

IX. Informācijas sniegšana par pakalpojumu kvalitāti

65. Sabiedrība reizi gadā līdz 30. jūnijam sagatavo ziņojumu par Sabiedrības pakalpojumu kvalitāti saskaņā ar Regulas III. pielikumu un publisko to savā tīmekļa vietnē www.vivi.lv un Eiropas Savienības Dzelzceļu aģentūras tīmekļvietnē.
66. Ziņojumu par Sabiedrības pakalpojumu kvalitāti sagatavo Korporatīvās vadības un stratēģijas daļa, pamatojoties uz datiem un informāciju, ko apkopotā veidā nosūtīt e-pastā vai norādot iekšējo informācijas atrašanās vietu līdz 1. jūnijam sniedz:
 - 66.1. Pasažieru pārvadājumu departaments par ar biļešu tirdzniecību saistītajiem jautājumiem, Komercedarbības departaments par biļešu veidiem, kas noteikti ar VSIA "Autotransporta direkcija" noslēgtajā dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pasūtījuma līgumā;
 - 66.2. Komercedarbības departaments par pakalpojumu precizitāti, vilcienu kavēšanos un vispārējiem principiem pakalpojumu traucējumu gadījumā;
 - 66.3. Komercedarbības departaments par reisu atcelšanu;
 - 66.4. Ritošās sastāva servisa departaments par ritošā sastāva tīrību;
 - 66.5. Komunikācijas un mārketinga daļa par klientu apmierinātības izpēti;
 - 66.6. Pasažieru pārvadājumu departaments par pasažieru sūdzībām;
 - 66.7. Pasažieru pārvadājumu departaments par palīdzību, ko sniedz personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, un par diskusijām par šo palīdzību ar organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, un attiecīgā gadījumā to pārstāvjiem.