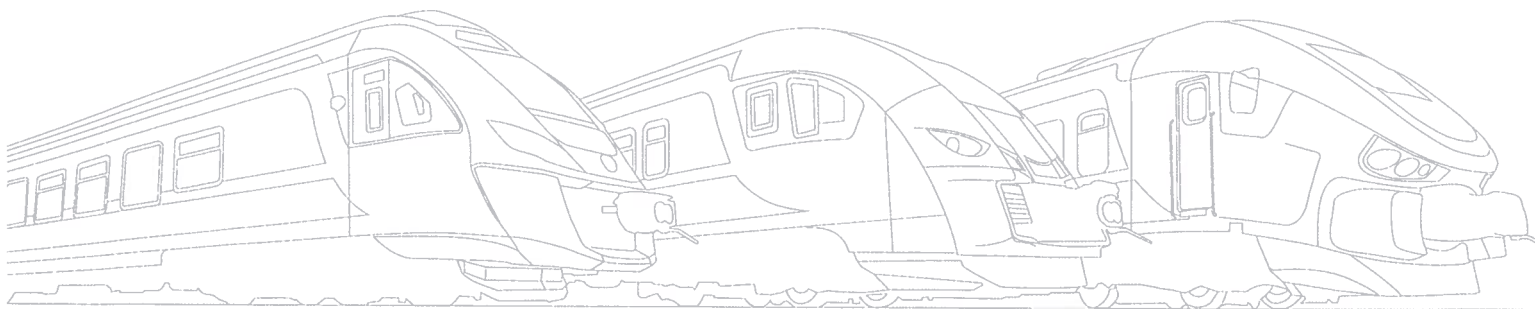




Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2021

Warszawa,
czerwiec 2022



WSTĘP**1. INFORMACJE I BILETY**

- 1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży
- 1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach
- 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 i monitorowania (mierniki i źródła danych). 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 2021 r. zostały wdrożone uchwałą Zarządu Spółki Nr 3/2021 z dnia 07 stycznia 2021 r.

Niniejsze *Sprawozdanie z realizacji norm jakości obsługi za rok 2021* zostało sporządzone w oparciu o wytyczne EUAR *Rail Service Quality standards and reports publication procedure and contents* i Prezesa UTK, na podstawie wyników monitorowania 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 handlowych i ofert specjalnych oraz informacji związanych z bezpieczeństwem w podróży (np. zasady zachowania w związku z pandemią COVID-19),
- e) systemów megafonowej sieci rozgłoszeniowej, w które wyposażona jest część taboru Spółki, służących do przekazywania komunikatów dla podróżnych,
- f) tablic kierunkowych 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

Informacje na stacjach prezentowane były:

- a) w postaci plakatowej i eksponowane w wyznaczonych miejscach/ gablotach na stacjach,
- 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.

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, na których zatrzymują się pociągi POLREGIO, na plakatach umieszczonych w dedykowanych gablotach,
- b) w kasach biletowych, prowadzących sprzedaż biletów na pociągi Spółki,
- c) w pociągach - informacja udzielana na życzenie pasażera przez pracowników drużyn konduktorskich,
- d) na stronie internetowej www.polregio.pl,
- e) w aplikacji mPOLREGIO,
- f) na stronach internetowych oraz aplikacjach Partnerów zewnętrznych,
- g) za pośrednictwem infolinii pod nr 703 20 20 20, 24h/dobę, 7 dni w tygodniu,
- h) poprzez e-marketing i media społecznościowe (Facebook, Twitter, Instagram).

Informacje o rozkładzie jazdy były również prezentowane na:

- a) tablicach świetlnych oraz za pośrednictwem urządzeń nagłaśniających na stacjach (godziny odjazdu i przyjazdu pociągów),
- b) na tablicach kierunkowych (stacja początkowa, stacje pośrednie oraz końcowa biegu pociągu).

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.portalpasażera.pl.

1.4. Kanały sprzedaży biletów

W 2021 r. Spółka prowadziła sprzedaż usług przewozowych poprzez:

RODZAJE KANAŁÓW DYSTRYBUCJI
kasy biletowe (własne, agencyjne, innych przewoźników)
sprzedaż konduktorską w pociągu
automaty biletowe zlokalizowane na stacjach kolejowych
automaty biletowe w pociągach
aplikacje i platformy internetowe Partnerów zewnętrznych
własny system sprzedaży online mPOLREGIO wraz z aplikacją mobilną
saloniki prasowe Kolporter

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 (142 okienka - wg stanu na dzień 31 grudnia 2021 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-podroznym/gdzie-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 została udostępniona platforma internetowa *Podróż bez barier*, na której znajdują się wszystkie niezbędne informacje umożliwiające zaplanowanie podróży przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, w szczególności możliwość sprawdzenia dostępności asysty i udogodnień w obrębie stacji kolejowej i dworca kolejowego.

Innowacyjna i przełomowa na polskim rynku transportowym autorska platforma, w jednym miejscu zbiera wszystkie przydatne informacje, ułatwiające ww. osobom planowanie podróży pociągiem z dodatkową funkcjonalnością umożliwiającą zamówienie asysty za pośrednictwem e-formularza.

Dzięki połączeniu e-formularza z rozkładem jazdy pociągów możliwe jest wyszukanie najdogodniejszego połączenia obsługiwane przez POLREGIO z zamówieniem asysty w jednym kroku. Zgłoszenie jest automatycznie przekazywane do innych przewoźników uczestniczących w przewozie oraz do zarządcy infrastruktury. Cały proces dokonywany jest na stronie internetowej bez konieczności rejestracji.

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 1,44 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 3,94 (w skali ocen 1 – 5).
3. 97,25 % 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 wydanym bilecie ze wskazaniem pasażera wyniosła 4,42 (w skali ocen 1 – 5)
5. Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących dostępności sprzedaży biletów wyniosła 0,43 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 za rok 2021 z rozbiciem na kategorie pociągów przedstawia tabela nr 1.

Tabela nr 1: Regularność pociągów POLREGIO S.A. w roku 2021 (ogółem):

Kategoria pociągu	z odejścia		z przybycia					skomunikowania
	% opóźnionych	% punktualności	% opóźnionych	% punktualności	% opóźnień pociągów w przedziałach czasowych			% utraconych komunikowań
					do 59'	od 60 do 119'	120' i powyżej	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
międzynarodowe	18,61%	81,39%	13,47%	86,53%	12,88%	0,54%	0,05%	17,31%
międzywojewódzkie	10,40%	89,60%	13,62%	86,38%	12,96%	0,51%	0,15%	0,97%
wojewódzkie	7,23%	92,77%	7,20%	92,80%	6,90%	0,24%	0,06%	0,93%
Razem	8,32%	91,68%	9,14%	90,86%	8,73%	0,32%	0,09%	1,60%

2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów

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

- 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 incydem) oraz postępowania po zaistnieniu sytuacji kryzysowej, w tym pracy Zespołów Zarządzania Kryzysowego,
- 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,
- 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:

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

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

- Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na odejściu z winy Spółki 1,86 % pociągów.
- Z łącznej liczby pociągów uruchomionych przez Spółkę zostało opóźnionych na przybyciu z winy Spółki 2,92 % pociągów.
- Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na uruchomieniu wyniosło 17 min. 00 sek.
- Średnie opóźnienie pociągów z winy Spółki na przybyciu wyniosło 17 min. 47 sek.
- Liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów wyniosła 30,83 na 1 mln przewiezionych osób.
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca punktualności pociągów wyniosła 4,11 (w skali ocen 1 – 5).
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca informacji w pociągach w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów wyniosła 3,93 (w skali ocen 1 – 5).

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane częściowo: nie został osiągnięty jeden założony wskaźnik z sześciu przyjętych dla wykonania normy w zakresie punktualności pociągów, tj. liczba rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących punktualności pociągów/na 1 mln przewiezionych osób.

Podjęte czynności doskonalące:

- omawianie na cotygodniowych odprawach pionu eksploatacyjnego tematyki punktualności pociągów oraz usterkowości i dostępności taboru, w tym ustalenia dotyczące alokacji taboru w ramach Spółki,

- b) modernizacja i przebudowa Punktów Utrzymania Taboru, co wpłynie na poprawienie jakości wykonywanych poziomów utrzymania taboru kolejowego w Spółce,
- c) sukcesywny zakup oraz modernizacja eksploatowanych przez Spółkę pojazdów.

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

W obszarze ODWOŁANIA POCIĄGÓW przyjęto normę jakości:

Odwołania pociągów uruchamianych przez Spółkę nie występują.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Zostało odwołanych 2,80 % 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 3,79 (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 tabela nr 2:

Tabela nr 2: Czyszczenia taboru POLREGIO S.A. w roku 2021:

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	najszerszy 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 2021 roku 59,13 % 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

Eksplloatowane przez POLREGIO S.A. wagony, elektryczne zespoły trakcyjne i autobusy szynowe wyposażone są, w zależności od rodzaju pojazdu, w jedną lub dwie toalety. W 2021 roku POLREGIO S.A. eksploatowała tabor z zamkniętym obiegiem WC w ilości 62,26 % w stosunku do ogólnego łożostanu pojazdów. Tabor kolejowy eksploatowany przez Spółkę posiadał kabiny WC przystosowane dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się w ilości 68,53 % w stosunku do ogólnego łożostanu 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 0,32 na 1 mln przewiezionych osób.
2. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca czystości w pociągu i czystości toalet wyniosła 3,95 (w skali ocen 1 – 5).
3. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca temperatury w pociągu wyniosła 3,95 (w skali ocen 1 – 5).
4. Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca zapachu w pociągu wyniosła 3,91 (w skali ocen 1 – 5)
5. 99,74% 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 i zapach w pociągu, zgodność danych na wydany bilet ze wskazaniami pasażera, odwołania pociągów, informacja w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów, dostępność informacji, poczucie bezpieczeństwa podczas podróży pociągiem. Spółka w ustanowionych normach jakości określa liczbę pociągów (%) wyznaczonych do badań oraz minimalną liczbę prawidłowo wypełnionych ankiet z każdego badanego pociągu.

Na podstawie otrzymanych danych dla całej Spółki jest sporządzany *Raport z badania opinii pasażerów*, zawierający wyniki i rekomendacje z badania. Średnia ocen z badania opinii pasażerów jest również jednym z mierników dla części norm jakości obsługi ustanowionych przez Spółkę.

W obszarze BADANIE OPINII KLIENTÓW przyjęto normę jakości:

Badania opinii pasażerów są przeprowadzane co najmniej raz w roku.

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

1. Badania zostały przeprowadzone w terminie 19 lipca - 1 sierpnia 2021 r. w 30% uruchamianych pociągów.
2. Uzyskano średnio 53 poprawnie wypełnione ankiety z badanego pociągu.

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 informuje 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,
 - na stronie internetowej www.polregio.pl, w zakładce: *Dla podróżnych*.

- b) plakatu informacyjnego z infografiką w pociągach Spółki, zawierającego niezbędne dla pasażera informacje, przystępnie ujęte w języku polskim i angielskim, w tym przydatne numery kontaktowe oraz adresy stron internetowych Spółki i Urzędu Transportu Kolejowego (UTK),
- c) ponadto na odwrocie biletów, wydawanych w kasie biletowej POLREGIO, w automacie biletowym oraz u konduktora z terminala mobilnego znajduje się informacja, 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.

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 3: Zestawienie skarg i reklamacji za rok 2021:

Rok 2021	Reklamacje	Skargi	Razem
liczba spraw otrzymanych przez Spółkę z uwzględnieniem spraw przekazanych innym podmiotom	20 960	2 208	23 168
liczba spraw rozpatrzonych przez Spółkę, w tym według poniższych kategorii*	16 972	1 866	18 838
- opóźnienia	2 291	97	2 388
- odwołania pociągów	931	47	978
- komfort podróży	229	399	628
- bezpieczeństwo	11	49	60
- jakość obsługi	81	434	515
- inne	4 423	908	5 331
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem braku ważnego biletu na przejazd	200	x	200
odwołania od wezwań do zapłaty tytułem nieposiadania uprawnień do ulgi	201	x	201
zwrot należności za niewykorzystane bilety	13 563	x	13 563
liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść pasażera	14 988	x	14 988

*niektóre sprawy dotyczyły więcej niż jednej kategorii

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

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

Wynik pomiaru (osiągnięte wskaźniki):

- Średni czas rozpatrywania skarg i reklamacji w Spółce dot. niewłaściwie wykonanej umowy przewozu wyniósł 25,44 dni.
- Średnia ocen uzyskanych z badania opinii pasażerów dotycząca dostępności informacji o procedurze składania skarg i reklamacji wyniosła 3,85 (w skali ocen 1 – 5).

Przyjęte normy jakości zostały zrealizowane.

6.4 Zamierzenia w zakresie poprawy sytuacji:

- a) monitorowanie nieprawidłowości zgłaszanych przez pasażerów oraz podejmowanie działań doskonalących w nadzorowanym obszarze przez właścicieli procesów 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 obsługi,
- c) doskonalenie obiegu skarg i reklamacji w Spółce celem poprawy terminowości ich rozpatrywania,

- d) omawianie w ramach pouczeń okresowych wniosków wynikających z analizy nieprawidłowości związanych z odprawą i obsługą podróżnych na podstawie skarg i reklamacji oraz kontroli i audytu a także spostrzeżeń i problemów zgłaszanych przez zespoły pracownicze oraz zagadnień z zakresu profesjonalnej obsługi podróżnych,
- e) 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 zasady obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się we wszystkich jednostkach wykonawczych. Na stronie internetowej jest udostępniona platforma internetowa *Podróż bez barier*, obsługująca zgłoszenia zamawiania asysty i udzielania pomocy podczas podróży.

7.2. Liczba osób które skorzystały z pomocy

W 2021 r. udzielono pomocy 3 480 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 99,26% przyjętych zgłoszeń o udzielenie pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, dotyczących Spółki.

Przyjęta norma jakości została zrealizowana.

PODSUMOWANIE

Normy jakości obsługi na 2021 rok, wdrożone uchwałą Zarządu Spółki Nr 3/2021 z dnia 07 stycznia 2021 r. zostały zrealizowane, przy czym jedną normę zrealizowano częściowo. Podjęto działania doskonalące, określone w cz. 2.