VIEŠOSIOS GELEŽINKELIŲ INFRASTRUKTŪROS IR LIETUVOS VALSTYBEI NUOSAVYBĖS TEISE PRIKLAUSANČIŲ GELEŽINKELIŲ PASLAUGŲ ĮRENGINIŲ RODIKLIŲ/KOKYBĖS KRITERIJŲ PASIEKIMAS 2025 M.

RODIKLIS / KOKYBĖS KRITERIJUS	2025 m. reikšmės planas	2025 m. pasiekta reikšmė	2025 m. pasiektų reikšmių komentarai
Infrastruktūros valdytojo veiksmų nulemtos keleivinių traukinių vėlavimo minutės, min./ tūkst.tr. km.	5	4,52	Rodiklio rezultatui 2025 metais didžiausią įtaką turėjo ruože Kaišiadorys – Klaipėda vykę elektrifikavimo darbai, kurie lėmė eismo ribojimus ir didesnį nei įprastai eismo pertraukų skaičių.
Ruožų su trumpalaikiais greičio ribojimais dėl netinkamos kelio būklės ilgis, km	33	4,80	Trumpalaikiai greičio ribojimai šiemet dažniausiai buvo įvedami dėl defektinių bėgių, kelio techninės būklės (geometrinių parametrų nuokrypių) bei trumpalaikio šunto praradimo geležinkelio pervažose. Dažniausiai ribojimai kartojosi ruožuose Šiauliai–Kužiai, Klaipėda–Rimkai, Kaišiadorys–Kybartai ir Subačiaus–Kupiškio ruože, kur daug apribojimų fiksuota pervažose.
Klientų pasitenkinimas infrastruktūros valdytojo teikiamomis paslaugomis (vertinama paslaugos suteikimo kokybė, bet ne kaina (minimaliojo prieigos paketo (toliau – MPP) paslaugoms), %	85	65 (91)	Apklausoje dalyvavo 9 iš 12 MPP klientų (unikalių įmonių), o bendra atsakiusiųjų imtis sudarė 23 respondentus. 2025 m. klientų grįžtamojo ryšio tyrimas buvo atliktas pakeitus metodologiją bei pasitelkus išorės tiekėją ir vadovaujantis galiojančiomis gerosiomis praktikomis bei metodikomis (pvz., ISO 20252 ir ISO 10004), metodologiškai apskaičiuojant pagrindinius klientų patirties rodiklius (NPS (lojalumo), CSAT(pasitenkinimo), CES (kliento pastangų)). Atsižvelgiant į Sutarties reikalavimus, ataskaitoje pateikiame CSAT (angl. *Customer Satisfaction Score*) reikšmę, nes ji tiesiogiai atspindi klientų pasitenkinimą paslaugomis procentine forma. CSAT rodiklis buvo matuojamas klausimu „Vertindami savo patirtį, kiek Jūs esate bendrai patenkinti „LTG Infra“ paslaugomis?“ ir apskaičiuojamas kaip respondentų, 10 balų skalėje paslaugas įvertinusių 8–10 balų (laikomų patenkintais klientais), dalis nuo visų atsakiusių respondentų, išreikšta procentais. Taip užtikrinamas rezultato palyginamumas laikui bėgant ir atitiktis Sutarties rodiklio stebėsenos logikai. Metodikos pakeitimas buvo būtinas dėl kelių priežasčių: 1) Užtikrinamas rodiklių palyginamumas su kitomis organizacijomis ir sektoriaus praktika.

			2) Padidinamas matavimų tikslumas ir jautrumas pokyčiams. 1–10 skalė leidžia detaliau ir tiksliau fiksuoti klientų nuomonės niuansus. Trijų atsakymų skalė per plačiai sugrupuoja vertinimus ir slepia reikšmingus pokyčius, kurie yra svarbūs valdant paslaugų kokybę). 3) Supaprastinama tyrimų architektūra ir mažinama apklausų apkrova klientams. Anksčiau buvo vykdomos dvi atskiros apklausos – MPP ir GPĮ klientams. 2025 m. tyrimas sujungė abi grupes į vieną, respondentui leidžiant pažymėti, kurios paslaugos naudojamos. Tai atitinka išores tiekėjų rekomendacijas riboti apklausų skaičių ir didina atsakymų kokybę. 4) Sustiprinamas duomenų patikimumas ir valdymo sprendimų pagrįstumas. Nauja metodika leidžia gauti objektyvesnius, tarptautiniu mastu standartizuotus ir valdymo sprendimams tinkamesnius duomenis, kurių galima naudoti analizei, pokyčių stebėsenai ir veiklos gerinimo planavimui. Siekiant užtikrinti tęstinumą atliktas orientacinis rezultato perskaičiavimas. Senosiose apklausose atsakymas „Esu labiau patenkintas nei nepatenkintas paslaugomis“ buvo prilygintas naujos apklausos skaitinėms reikšmėms 1–10 skalėje įverčiams nuo 5 iki 10 ir apskaičiuota procentinė klientų dalis, kuri taip įvertino. Orientacinis senosios metodikos rezultatas: ~91 %.
Klientų pasitenkinimas infrastruktūros valdytojo teikiamomis paslaugomis (vertinama paslaugos suteikimo kokybė, bet ne kaina) (geležinkelių paslaugų įrenginių (toliau – GPĮ) paslaugoms), %	56	79 (96)	Apklausoje dalyvavo 20 iš 36 GPĮ klientų (unikalių įmonių), o bendra atsakiusiųjų imtis sudarė 28 respondentus. 2025 m. klientų grįžtamojo ryšio tyrimas buvo atliktas pakeitus metodologiją bei pasitelkus išorės tiekėją ir vadovaujantis galiojančiomis gerosiomis praktikomis bei metodikomis (pvz., ISO 20252 ir ISO 10004), metodologiškai apskaičiuojant pagrindinius klientų patirties rodiklius (NPS (lojalumo), CSAT(pasitenkinimo), CES (kliento pastangų)). Atsižvelgiant į Sutarties reikalavimus, ataskaitoje pateikiame CSAT (angl. *Customer Satisfaction Score*) reikšmę, nes ji tiesiogiai atspindi klientų pasitenkinimą paslaugomis procentine forma. CSAT rodiklis buvo matuojamas klausimu „Vertindami savo patirtį, kiek Jūs esate bendrai patenkinti „LTG Infra“ paslaugomis?“ ir apskaičiuojamas kaip respondentų, 10 balų skalėje paslaugas įvertinusių 8–10 balų (laikomų patenkintais klientais), dalis nuo visų atsakiusių respondentų, išreikšta procentais. Taip užtikrinamas rezultato palyginamumas laikui bėgant ir atitiktis Sutarties rodiklio stebėsenos logikai.

			Metodikos pakeitimas buvo būtinas dėl tų pačių priežasčių, dėl kurių buvo keista rodiklio „Klientų pasitenkinimas infrastruktūros valdytojo teikiamomis paslaugomis (vertinama paslaugos suteikimo kokybė, bet ne kaina (minimaliojo prieigos paketo paslaugoms), %“ metodika. Siekiant užtikrinti tęstinumą atliktas orientacinis rezultato perskaičiavimas. Senosiose apklausose atsakymas *„Esu labiau patenkintas nei nepatenkintas paslaugomis“* buvo prilygintas naujos apklausos skaitinėms reikšmėms 1–10 skalėje įverčiams nuo 5 iki 10 ir apskaičiuota procentinė klientų dalis, kuri taip įvertino. Orientacinis senosios metodikos rezultatas: ~96 %.
Atliktų viešosios geležinkelių infrastruktūros kelių ir jų įrenginių apsaugos zonos želdinių įveisimo, atkūrimo, priežiūros, priešgaisrinės juostos įrengimo ir atnaujinimo, žolinės augmenijos šalinimo darbų apimtys, ha	720	815,97	Per 2025 metus pašalinta 304,51 ha krūmų, nušienauta 252,57 ha žolės, o priešgaisrinės juostos mineralizavimas atliktas 215,68 ha plote. Taip pat įveisimo/atkūrimo sodinimas atliktas 6,54 ha teritorijoje, o įveisimo/atkūrimo priežiūra vykdyta 36,67 ha plote. Didesnės darbų apimtys pasiektos dėl tinkamai suplanuotų ir iš anksto įvertintų tvarkytinų plotų.