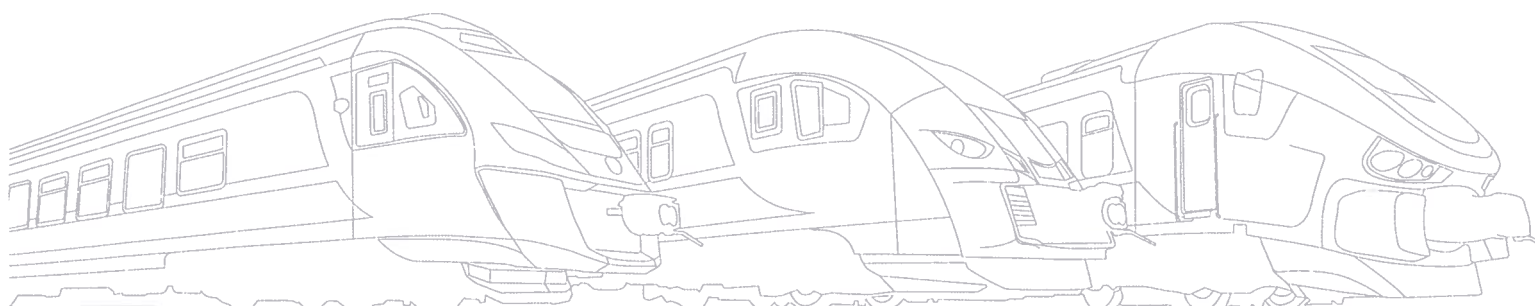




Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2022

Warszawa,
czerwiec 2023



WSTĘP

1. **INFORMACJE I BILETY**
 - 1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży
 - 1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach i przystankach osobowych
 - 1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów
 - 1.4. Kanały sprzedaży biletów
 - 1.5. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety
 - 1.6. Sposób udzielania informacji osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się
2. **PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW**
 - 2.1. Opóźnienia
 - 2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów
3. **ODWOŁANIA POCIĄGÓW**
4. **CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA W WAGONACH, HIGIENA URZĄDZEŃ SANITARNYCH itp.)**
 - 4.1. Częstotliwość czyszczenia
 - 4.2. Wyniki pomiarów jakości powietrza
 - 4.3. Dostępność toalet
5. **BADANIE OPINII KLIENTÓW**
6. **OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG**
 - 6.1. Udzielanie informacji pasażerom o ich prawach i obowiązkach wynikających z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 przy sprzedaży biletów
 - 6.2. Stosowane procedury
 - 6.3. Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia
 - 6.4. Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji
7. **POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ**
 - 7.1. Stosowane procedury
 - 7.2. Liczba osób które skorzystały z pomocy

PODSUMOWANIE

WSTĘP

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.

POLREGIO S. A., wypełniając obowiązek wynikający z powyższego rozporządzenia, ustanowiła w każdym z obowiązkowych obszarów wymienionych w załączniku III normy jakości obsługi (cele jakości), określiła ich mierzalne wskaźniki oraz opracowała metody ich pomiaru (źródła danych, mierniki) i monitorowania. Przy czym w każdym z obszarów określono co najmniej jedną lub kilka norm szczegółowych, a do każdej z nich przypisano jeden lub kilka wskaźników.

Normy jakości obsługi na 2022 rok zostały wdrożone uchwałą Zarządu Spółki nr 23/2022 z dnia 26 stycznia 2022 r.

Niniejsze *Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi* zostało sporządzone na podstawie wyników monitorowania, w oparciu o wytyczne *EUAR Rail Service Quality standards and reports publication procedure and contents* oraz Prezesa UTK i zawiera opis norm jakości, przyjętych w każdym obszarze oraz wynik pomiaru (poziom osiągnięcia wskaźników).



1. INFORMACJE I BILETY

1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacje przekazywane były w pociągu za pośrednictwem:

- a) piktogramów informacyjnych i nawigacyjnych dot. poruszania się w obrębie pojazdu kolejowego,
- b) plakatów informacyjnych, w tym plakatów z infografiką,
- c) plakatów zawierających przepisy porządkowe obowiązujące na pokładzie pociągu,
- d) monitorów LCD, w które wyposażona jest część taboru Spółki, służących do wyświetlania informacji, w szczególności handlowych,
- e) systemów megafonowej sieci rozgłoszeniowej, w które wyposażona jest część taboru Spółki, służących do przekazywania komunikatów dla podróżnych,
- f) tablic kierunkowych zewnętrznych i wewnętrznych, zawierających informacje dotyczące numeru pociągu, nazwy pociągu o ile taka występuje i trasy przejazdu, w tym stacji początkowej, stacji pośrednich, przystanków oraz stacji końcowej biegu pociągu,
- g) drużyn konduktorskich, m. in. w zakresie: usług świadczonych w pociągu, następnej stacji, opóźnień oraz możliwości przesiadek/ kontynuowania podróży innym pociągiem, kwestii bezpieczeństwa i ochrony.

1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach i przystankach osobowych

Na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi POLREGIO prezentowane były informacje:

- a) w postaci plakatowej i eksponowane w wyznaczonych miejscach/ gablotach,
- b) za pośrednictwem systemu informacji wizualnej i głosowej, będącej w gestii zarządcy infrastruktury w zakresie przyjazdu i odjazdu pociągu, numeru pociągu i peronu oraz ewentualnych opóźnień pociągu,
- c) przez pracowników kas biletowych własnych i agencyjnych, prowadzących sprzedaż biletów na pociągi Spółki.

1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Informacje o rozkładzie jazdy i taryfach były dostarczane pasażerom przed rozpoczęciem podróży, w czasie podróży oraz w czasie przerw w podróży (przesiadanie):

- a) na wszystkich stacjach i przystankach osobowych, zgodnie z pkt. 1.2.,
- b) w pociągach, odpowiednio wg pkt. 1.1.
- c) na stronie internetowej www.polregio.pl,
- d) w aplikacji mPOLREGIO,
- e) na stronach internetowych oraz aplikacjach Partnerów zewnętrznych,
- f) za pośrednictwem infolinii pod nr 22 474 00 44, 24h/dobę, 7 dni w tygodniu,
- g) poprzez e-marketing i media społecznościowe (Facebook, Twitter, Instagram).

Informacje o numerach peronów, przy których zatrzymywały się pociągi Spółki, udostępniane były na plakatowych wersjach rozkładu jazdy pociągów, na tablicach świetlnych oraz przekazywane za pośrednictwem megafonów i na stronie www.portalpasazera.pl.

1.4. Kanały sprzedaży biletów

Spółka zapewniała sprzedaż biletów w następujących kanałach:

Tabela nr 1: Kanały dystrybucji biletów

Kasy biletowe (własne, agencyjne, innych przewoźników)
Sprzedaż konduktorska w pociągu
Automaty biletowe/ wideomaty zlokalizowane na wybranych stacjach kolejowych
Automaty biletowe w wybranych pociągach
Aplikacje mobilne i platformy internetowe Partnerów zewnętrznych
Własny system sprzedaży online mPOLREGIO wraz z aplikacją mobilną
Saloniki prasowe Kolporter

Informacja dla podróżnych *Gdzie kupić bilet* znajduje się na stronie internetowej: www.polregio.pl, w zakładce: *Dla podróżnych*.

1.5. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Pociągi POLREGIO zatrzymują się na ok. 1900 stacjach na terenie kraju. Na każdej stacji udzielane są niezbędne informacje dla podróżnych w sposób, określony w pkt 1.2, w tym przez pracowników kas biletowych własnych i agencyjnych (128 okienek kasowych - wg stanu na dzień 31 grudnia 2022 r.) oraz pracowników kas innych pasażerskich przewoźników kolejowych na podstawie zawartych umów. W kasach tych jest również zapewniona sprzedaż biletów na pociągi Spółki.

Wykaz ww. przewoźników kolejowych oraz wykaz kas własnych POLREGIO wraz z informacją o zakresie sprzedaży, godzinach otwarcia, sposobie płatności, dostępności automatów biletowych itp. znajduje się na stronie internetowej: www.polregio.pl/pl/dla-podroznych/qdzie-kupic-bilet/kasy-biletowe.

1.6. Sposób udzielania informacji osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się

Na stronie głównej www.polregio.pl udostępniono innowacyjną autorską platformę internetową *Podróż bez barier*, upraszczającą procedurę zgłaszania chęci odbycia podróży pociągami POLREGIO przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się.

Platforma ta w jednym miejscu zbiera wszystkie przydatne informacje, ułatwiając ww. osobom planowanie podróży pociągiem oraz zakup biletu, z możliwością zamówienia nieodpłatnej asysty zarówno na terenie dworca kolejowego, jak również przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu. Aby zamówić asystę, należy wypełnić e-formularz na platformie, bądź skontaktować się telefonicznie z dedykowaną infolinią. Dzięki połączeniu e-formularza z rozkładem jazdy pociągów możliwe jest wyszukanie najdogodniejszego połączenia, z zamówieniem asysty w jednym kroku, co stanowi rozwiązanie unikatowe nie tylko w skali kraju. Pasażer nie musi szukać interesującego go połączenia na jednej platformie, a zamawiać asystę na innej, tak jak ma to miejsce u innych przewoźników. Cały proces dokonywany jest na stronie głównej Spółki, bez konieczności rejestracji, przy czym wprowadzone zgłoszenie jest automatycznie przekazywane do innych przewoźników uczestniczących w przewozie oraz do zarządcy infrastruktury.

Ponadto, zgodnie z wymogami rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, na każdej stacji znajdują się oraz są udzielane niezbędne informacje dla podróżnych z niepełnosprawnością, w sposób określony w pkt 1.2.

W obszarze INFORMACJE I BILETY przyjęto normy jakości:

1. Informacje udostępniane pasażerom przed podróżą na stacjach i przystankach osobowych są aktualne i przekazywane zgodnie z Regulaminem przewozu (RPR).
2. Bilet jest wydany zgodnie ze wskazaniem pasażera.
3. Każdy pasażer ma dostęp do co najmniej jednego kanału sprzedaży biletów.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących udzielania informacji przed podróżą wyniosła 1,67 na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca udzielania informacji przed podróżą na podstawie informacji zamieszczonych na stacjach i przystankach osobowych wyniosła 3,85 (w skali ocen 1 – 5).
3. 98,23 % zweryfikowanych stacji i przystanków, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki było wyposażonych w aktualne informacje.
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca zgodności danych na wydany bilet ze wskazaniem pasażera wyniosła 4,38 (w skali ocen 1 – 5)
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wyniosła 0,26 na 1 mln przewiezionych osób.

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane.

2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW

2.1. Opóźnienia

Odjazdy i przyjazdy pociągów Spółki POLREGIO odbywają się wg rozkładu jazdy.

Pociąg, który odjechał ze stacji początkowej od jednej minuty po rozkładowym odjeździe jest traktowany jako pociąg opóźniony z uruchomienia. Pociąg, który przyjechał do stacji końcowej (docelowej) później, niż pięć minut po czasie wskazanym w rozkładzie jazdy, traktowany jest jako pociąg opóźniony na przybyciu.

Opóźnienia z rozbiem na kategorie pociągów przedstawia poniższa tabela:

Tabela nr 2: Regularność pociągów (ogółem):

Kategoria pociągu	z odejścia		z przybycia					skomunikowania
	% opóźnionych	% punktualności	% opóźnionych	% punktualności	% opóźnień pociągów w przedziałach czasowych			% utraconych skomunikowań
					do 59'	od 60 do 119'	120' i powyżej	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
międzynarodowe	16,41	83,59	13,17	86,83	12,62	0,41	0,14	13,36
międzywojewódzkie	11,84	88,16	15,32	84,68	14,48	0,59	0,25	1,14
wojewódzkie	9,68	90,32	8,93	91,07	8,60	0,25	0,07	0,89
Razem	10,41	89,59	10,82	89,18	10,35	0,35	0,12	1,44

2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Zasady postępowania w przypadku wystąpienia zakłóceń procesu przewozowego w Spółce regulują:

- a) procesy i procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Utrzymaniem (SMS/MMS) POLREGIO S.A., dotyczące:

- trybu postępowania w przypadku zakłóceń procesu przewozowego, np. z tytułu awarii, uszkodzeń pojazdu kolejowego, jak również zasad wysiadania z pociągu lub przesiadania pasażerów z pociągu do pociągu w przypadku nieplanowanego zatrzymania na szlaku,
 - zapewnienia prawidłowego postępowania i przepływu informacji w sytuacjach niebezpiecznych, powodujących sytuacje kryzysowe (w tym spowodowane wypadkiem lub incydentem) oraz postępowania po zaistnieniu sytuacji kryzysowej, w tym pracy Zespołów Zarządzania Kryzysowego,
- b) porozumienia z przewoźnikami pasażerskimi w zakresie wzajemnego honorowania biletów i przewozu pasażerów w sytuacjach awaryjnych, w szczególności w razie przerwy w ruchu, określonych przypadków nieplanowanego zatrzymania pociągu czy utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy,
- c) zapisy instrukcji dla pracowników drużyn konduktorskich określające sposób postępowania w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania lub opóźnienia pociągu.

W obszarze PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW przyjęto normy jakości:

1. Pociągi uruchamiane przez Spółkę są punktualne.
2. Informacja o zakłóceniach w kursowaniu pociągów jest przekazywana podróżnym w pociągach Spółki.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na odejściu z winy Spółki 2,32 % pociągów.
2. Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na przybyciu z winy Spółki 3,88 % pociągów.
3. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu wyniosło 17 min. 03 sek.
4. Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu wyniosło 16 min. 17 sek.
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wyniosła 26,66 na 1 mln przewiezionych osób.
6. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca punktualności pociągów wyniosła 3,99 (w skali ocen 1 – 5).
7. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów wyniosła 3,80 (w skali ocen 1 – 5).

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane.

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

W obszarze ODWOŁANIA POCIĄGÓW przyjęto normę jakości:

Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Zostało odwołanych 2,96 % liczby pociągów uruchomionych zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy (bez pociągów odwołanych z powodu COVID-19).
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca odwołań pociągów (nie dotyczy zmian rozkładu jazdy) wyniosła 3,60 (w skali ocen 1 – 5).

Przyjęta norma jakości została zrealizowana.

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

4.1. Częstotliwość czyszczenia

Utrzymanie w czystości taboru kolejowego eksploatowanego przez Spółkę: osobowego (wagony osobowe, elektryczne zespoły trakcyjne i autobusy szynowe) oraz lokomotyw jest realizowane w ramach umów zawartych z podmiotami zewnętrznymi.

Częstotliwość czyszczenia jest uzależniona od rodzaju wykonywanego poziomu utrzymania w czystości, tzw. PUC. W ramach zawartych umów realizowanych jest osiem poziomów utrzymania w czystości (PUC), co obrazuje poniższa tabela:

Tabela nr 3: Utrzymanie taboru w czystości

Symbol PUC	Zakres czyszczeń	Częstotliwość czyszczeń
PUC1	bieżące utrzymanie w przypadkach braku możliwości wykonania czyszczenia o szerszym zakresie	w przerwie między kursami pociągu lub na stacji pośredniej na drodze przebiegu pociągu
PUC2	usuwanie bieżących zabrudzeń i utrzymywanie taboru w stanie zapewniającym należyty komfort podróżowania	co najmniej jeden raz na dobę
PUC3	zewnętrzne czyszczenie	co najmniej jeden raz w tygodniu
PUC4	kompleksowe czyszczenie i mycie	jeden raz w miesiącu
PUC5	usuwanie graffiti	jako dodatkowa usługa w przypadku stwierdzenia graffiti na zewnątrz/ wewnątrz taboru
PUC6	bieżące czynności higieniczno-sanitarne niezbędne do zapewnienia należytego komfortu podróży	w przerwie między kursami pociągu na stacjach, na których nie ma punktu czyszczeń albo w przypadku braku czasu na zjazd na punkt czyszczeń
PUC7	czyszczenie lokomotyw	na podstawie zamówienia
PUC EXTRA	najszerzy kompleksowy zakres czyszczenia	na podstawie zamówienia

Wszystkie poziomy utrzymania obejmują ściśle określone czynności na zewnątrz i wewnątrz eksploatowanego taboru osobowego, z wyjątkiem PUC3 (czyszczenie zewnętrzne taboru) oraz PUC7, który dotyczy lokomotyw. W ramach realizacji czyszczeń PUC1, PUC2, PUC4, PUC6, PUC EXTRA zlecane są również dodatkowo, w zależności od potrzeb, czynności wodowania taboru oraz opróżniania i płukania zbiorników z zamkniętym obiegiem WC.

4.2. Wyniki pomiarów jakości powietrza

W 2022 roku 66,09 % eksploatowanych przez POLREGIO S.A. pojazdów było wyposażonych w klimatyzację. Zasadniczym elementem mającym wpływ na jakość powietrza i utrzymanie odpowiedniej temperatury w pojazdach wyposażonych w klimatyzację mają filtry powietrza. Filtry poddawane są regularnym przeglądom w określonych cyklach kontrolnych, w wyniku których podlegają wymianie lub czyszczeniu zgodnie z Dokumentacją Systemu Utrzymania oraz zaleceniami producenta urządzeń klimatyzacyjnych.

4.3. Dostępność toalet

Eksploatowane przez POLREGIO S. A. wagony, elektryczne zespoły trakcyjne i autobusy szynowe wyposażone są, w zależności od rodzaju pojazdu, w jedną lub dwie toalety. W 2022 roku POLREGIO S. A. eksploatowała tabor z zamkniętym obiegiem WC w ilości 75,76 % w stosunku do ogólnego ilostanu pojazdów. Tabor kolejowy eksploatowany przez Spółkę posiadał kabiny WC przystosowane dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się w ilości 75,61 % w stosunku do ogólnego ilostanu pojazdów.

W obszarze CZYSTOŚĆ TABORU KOLEJOWEGO (JAKOŚĆ POWIETRZA W WAGONACH, HIGIENA URZĄDZEŃ SANITARNYCH ITP.) przyjęto normę jakości:

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

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 0,54 na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 3,89 (w skali ocen 1 – 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu wyniosła 3,90 (w skali ocen 1 – 5).
4. 99,73% wszystkich pociągów skontrolowanych na stacji początkowej zgodnie z harmonogramem określonym przez Spółkę, było czystych i wyposażonych w środki higieniczno-sanitarne.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana.

5. BADANIE OPINII KLIENTÓW

Przeprowadzane corocznie przez Spółkę badanie ankietowe służy do pozyskiwania informacji o stopniu zadowolenia i satysfakcji respondentów z dostarczanych im usług. Zakresem badania są objęte m.in.: punktualność pociągów, czystość w pociągu i czystość toalet, temperatura w pociągu, zgodność danych na wydany bilet ze wskazaniem pasażera, odwołania pociągów, informacja w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, dostępność informacji, poczucie bezpieczeństwa podczas podróży pociągiem.

Średnia ocen z badania opinii pasażerów jest również jednym z mierników dla norm jakości obsługi ustanowionych przez Spółkę. Norma jakości przyjęta w obszarze dot. badania opinii klientów określa liczbę pociągów (w %), wyznaczonych do badań oraz średnią liczbę prawidłowo wypełnionych ankiet na pociąg. Na podstawie otrzymanych danych, dla całej Spółki jest sporządzany *Raport z badania opinii pasażerów*, zawierający wyniki i rekomendacje z badania.

W obszarze BADANIE OPINII KLIENTÓW przyjęto normę jakości:

Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

Badania zostały przeprowadzone w terminie 30 maja – 12 czerwca 2022 r.

1. Badaniem objęto 30% uruchamianych pociągów.
2. Uzyskano średnio 52 poprawnie wypełnione ankiety na badany pociąg.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana.

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

6.1. Udzielanie informacji pasażerom o ich prawach i obowiązkach wynikających z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 przy sprzedaży biletów

Zgodnie z art 29 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 przy sprzedaży biletów Spółka informowała podróżnych o przysługujących im prawach w postaci:

- a) streszczenia przepisów rozporządzenia - informacji *Prawa i obowiązki podróżnych*, zamieszczonej:
 - na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Spółki oraz w pociągach,
 - na stronie internetowej www.polregio.pl, w zakładce: *Dla podróżnych*, wraz z aktualnym tekstem rozporządzenia (WE) nr 1371/2007,
- b) plakatu informacyjnego w pociągach Spółki z przystępną infografiką, zawierającego niezbędne dla pasażera informacje w języku polskim i angielskim, w tym przydatne numery kontaktowe oraz adresy stron internetowych Spółki i Urzędu Transportu Kolejowego (UTK),
- c) informacji zamieszczonej na odwrocie biletów, wydawanych w kasach biletowych POLREGIO, automatach biletowych i wideomatach oraz biletów i poświadczeń wydawanych przez konduktora z terminala mobilnego, że bilet podlega rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 a informacje dot. praw i obowiązków pasażerów są dostępne na stronie internetowej właściwego przewoźnika oraz na stronie internetowej UTK www.pasazer.info.pl,
- d) zapisów Regulaminu przewozu (RPR), określającego prawa i obowiązki pasażerów, wynikające m.in. z rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 z uwzględnieniem wyłączeń, określonych w przepisach krajowych na podstawie art. 2 rozporządzenia.

6.2. Stosowane procedury

Spółka przyjmuje i rozpatruje skargi i reklamacje zgodnie z Regulaminem przewozu (RPR) oraz procedurą reklamacji, skarg i wniosków, które regulują sposób postępowania na zasadach określonych w przepisach prawa, w szczególności:

- a) rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007,
- b) ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
- c) rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

6.3. Liczba skarg i reklamacji oraz wyniki ich rozpatrzenia

Tabela nr 4: Zestawienie skarg i reklamacji

Skargi i reklamacje	Reklamacje	Skargi	Razem
liczba spraw otrzymanych przez Spółkę z uwzględnieniem spraw przekazanych innym podmiotom	40 378	3 605	43 983
liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym według poniższych kategorii*	23 069	2 962	26 031
- opóźnienia	3 142	303	3 445
- odwołania pociągów	3 557	230	3 787
- komfort podróży	343	723	1 066
- bezpieczeństwo	2	23	25

Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2022

- jakość obsługi	90	555	645
- inne	2 174	832	3 006
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem braku ważnego biletu na przejazd	194	x	194
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem nieposiadania uprawnień do ulgi	200	x	200
zwrot należności za niewykorzystane bilety	16 161	x	16 161
liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść pasażera	17 770	x	17 770

**niektóre sprawy dotyczyły więcej niż jednej kategorii*

W obszarze OBSŁUGA SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG przyjęto normy jakości:

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

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu wyniósł 41,28 dni.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji wyniosła 3,78 (w skali ocen 1 – 5).

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane częściowo: nie została osiągnięta jedna norma z dwóch, przyjętych w obszarze *Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług*, tj. średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce dot. niewłaściwie zrealizowanej umowy przewozu. Analiza wykazała, że główną przyczyną niedotrzymania założonego wskaźnika normy był znaczny wzrost zgłoszeń podróży (o 89% w porównaniu do 2021 r.) oraz fluktuacja kadr, która miała wpływ na płynność procesu.

Podjęte czynności doskonalące:

- 1) zwiększenie zasobów do obsługi skarg i reklamacji,
- 2) doskonalenie obiegu skarg i reklamacji, w tym zautomatyzowanie sposobu rejestracji zgłoszeń,
- 3) odciążenie pracowników rozpatrujących od dodatkowych czynności kancelaryjnych.

6.4 Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji

- a) monitorowanie nieprawidłowości zgłaszanych przez pasażerów oraz podejmowanie działań doskonalących przez właścicieli procesów w nadzorowanym obszarze, na zasadach określonych procedurą reklamacji, skarg i wniosków,
- b) monitorowanie i okresowe raportowanie do Zarządu Spółki stopnia osiągnięcia wskaźników norm jakości obsługi na zasadach określonych w procedurze zarządzania normami jakości,
- c) omawianie w ramach pouczeń okresowych wniosków wynikających z analizy nieprawidłowości związanych z odprawą i obsługą podróży na podstawie skarg i reklamacji oraz kontroli i audytu a także spostrzeżeń i problemów zgłaszanych przez zespoły pracownicze oraz zagadnień z zakresu profesjonalnej obsługi podróży,
- d) udział pracowników Spółki w szkoleniach *Różni podróżni - Obsługa bez barier*.

7. POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

7.1. Stosowane procedury

W Spółce obowiązuje procedura, regulująca kompleksowo zasady obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, która obowiązuje wszystkich pracowników Spółki, uczestniczących w procesie organizowania i udzielania pomocy oraz nadzoru nad tymi czynnościami. Na stronie internetowej jest udostępniona platforma internetowa *Podróż bez barier*, obsługująca zgłoszenia zamawiania asysty i udzielania pomocy podczas podróży, określona w pkt. 1.6.

7.2. Liczba osób które skorzystały z pomocy

W 2022 r. udzielono pomocy 4 735 osobom.

W obszarze POMOC ŚWIADCZONA OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ przyjęto normę jakości:

W pociągu przystosowanym do obsługi osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się 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.

Wynik pomiaru (osiągnięty wskaźnik):

Zrealizowano 98,52% przyjętych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana.

PODSUMOWANIE

Normy jakości obsługi na 2022 rok, wdrożone uchwałą Zarządu Spółki nr 23/2022 z dnia 26 stycznia 2022 r. zostały zrealizowane, za wyjątkiem jednej z dwóch norm ustanowionych w obszarze *Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług*. Podjęto działania doskonalące.