały się pociągi Spółki znajdowały się aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji, stanowi nie mniej niż 93% liczby wszystkich zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji jest nie niższa niż 3,2 (w skali ocen od 1 do 5).

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

1. Dane dotyczące skarg i reklamacji pozyskane z dedykowanych aplikacji.
2. Sprawozdania jednostek wykonawczych.
3. Raport z badania opinii pasażerów.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce wyniósł 23,40 dnia.
2. 99,44% zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymywały się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje o procedurze składania skarg i reklamacji.
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotyczących dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji wyniosła 3,74 (w skali ocen od 1 do 5).

Zestawienie liczby skarg i reklamacji rozpatrzonych przez Spółkę w 2018 roku oraz wypłaconych rekompensat/ odszkodowań

Tabela nr 6.1

Rok 2018	Reklamacje	Skargi	Razem
Liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym wg kategorii spraw:	**11921**	**1443**	**13364**
dot. punktualności i opóźnień	**1245**	**335**	**1580**
dot. czystości i utrzymania taboru	**12**	**129**	**141**
dot. poziomu bezpieczeństwa osobistego	**8**	**18**	**26**
dot. respektowania praw osób z niepełnosprawnościami	**9**	**13**	**22**
Liczba spraw rozpatrzonych na korzyść pasażera (uznanie pełne lub częściowe)	**9268**		**9268**
Suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań (bez zwrotów należności wypłaconych w trybie reklamacyjnym za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety)	**42480 zł**		**42480 zł**

Podjęte / planowane działania doskonalące:

Podejmowanie działań w celu doskonalenia funkcjonalności Informatycznego Systemu Obsługi Skarg, Wniosków i Reklamacji w Spółce.

7. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ ZDOLNOŚCI RUCHOWEJ

Norma jakości (standard)

1. ***W pociągu przystosowanym do obsługi osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej jest udzielana pomoc podczas wsiadania i wysiadania oraz przejazdu pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna.***

2. ***Spółka na stacjach i przystankach osobowych udostępnia informacje o dostępności pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.***

Miernik (opis miary osiągnięcia normy) i przyjęty wskaźnik

1. Liczba zrealizowanych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej nie mniej niż 95% liczby przyjętych zgłoszeń dotyczących Spółki.
2. Liczba zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymywały się pociągi Spółki, znajdowały się aktualne informacje oraz numery telefonów dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

stanowi nie mniej niż 93% liczby wszystkich zweryfikowanych stacji i przystanków osobowych na terenie działania danej jednostki wykonawczej.

Źródło danych do pomiaru i monitorowania

Sprawozdania jednostek wykonawczych.

Wynik pomiaru i monitorowania (osiągnięty wskaźnik)

1. Zrealizowano 99,90% przyjętych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, dotyczących Spółki.
2. 99,44% zweryfikowanych stacji i przystanków, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki, było wyposażonych w aktualne informacje oraz numery telefonów, dotyczące udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Podjęte / planowane działania doskonalące:

W 2018 r. w Spółce kontynuowane były działania zmierzające do dalszej poprawy obsługi osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Wśród realizowanych zadań wymienić należy:

1) omawianie zagadnień związanych z przejazdem osób z niepełnosprawnością, wsparciem udzielanym osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas pouczeń okresowych – procedury, regulamin,
2) udział Spółki w Zespole zadaniowym ds. osób o ograniczonej możliwości poruszania się działającego przy UTK,
3) regularne monitorowanie zgłoszeń dotyczących przejazdu osób z niepełnosprawnością, identyfikowanie przypadków wymagających szczególnej uwagi i ich monitoring z poziomu Centrali Spółki, w celu zapewnienia możliwie najlepszej usługi, ścisła współpraca z innymi przewoźnikami w przypadku przejazdów łączonych,
4) stały monitoring parametrów jakościowych w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością w ramach procedur *Systemu Zarządzania Jakością*,
5) monitoring strony internetowej w zakresie informacji dedykowanych osobom z niepełnosprawnością;
6) planowane uruchomienie dedykowanej podstrony dla osób z niepełnosprawnościami,
7) planowane wdrożenie formularza umożliwiającego zgłaszanie przejazdu za pośrednictwem urządzeń mobilnych.

PODSUMOWANIE

Normy jakości obsługi ustanowione na 2018 rok zostały zrealizowane. Poziom realizacji norm jakości w 2018 roku stał się podstawą doskonalenia norm jakości obsługi w 2019 roku.

CZŁONEK ZARZĄDU
DYREKTOR OPERACYJNY
Jarosław Klasa

CZŁONEK ZARZĄDU
DYREKTOR HANDLOWY
Anna Lenarczyk