

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA LATA 2023-2024
„Koleje Śląskie” Sp. z o.o.**

Katowice, 2025

Zgodnie z art. 29 rozporządzenia WE nr 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2021r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dzienniki UE Dz.U.U.E.L.2021.172.1) zostało opracowane przez Spółkę „Koleje Śląskie” Sp. z o.o. niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za 2023-2024r.

Spis treści:

1. Informacje i bilety.....	4
1.1 Dostarczanie informacji podróżnym podczas podróży.....	4
1.2 Sposób udzielania informacji.....	4
1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów.....	5
1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów.....	7
1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety.....	9
1.6 Sposób udzielania informacji.....	10
2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów.....	11
2.1 Opóźnienia.....	12
2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów.....	12
3. Odwołania pociągów.....	13
4. Czystość pociągów i wyposażenie stacji.....	13
4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru.....	13
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza.....	14
4.3 Dostępność toalet.....	14
5. Badanie satysfakcji klientów.....	15
6. Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług.....	19
6.1 Stosowane procedury.....	19
6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia.....	21
7. Pomoc osobom ze szczególnymi potrzebami.....	22
7.1 Zasady organizacji i realizacji przejazdów osób z niepełnosprawnością.....	23
7.2 Przystosowanie taboru dla osób z niepełnosprawnością.....	27
7.3 Zatrudnienie osób z niepełnosprawnością.....	27
7.4 Koleje Śląskie dla dostępności.....	28
Najważniejsze działania na rzecz dostępności 2023r.....	29
Najważniejsze działania na rzecz dostępności 2024r.....	38

1. Informacje i bilety

1.1 Dostarczanie informacji podróżnym podczas podróży

Informacje podróżnym w czasie podróży dostarczane są bezpośrednio przez drużyny konduktorskie obsługujące dany pociąg. Tabor wyposażony jest w urządzenia nagłaśniające oraz system informacji pasażerskiej. Wewnątrz pojazdów znajdują się wybrane informacje przewozowe (np. wyciąg z regulaminu, najważniejsze informacje taryfowe, schemat linii obsługiwanych przez KŚ, informacje na temat alternatywnego sposobu zakupu biletów. Na zewnątrz składu (od strony czoła pociągu oraz na bocznych ścianach) umieszczone są tablice informujące o rodzaju i numerze pociągu oraz relacji kursowania pociągu.

Na stronie internetowej oraz pod nr telefonu +48 32 428 88 88 można uzyskać informacje o opóźnieniach i utrudnieniach w kursowaniu pociągów. Strona internetowa, jak i infolinia obsługiwana jest całodobowo przez pracowników Zespołu Obsługi Pasażera.

1.2 Sposób udzielania informacji

		Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Centrum Obsługi Pasażera	Biurowisko Obsługi Klienta	Strona internetowa spółki	Infolinia	Informacja wizualna w pociągach	Statyczna informacja wizualna
Lp.	Rodzaj informacji								
1.	Rozkład jazdy	+	+	+	+	+	+	-	+
2.	Taryfy – oferty cenowe	+	+	+	+	+	+	-	+
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	-	-	-	-	-	+	-	+

4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągu dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności	+	+	+	+	+	+	-	+
5.	Opóźnienia pociągu	-	+	+	+	+	+	+	-
6.	Warunki najniższych opłat	+	+	+	+	+	-	-	+
7.	Możliwość i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	+	+	+	+	+	+	-	+
8.	Procedury wnoszenia skarg i reklamacji	+	+	+	+	+	+	-	+
9.	Nr i relacja pociągu	+	+	+	+	+	+	+	+
10.	Ogólne warunki umowy przewozu	+	+	+	+	+	+	-	+

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

Przed wprowadzeniem nowego rozkładu jazdy, na wszystkich stacjach i przystankach obsługiwanych przez Koleje Śląskie zamieszczane są aktualne informacje dla podróżnych (tj. schemat linii komunikacyjnych, wyciąg z Taryfy i Regulaminu, podstawowe ceny biletów, przepisy porządkowe, dane teleadresowe przewoźnika i UTK, informacje dla osób z niepełnosprawnością, wyciąg z ofert handlowych). Obowiązek zamieszczania i aktualizacji rozkładu jazdy został nałożony na zarządcę infrastruktury i zarządcę nieruchomości. Koleje Śląskie posiadają własne gabloty tylko na niektórych stacjach i przystankach kolejowych linii S1. Na pozostałych stacjach i przystankach osobowych informacje zamieszczane są w dzierżawionych od zarządcy infrastruktury miejscach usytuowanych na peronach (tj. słupy, wiaty, gabloty w nielicznych lokalizacjach), w budynkach dworca lub innych miejscach w ciągach komunikacyjnych. Informacje są systematycznie uzupełniane i aktualizowane.

Rozkłady jazdy pociągów przewoźnika Koleje Śląskie w ramach przyjętych procedur są dostępne:

- na stronie internetowej www.kolejeslaskie.pl,
- na stacjach i przystankach osobowych, na których mają planowy postój pociągi Kolei Śląskich,
- w wyszukiwarkach internetowych dostępnych pod adresami: <https://google.pl/maps/>, <https://rozkład-pkp.pl/>, <https://portalpasazera.pl/>, <https://jakdojade.pl/>, <https://www.e-podroznik.pl/>, <https://koleo.pl/>, <https://rj.metropoliaztm.pl/>, <https://takeanddrive.eu/> oraz za pomocą aplikacji mobilnych PKP Informatyka (Bilkom), PKP PLK (Portal Pasażera), SkyCash, Teroplan (e-Podróżnik, Koleje Śląskie), Take&Drive, mPay, runvido (Koleje Śląskie AR), które umożliwiają między innymi wyszukanie połączeń, zakup biletów lub wyświetlenie informacji o najbliższych odjazdach z przystanku kolejowego.

Ponadto przewoźnik prowadzi działania w celu zapewnienia informacji o swojej ofercie na innych popularnych platformach zawierających rozkłady jazdy.

Spółka Koleje Śląskie zapewnia w ramach standardu czynną całodobowo infolinię dla pasażerów, gdzie jest możliwe uzyskanie informacji na temat:

- rozkładu jazdy pociągów,
- utrudnień w kursowaniu pociągów KŚ,
- obsługi osób z niepełnosprawnością.

Biuro Obsługi Klienta czynne jest w godz. 7:00 – 15:00.

Z uwagi na prowadzone remonty infrastruktury kolejowej PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. wprowadzają korekty do Roczego Rozkładu Jazdy Pociągów. Koleje Śląskie informują podróżnych o korektach rozkładu za pośrednictwem swojej strony internetowej, mediów społecznościowych (Twitter, Facebook), w lokalnych mediach oraz w systemach informacji pasażerskiej na pokładzie pociągu. Informacje o krótkotrwałych utrudnieniach w ruchu kolejowym publikowane są na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych.

W przypadku utrudnień w ruchu pociągów na określonych trasach lub większych częściach obszaru województwa alerty i ostrzeżenia publikowane są poprzez Twitter KŚ, portal SilesiaInfoTransport, Wojewódzki System Powiadamiania (sms) oraz przekazywanie do mediów (radio i TV). Dodatkowo na stronie internetowej info.kolejeslaskie.com zamieszczane są informacje o utrudnieniach w kursowaniu pociągów. W niektórych przypadkach, na kluczowych stacjach informacje były udzielane przez dodatkowy personel (Informatorzy).

Strona internetowa jak i infolinia obsługiwana jest całodobowo.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

System sprzedaży biletów obejmuje zarówno kasy stacjonarne jak i sprzedaż mobilną.

W latach 2023 - 2024. sprzedaż prowadzona była w 28 kasach stacjonarnych, w 18 lokalizacjach oraz przy użyciu 330 szt. terminali mobilnych.

- Kasy stacjonarne - jako jedyny kanał dystrybucji prowadzą pełną i kompleksową obsługę podróżnych, czyli: sprzedaż biletów, zwroty i wymiany wszystkich biletów (w tym również wystawianych przez pozostałe kanały sprzedaży z wyłączeniem biletów zakupionych w systemie e-KŚ, SkyCash, mPay, e-Podróżnik, KOLEO i uruchomionej od 30 grudnia 2024 r aplikacji Kaeśka), wystawianie faktur do biletów (w tym również wystawianych przez pozostałe kanały sprzedaży - z wyłączeniem biletów zakupionych w systemie e-KŚ, SkyCash, mPay i e-Podróżnik, KOLEO i Kaeśka), odprawa przejazdów grupowych, przyjmowanie wpłat z wezwań do zapłaty, przyjmowanie reklamacji, udzielanie kompleksowej informacji o ofercie handlowej oraz rozkładzie jazdy, aktualizacja informacji pasażerskich zamieszczonych przy okienkach kasowych. Ponadto kasy, jako jedyny kanał dystrybucji prowadzą obsługę podróżnych w ramach oferty Wspólny Bilet oraz z zastosowaniem funkcjonalności Pakiet Podróżnika, a także oprócz już wcześniej sprzedawanych biletów z wybranych ofert przewoźnika Przewozy Regionalne, również bilety z rezerwacją miejsc na przejazd pociągami uruchamianymi przez PKP Intercity S.A., oraz bilety na przejazd pociągami innych przewoźników kolejowych, tj. KW, KM, PKP SKM w Trójmieście, ŁKA, KMŁ, Arriva RP.
- Sprzedaż mobilna – prowadzona przez obsługę pociągu stanowi drugi pod względem wielkości kanał sprzedaży i jest dopełnieniem podstawowego kanału sprzedaży – kas stacjonarnych, umożliwia obsługę podróżnych ze stacji i przystanków gdzie nie ma kas biletowych lub w czasie, gdy są one nieczynne.
- System e-KŚ – System Internetowej Sprzedaży Biletów. W systemie e-KŚ - <https://bilet.kolejeslaskie.com/index.jsp>, można zakupić bilety na przejazd w pociągach spółki Koleje Śląskie, tj.: bilety jednorazowe, okresowe miesięczne, bilety na przejazd grupy oraz bilety z opłatą zryczałtowaną na przewóz bagażu, roweru i psa. Honorowana jest forma papierowa oraz elektroniczna biletu zakupionego w systemie e-KŚ.
- SkyCash - aplikacja mobilna, która funkcjonuje w Kolejach Śląskich. Poprzez aplikację można zakupić bilety wyłącznie na przejazd w dniu wyjazdu. Można nabyć następujące bilety elektroniczne: jednorazowe, okresowe według taryfy normalnej lub z zastosowaniem ulg ustawowych: a także z zastosowaniem ofert specjalnych KŚ,

sieciowe, na przewóz psa, rzeczy, roweru (w tym sieciowy imienny miesięczny na rower).

- mPay - aplikacja mobilna, która funkcjonuje w Kolejach Śląskich. Poprzez aplikację można nabyć następujące bilety elektroniczne: jednorazowe, okresowe według taryfy normalnej lub z zastosowaniem ulg ustawowych; a także z zastosowaniem ofert specjalnych KŚ, sieciowe, na przewóz psa, rzeczy, roweru.
- e-Podróżnik - System Internetowej Sprzedaży Biletów oraz aplikacja mobilna. Można nabyć bilety jednorazowe oraz okresowe. System sprzedaży powiązany z rozkładem jazdy.
- KOLEO – system informatyczny umożliwiający Klientom zakup biletu przez stronę <https://koleo.pl> lub urządzenie mobilne z dostępem do Internetu. W systemie można zakupić bilety na przejazd w pociągach spółki Koleje Śląskie, tj.: bilety jednorazowe, okresowe miesięczne oraz bilety z opłatą zryczałtowaną na przewóz bagażu, roweru i psa.
- Kaeśka – od 30 grudnia 2024 r. została uruchomiona nowa aplikacja do sprzedaży biletów Kolei Śląskich. Kaeśka to nowa aplikacja mobilna Kolei Śląskich, dzięki której można nie tylko kupować bilety, ale również generować faktury i dokonywać zwrotów niewykorzystanych biletów. Można również wyszukać konkretne połączenia kolejowe – te bezpośrednie i te z przesiadkami oraz dowiedzieć się jak skorzystać z Zastępczej Komunikacji Autobusowej, jeśli okaże się to konieczne.
- Biletomaty własne – to kolejny kanał dystrybucji biletów Kolei Śląskich, są one zainstalowane na peronach i w poczekalniach dworców. W biletomatach można zakupić bilety jednorazowe, okresowe według taryfy normalnej lub z zastosowaniem ulg ustawowych, a także z zastosowaniem ofert specjalnych KŚ, sieciowe, na przewóz psa, rzeczy, roweru, na przejazd pociągami Kolei Śląskich, płacąc gotówką lub kartą płatniczą.
- Biletomaty AVISTA – w 2021 r. Koleje Śląskie nawiązały współpracę z firmą AVISTA, aby dać możliwość podróżnym zakup biletu w jednym biletomacie na pociągi innych przewoźników tj. PKP InterCity i POLREGIO. W biletomatach można zakupić bilety jednorazowe, okresowe według taryfy normalnej lub z zastosowaniem ulg ustawowych, a także na przewóz psa, rzeczy, roweru, płacąc gotówką lub kartą płatniczą. Dystrybucja Sprzedaż biletów Kolei Śląskich realizowana jest przez dysrybutora w 11 biletomatach.
- Kasy biletowe innych przewoźników kolejowych - sprzedaż biletów w ogólnopolskiej sieci kas POLREGIO i PKP Intercity oraz w kasach innych przewoźników kolejowych

(KW, KM, PKP SKM w Trójmieście, ŁKA, KMŁ, Arriva RP). Sprzedaż odbywa się na zasadach zawartych w umowach o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych zawartych pomiędzy Kolejami Śląskimi, a ww. przewoźnikami. W kasach ww. przewoźników sprzedawane są bilety z wybranych ofert KŚ.

- System ŚKUP - sprzedaż elektronicznych biletów ze wspólnej z ZTM Katowice oferty METROBILET kodowanych wyłącznie na spersonalizowanej Karcie ŚKUP, których sprzedaż prowadził ZTM w ramach Sieci Akceptacji Systemu ŚKUP do 31 sierpnia 2021 r.

Od 1 marca 2024 r. rozszerzenie integracji taryfowo-biletowej poprzez zawarcie czterostronnego Porozumienia pomiędzy UMWŚ, GZM, Kolejami Śląskimi i POLREGIO w sprawie utworzenia dla mieszkańców obszaru Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii zintegrowanego systemu taryfowo-biletowego w transporcie drogowym oraz kolejowym.

Na podstawie Porozumienia zostały przyjęte nowe oferty biletów, które zastąpiły oferty biletów zintegrowanych u obu przewoźników – „Superbilet” w KŚ oraz „METROBILET” w ZTM.

W ramach oferty specjalnej Taryfa MAX BILET emitowanej przez Koleje Śląskie są wydawane bilety miesięczne wraz z ulgami ustawowymi. ZTM jest emitentem własnej zintegrowanej oferty biletowej, z której są wydawane bilety 30-dniowe wraz z zastosowaniem ulg stosowanych w komunikacji miejskiej, które są honorowane w pociągach KŚ.

Dodatkowo w ramach integracji u obu przewoźników obowiązuje Metrobilet 24h, którego emitentem jest ZTM ważny na wszystkich liniach kolejowych Kolei Śląskich i POLREGIO na obszarze GZM oraz na całej sieci w komunikacji miejskiej Transport GZM.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

	Stacje, na których zatrzymywały się pociągi KŚ	Dworce z własnym personelem	Dworce z obsługą agencyjną na podstawie zawartych umów	Dworce z obsługą agencyjną (innych przewoźników na podstawie zawartych umów)	Dworce bez obsługi bezpośredniej
--	--	-----------------------------	--	--	----------------------------------

Liczba dworców/stacji	224	28	0	0	0
-----------------------	-----	----	---	---	---

Pracownicy udzielający informacji oraz sprzedający bilety na dworcach (stan zatrudnienia na dzień 31.12.2024 r.):

Kasjerzy	Specjaliści ds. obsługi klienta
88	5

1.6 Sposób udzielania informacji

		Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Centrum Obsługi Pasażera	Infolinia	Strona internetowa spółki	Informacja wizualna na pociągach	Statyczna informacja wizualna
Lp.	Rodzaj informacji							
1.	Rozkład jazdy	+	+	+	+	+	-	+
2.	Taryfy – oferty cenowe	+	+	+	+	+	-	+
3.	Numery peronów przyjazdu/odjazdu pociągów	-	-	-	-	-	-	+
4.	Warunki dostępu i dostosowanie pociągu dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności	+	+	+	+	+	-	+
5.	Opóźnienia pociągu	-	+	+	+	+	+	-
6.	Warunki najniższych opłat	+	+	+	+	+	-	+
7.	Możliwość i warunki przewozu rowerów oraz innych usług dostępnych w pociągu	+	+	+	+	+	-	+
8.	Procedury wnoszenia skarg i reklamacji	+	+	+	+	+	-	+
9.	Nr i relacja pociągu	+	+	+	+	+	+	+
10.	Ogólne warunki umowy przewozu	+	+	+	+	+	-	+

2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

2.1 Opóźnienia

Koleje Śląskie Sp. z o.o., posiada dwie kategorie pociągów – pociągi wojewódzkie i międzywojewódzkie. W 2023 r. spółka uruchomiła 157 345 pociągów, których punktualność kursowania wyniosła 93,00%. Natomiast w 2024 r. spółka uruchomiła 172 530 pociągów, a punktualność kształtowała się na poziomie 92,14%.

Ponadto:

- średnie opóźnienie pociągów KŚ w 2023 r. wyniosło 15 minut, a w 2024 r. wyniosło 17 minut,
- punktualność uruchomień w 2023 r. kształtowała się na poziomie 96,06%, a w 2024 r. wyniosła 95,60%,
- punktualność pociągów na przybyciu w 2023 r. wyniosła 93,00%, w 2024 r. 92,14%,
- udział procentowy spółki w opóźnieniach w 2023 r. wyniósł 31,88%, w stosunku do wszystkich opóźnionych pociągów, a w 2024 r. wyniósł 35,88%
- w 2023 r. miało miejsce 21 489 zdarzeń spowodowanych działalnością KŚ, wpływających na kursowanie pociągów pasażerskich, co stanowi 35,71 % udziału KŚ we wszystkich zdarzeniach wpływających na opóźnienie pociągów. W 2024 r. powyższe dane kształtowały się na poziomie 33 905 zdarzeń, co stanowi 41,55% udziału we wszystkich zdarzeniach.

Zestawienie opóźnień

Pociągi opóźnione na odejściu/uruchomieniu w 2023 r.

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Ilość pociągów	9078	6100	91	12
Udział procentowy	59,41%	39,91%	0,60%	0,08%

Pociągi opóźnione na przybyciu w 2023 r.

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Razem	31938	10787	190	38
Udział procentowy	74,36%	25,11%	0,44%	0,09%

Pociągi opóźnione na odejściu/uruchomieniu w 2024 r.

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Ilość pociągów	9909	6936	90	9
Udział procentowy	58,48%	40,93%	0,53%	0,05%

Pociągi opóźnione na przybyciu w 2024 r.

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Razem	29751	12603	265	45
Udział procentowy	69,73%	29,54%	0,62%	0,11%

2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Zgodnie z postanowieniami Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/798 z dnia 11 maja 2016r. w sprawie bezpieczeństwa kolei oraz Rozporządzenia Komisji (UE) 2018/762 z dnia 8 marca 2018r. ustanawiającego wspólne metody oceny bezpieczeństwa w odniesieniu do wymogów dotyczących systemów zarządzania bezpieczeństwem, w Spółce Koleje Śląskie na bieżąco prowadzony jest nadzór nad spełnieniem wymogów bezpieczeństwa w transporcie kolejowym i odpowiedniego standardu usług przewozowych. Prowadzona jest ciągła ocena zagrożeń oraz szacowanie (wycena) ryzyka działalności według zasad określonych w Rozporządzeniu Komisji (WE) nr 402/2013 z dnia 30 kwietnia 2013 r. w sprawie wspólnej metody oceny bezpieczeństwa w zakresie wyceny i oceny ryzyka.

Od pierwszego dnia licencjonowanej działalności spółka Koleje Śląskie prowadzi stały monitoring wszelkich zakłóceń w kursowaniu pociągów. Na bieżąco prowadzona jest rejestracja meldunków dotyczących odchyleń od rozkładu jazdy oraz ich szczegółowa klasyfikacja.

3. Odwołania pociągów

W 2023 r. spółka Koleje Śląskie uruchomiła 157 345 pociągów, z czego odwołanych zostało 1283, co stanowi w przybliżeniu 0,82%, wszystkich uruchomionych pociągów.

W 2024 r. spółka Koleje Śląskie uruchomiła 172 530 pociągów, z czego odwołanych zostało 2042, co stanowi w przybliżeniu 1,18%, wszystkich uruchomionych pociągów.

4. Czystość pociągów i wyposażenie stacji

4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru

Koleje Śląskie jako Spółka świadcząca usługę przewozów pasażerskich w województwie śląskim szczególnie nacisk kładzie na czystość taboru. Wewnętrzne sprzątanie pojazdów trakcyjnych użytkowanych przez Spółkę w roku 2023 i 2024 było realizowane przez pracowników zatrudnionych bezpośrednio w Kolejach Śląskich.

Sprzątanie pojazdów kolejowych odbywało na stacjach: Częstochowa, Katowice, Gliwice, Racibórz, Lubliniec, Bielsko-Biała, Żywiec, Zawardoń. Powyższe punkty rozlokowane są na obszarze całego województwa śląskiego i stanowią pokrycie dla stacji końcowych pociągów kursujących w obiegach Kolei Śląskich.

Sprzątanie wewnętrzne pojazdów trakcyjnych KŚ w 2023 i 2024 r. co do zakresu było podzielone na cztery kategorie: okresowe, dobowe, peronowe i doraźne. Każda kategoria ma ściśle przyporządkowane ramy techniczne określające konkretne czynności do wykonania. Sprzątanie zgodnie z przyjętymi obiegami pociągów Spółki odbywało się w ośmiu wyżej wymienionych punktach.

Częstotliwość wykonywania poszczególnych kategorii sprzątań została ściśle określona wg harmonogramu sprzątań. Czyszczenie okresowe odbywało się nie rzadziej niż raz na 45 dni kalendarzowych, zasadniczo pokrywało się z wykonaniem przeglądu poziomu P2 lub P3 pojazdu trakcyjnego zgodnie z obowiązującym planem przeglądów, oraz było realizowane w czasie kiedy pojazdy były odstawiane jako rezerwa. Sprzątanie dobowe było realizowane dla każdego pojazdu trakcyjnego raz na dobę, na stacji końcowej danego pociągu. Sprzątania peronowe i doraźne były wykonywane w zależności od długości postoju pociągu na stacjach pośrednich i zwrotnych oraz wg bieżących potrzeb.

Każde w/w sprzątanie podlegało wewnętrznym odbiorom w celu sprawdzenia jakości wykonanej usługi, odbiory realizowane były przez rewidenta taboru, brygadzystę, kierownika pociągu, maszynistę lub wyznaczonego pracownika.

Ponadto od kilku lat funkcjonuje automatyczna myjnia dla mycia pojazdów z zewnątrz na której realizowane jest mycie pojazdów w odstępach czasu nie przekraczających 14 dni (przy założeniu spełnienia warunków eksploatacyjnych myjni automatycznej tj. w temp. min +5° C).

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Składy taborowe Kolei Śląskich stanowią pojazdy elektryczne, czego efektem jest ograniczenie spalania paliw silnikowych, a tym samym zmniejszenie emisji spalin do środowiska. Natomiast dla zapewnienia odpowiedniej temperatury i wilgotności powietrza pojazdy eksploatowane przez Spółkę Koleje Śląskie: serii/typu 27WEb, EN76, 35WE, 36WEa, EN75 Flirt, EN71AKŚ, EN57AKŚ nr 892, 14WE, 22WEb, 21WEa, 34WEa, EN57AL zostały wyposażone w klimatyzację. W pojazdach temperatura wewnętrzna jest ustawiana automatycznie w oparciu o krzywą regulacji temperatury wewnętrznej opisaną w normie EN 14750-1 lub programowana jest przez maszynistę w zakresie temperatur od 18 – 25 stopni Celsjusza. Elementami mającymi zasadniczy wpływ na poprawę jakości powietrza w pojazdach są filtry powietrza poddawane okresowej wymianie lub czyszczeniu. Czynności te wykonywane są zgodnie z zaleceniami producenta klimatyzatorów podczas wykonywanych prac utrzymaniowo-naprawczych w cyklach obowiązujących dany typ pojazdu, zgodnie z zapisami w Dokumentacji Systemu Utrzymania.

4.3 Dostępność toalet

Eksploatowane przez Spółkę Koleje Śląskie elektryczne zespoły trakcyjne wyposażone są w zależności od rodzaju pojazdu w jedną lub dwie toalety. Odfekalnianie toalet odbywa się wg potrzeb, nie rzadziej niż raz na dobę. Pojazdy serii/typu EN75, EN76, 27WEb, 35WE, 36WEa, EN71AKŚ, EN57AKŚ, EN57KM, 14WE, 22WEb, 21WEa, 34WEa, EN57AKM, EN57AL posiadają toalety z zamkniętym obiegiem WC, które przystosowane są dla osób z ograniczoną możliwością poruszania się. Toalety na bieżąco są wyposażane w środki higieniczno-sanitarne tj. mydło w płynie, papier, środki zapachowe.

5. Badanie satysfakcji klientów

Badanie satysfakcji pasażerów Kolei Śląskich przeprowadzane jest co roku w celu poznania opinii podróżnych na temat jakości świadczonych usług oraz identyfikacji obszarów wymagających poprawy. Regularne monitorowanie zadowolenia klientów stanowi ważny element strategii rozwoju przewoźnika – pozwala nie tylko ocenić bieżące działania, ale także zaplanować kierunki przyszłych inwestycji i udoskonaleń.

W ankiecie w 2023 r. i 2024 r. pasażerowie oceniali m.in. punktualność pociągów, komfort podróży, czystość, uprzejmość i kompetencje obsługi, a także stosunek jakości usług do ceny biletów. Zebrane wyniki dostarczają cennych informacji na temat oczekiwań podróżnych oraz ich doświadczeń związanych z codziennym korzystaniem z transportu kolejowego w regionie. Badanie zostało przeprowadzone na grupie 1000 respondentów na przełomie lipca i sierpnia.

Analiza odpowiedzi ankietowanych umożliwia wskazanie mocnych stron Kolei Śląskich, jak również zidentyfikowanie wyzwań, które w największym stopniu wpływają na postrzeganie jakości usług. Celem niniejszego sprawozdania jest podsumowanie rezultatów badania, przedstawienie najważniejszych wniosków oraz sformułowanie rekomendacji wspierających dalsze podnoszenie standardów obsługi pasażera.

Badanie zostało przeprowadzone wśród pasażerów Kolei Śląskich w celu oceny poziomu ich zadowolenia z usług przewoźnika. Ankietowani oceniali różne aspekty podróży, w tym komfort, punktualność, obsługę, czystość oraz stosunek jakości do ceny.

Kluczowe obserwacje:

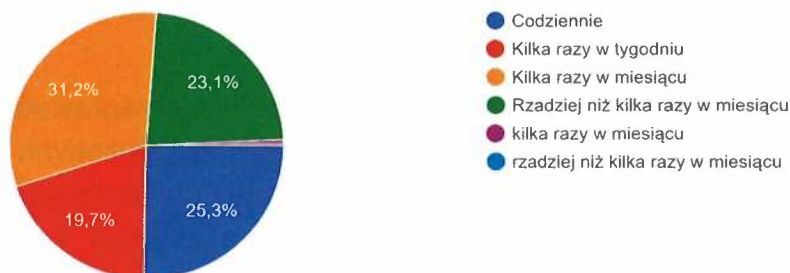
1. Ogólna satysfakcja

Większość pasażerów oceniła swoje doświadczenia pozytywnie.

Przeważająca część badanych zadeklarowała zadowolenie z korzystania z usług Kolei Śląskich, co wskazuje na dobrą opinię o przewoźniku.

Z jaką częstotliwością podróżujesz Kolejami Śląskimi ?

1 031 odpowiedzi

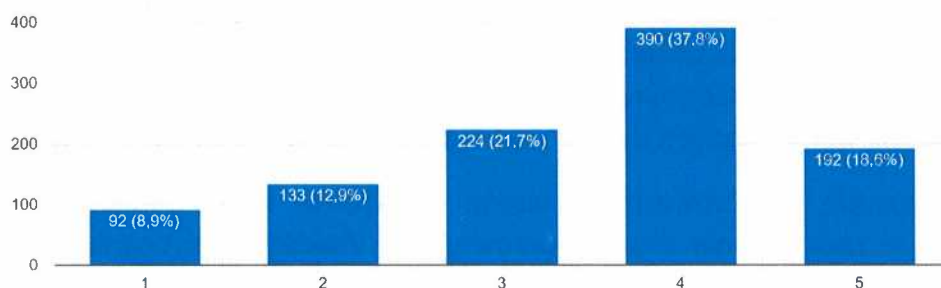


2. Punktualność i niezawodność

Punktualność pociągów była jednym z kluczowych czynników wpływających na satysfakcję pasażerów. Choć wiele osób doceniło terminowość, część wskazywała na opóźnienia jako obszar wymagający poprawy.

Proszę ocenić w skali od 1 do 5 punktualność Kolei Śląskich.

1 031 odpowiedzi

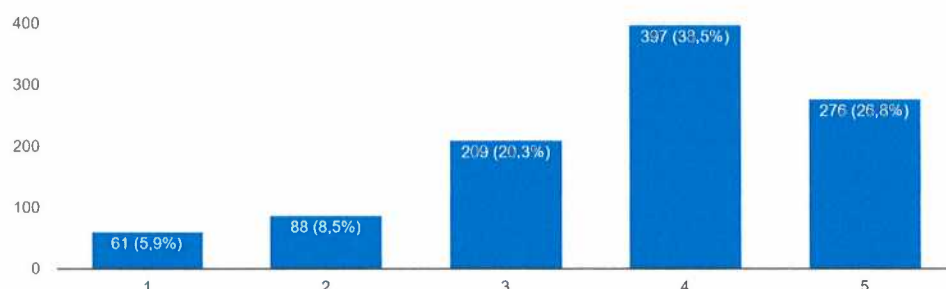


3. Komfort podróży

Pasażerowie pozytywnie oceniali nowoczesny tabor i dostępność miejsc, jednak pojawiały się uwagi dotyczące przepełnienia w godzinach szczytu oraz jakości siedzeń.

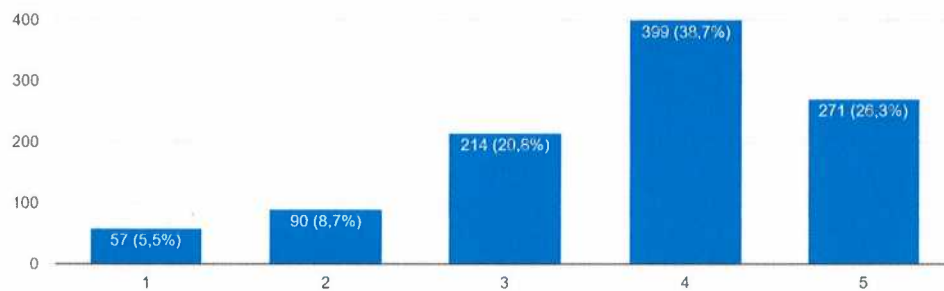
Proszę ocenić w skali od 1 do 5 ogólny komfort jazdy Kolejami Śląskimi.

1 031 odpowiedzi



Proszę ocenić w skali od 1 do 5 wygodę siedzeń Kolei Śląskich.

1 031 odpowiedzi

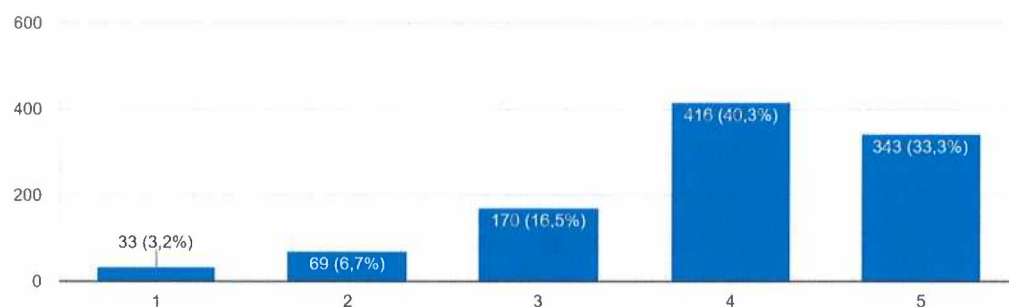


4. Czystość i stan techniczny

Pociągi były generalnie oceniane jako czyste i zadbane. Utrzymanie porządku w pojazdach oraz na stacjach stanowi mocny punkt wizerunkowy przewoźnika.

Proszę ocenić w skali od 1 do 5 czystość wnętrza Kolei Śląskich.

1 031 odpowiedzi

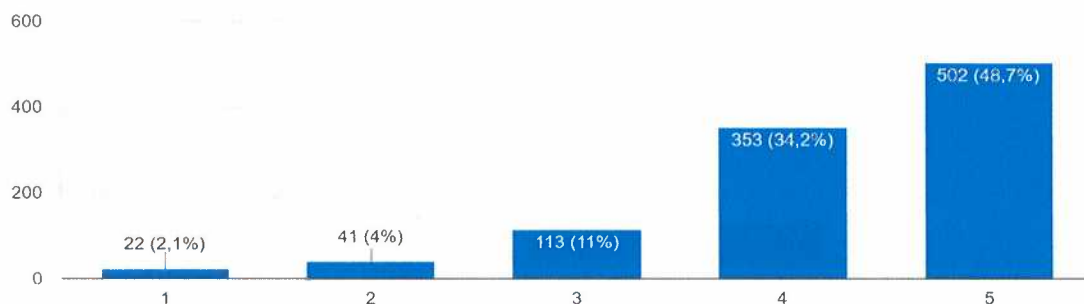


5. Obsługa klienta

Respondenci dobrze oceniali pracę personelu – zarówno w zakresie uprzejmości, jak i udzielania informacji. Zdarzały się jednak opinie sugerujące potrzebę lepszego przygotowania pracowników do sytuacji problemowych (np. opóźnienia).

Proszę ocenić w skali od 1 do 5 obsługę personelu pokładowego Kolei Śląskich.

1 031 odpowiedzi



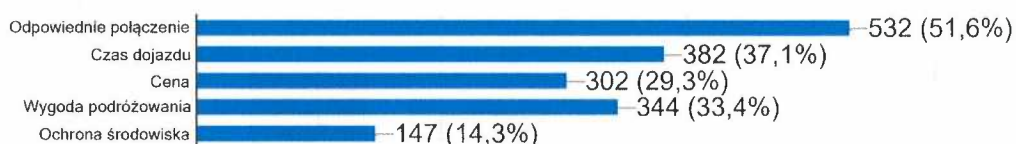
6. Cena biletów

Część pasażerów uznała ceny za adekwatne do jakości usług, inni natomiast wskazywali na ich relatywnie wysokie poziomy. Widać tu zróżnicowane odczucia zależne od rodzaju podróżnych (np. osoby dojeżdżające codziennie vs. okazjonalni pasażerowie).

Co zadecydowało o wyborze pociągu Kolei Śląskich jako środka transportu?

*Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź.

1 031 odpowiedzi



Wnioski ogólne:

- Koleje Śląskie cieszą się **dobrą opinią wśród pasażerów**, którzy doceniają komfort, czystość oraz obsługę.
- Największym wyzwaniem pozostaje punktualność oraz dostępność miejsc w godzinach szczytu.
- Ceny biletów to element, który budzi mieszane opinie i może wpływać na wybór środka transportu przez część podróżnych.

Rekomendacje:

- Dalsze działania na rzecz poprawy punktualności, np. poprzez lepszą koordynację rozkładów i reagowanie na zakłócenia.

- Zwiększenie dostępności taboru w godzinach szczytu, aby zmniejszyć przepełnienie.
- Wzmocnienie komunikacji z pasażerami w sytuacjach problemowych.
- Rozważenie elastyczniejszych ofert cenowych lub promocji dla stałych klientów.

Przeprowadzone badanie satysfakcji pasażerów Kolei Śląskich dostarczyło cennych informacji na temat postrzegania jakości usług przewoźnika przez podróżnych. Wyniki potwierdzają, że Koleje Śląskie są oceniane pozytywnie, szczególnie w zakresie komfortu podróży, czystości oraz uprzejmości obsługi. Jednocześnie wskazują na obszary wymagające dalszej uwagi, takie jak punktualność kursów, dostępność miejsc w godzinach szczytu czy polityka cenowa. Zidentyfikowane mocne strony mogą stanowić podstawę do budowania przewagi konkurencyjnej, natomiast zauważone niedoskonałości stanowią wyzwanie, ale również szansę na poprawę i umocnienie pozycji Kolei Śląskich jako nowoczesnego i przyjaznego przewoźnika regionalnego. Regularne badania opinii pasażerów powinny stać się integralnym elementem zarządzania jakością usług. Pozwalają one nie tylko reagować na bieżące potrzeby klientów, ale również kształtować długofalową strategię rozwoju opartą na rzetelnej wiedzy o oczekiwaniach podróżnych.

6. Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług

6.1 Stosowane procedury

Skargi/wnioski oraz reklamacje z tytułu świadczonych usług w zakresie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez KŚ są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych w:

- Rozporządzeniu WE NR 2021/782,
- Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2024 r., poz. 1262,
- Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266 z późn.zm.).

Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z Regulaminem przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie.

Podróżny może złożyć do spółki Koleje Śląskie:

1. Reklamację:
 - z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów),

- gdy nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego.

Reklamacja powinna zawierać:

- datę sporządzenia,
- nazwę i adres siedziby przewoźnika,
- imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
- załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, a w przypadku reklamacji dotyczącej sporządzonego wezwania do zapłaty, powinna zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań,
- uzasadnienie reklamacji,
- kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego,
- numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- podpis uprawnionego lub podróżnego - w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się dokumenty w postaci elektronicznej.

Reklamacje należy składać w formie:

1) pisemnej:

- a) w siedzibie Spółki przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice,
- b) w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów KŚ lub
- c) przesłana przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tj. Dz.U. z 2023 r. poz. 1640 z późn. zm.) na adres:

Koleje Śląskie sp. z o.o.

ul. Raciborska 58

40-074 Katowice

2) dokumentowej:

- a) z wykorzystaniem formularza online zamieszczonego na stronie internetowej www.kolejeslaskie.pl lub

- b) przesłana na adres poczty elektronicznej skargi@kolejeslaskie.pl

Spółka Koleje Śląskie udziela wnoszącemu odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia przez przewoźnika.

2. Skargi/wnioski, nie związane z roszczeniami finansowymi, dotyczące:

- jakości świadczonych usług przez Koleje Śląskie Sp. z o.o.,
- przestrzegania praw i obowiązków pasażerów,
- kierowane pod adresem danego pracownika

należy składać w formie pisemnej:

- osobiście lub korespondencyjnie na adres:
Koleje Śląskie Sp. z o.o.
ul. Raciborska 58
40-074 Katowice,
- poprzez pocztę elektroniczną na adres: skargi@kolejeslaskie.pl,
- przy pomocy formularza online zamieszczonego na stronie internetowej www.kolejeslaskie.pl,
- w punkcie odprawy KŚ.

Spółka Koleje Śląskie udziela wnoszącemu odpowiedzi na skargę nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia wniesienia skargi/wniosku lub też – w usprawiedliwionych przypadkach – informuje go o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi.

Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest za pomocą poczty elektronicznej lub na adres pocztowy wskazany w treści skargi/wniosku.

6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

W 2023 roku do Zespołu ds. Obsługi Pasażera wpłynęło 7960 spraw, w tym 6828 reklamacji oraz 1132 skarg i wniosków. Poniższa tabela przedstawia sprawy w rozbiciu na poszczególne miesiące. Sprawy uznane za zasadne stanowią 49% wszystkich spraw, zaś łączna suma wypłaconych należności z tytułu uznania reklamacji wyniosła 143 152,85 zł.

za okres 2023 r.	REKLAMACJE			SKARGI/WNIOSKI	
	wpłynęło (ilość sztuk)	uznane (ilość sztuk)	wypłacona należność (kwota w złotych)	złożone przez podróżnych (ilość sztuk)	uznane (ilość sztuk)
Styczeń	496	273	11 373,38 zł	71	13
Luty	364	201	10 452,76 zł	75	18
Marzec	497	297	14 503,02 zł	99	18
Kwiecień	582	355	16 033,38 zł	51	8
Maj	575	376	23 431,46 zł	72	10
Czerwiec	594	346	15 312,91 zł	105	9
Lipiec	693	408	9 001,02 zł	77	13
Sierpień	632	351	8 994,78 zł	90	11
Wrzesień	459	262	7 764,94 zł	103	9
Październik	579	314	6 803,96 zł	124	19
Listopad	561	277	8 347,39 zł	122	3
Grudzień	796	354	11 133,85 zł	143	9
RAZEM:	6828	3814	143 152,85 zł	1132	140

Natomiast w 2024 roku do 30 września do Zespołu ds. Obsługi Pasażera, a od 1 października, po zmianie struktury Spółki, w Biurze Handlowym do Działu Obsługi Pasażera wpłynęło 9808 spraw, w tym 8208 reklamacji oraz 1670 skarg i wniosków. Poniższa tabela przedstawia sprawy w rozbiu na poszczególne miesiące. Sprawy uznane za zasadne stanowią 51% wszystkich spraw, zaś łączna suma wypłaconych należności z tytułu uznania reklamacji wyniosła 89 563,90 zł.

za okres 2024 r.	REKLAMACJE			SKARGI/WNIOSKI	
	wpłynęło (ilość sztuk)	uznane (ilość sztuk)	wypłacona należność (kwota w złotych)	złożone przez podróżnych (ilość sztuk)	uznane (ilość sztuk)
Styczeń	668	216	4224,86	120	51
Luty	635	294	4136,94	83	11
Marzec	617	327	8037,66	89	26
Kwiecień	691	267	7124,11	94	25
Maj	679	300	9518,55	123	29
Czerwiec	756	305	8887,37	161	59
Lipiec	761	312	10686,20	181	27
Sierpień	790	232	6048,19	163	22
Wrzesień	683	254	6295,36	167	24
Październik	664	258	9742,63	176	25
Listopad	667	234	6217,53	155	27
Grudzień	597	299	8644,50	158	31
RAZEM:	8208	3298	89 563,90	1670	357

7. Pomoc osobom ze szczególnymi potrzebami

Koleje Śląskie konsekwentnie realizują działania mające na celu rozwój dostępności transportu kolejowego na terenie województwa śląskiego. To, co nas wyróżnia na tle innych przewoźników transportu publicznego, to z całą pewnością kompleksowość podejmowanych przez Spółkę działań zgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawnymi, w tym w szczególności:

1. Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. 2020 poz. 1062 z późn. zm.),
2. Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848 z późn. zm.),
3. Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U.UE.L.2019.151.70),
4. Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731),

5. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym zastępującego Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE.L.2007.315),
6. Programu Dostępność Plus,
7. Standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach korzystających z transportu zbiorowego, opracowanych w ramach Projektu pt. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”, który realizowany jest w ramach Osi priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji w ramach Działania 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014 – 2020.

Podstawowe prawa osób z niepełnosprawnością w transporcie kolejowym:

- równy dostęp do usług kolejowych,
- uzyskanie pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, po wcześniejszym zawiadomieniu przewoźnika kolejowego bądź zarządcy stacji,
- informacja o dostępności przewozów kolejowych oraz warunków taboru kolejowego,
- zakup biletu podczas kontroli bez dodatkowej opłaty.

7.1 Zasady organizacji i realizacji przejazdów osób z niepełnosprawnością

W celu sprawnej obsługi pasażerów z niepełnosprawnością spółka ma wypracowane procedury obsługi takich podróżnych, umożliwiające im, skorzystanie z usług przewoźnika w komfortowych i przyjaznych warunkach.

Zasady obsługi podróżnych z niepełnosprawnościami zostały określone w Regulaminie przewozu i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.

Zgłaszanie przejazdu osoby z niepełnosprawnością nie jest obowiązkowe za wyjątkiem podróży odbywanych planową Zastępczą Komunikacją Autobusową. KŚ oferuje możliwość wcześniejszego zgłoszenia pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami. Zgłoszenia te przyjmowane są na 24 godziny przed podróżą.

Jeżeli nie dokonano powiadomienia w powyższym terminie, KŚ podejmuje wszelkie działania dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby Państwa podróż mogła się odbyć.

Powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy można dokonać:

- mailowo na adres informacja@kolejeslaskie.pl,
- telefonicznie na bezpłatny numer telefonu: +48 32 428 88 88,

Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem, że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przejazdów. Przyjmujemy zgłoszenia przejazdu na podróże realizowane przez innych przewoźników (w przypadku podróży skomunikowanych), a także zgłoszenia potrzeby otrzymania pomocy w poruszaniu się po budynkach dworców kolejowych i w dotarciu na peron. W przypadku innych przewoźników lub zarządców infrastruktury może być konieczne dokonanie zgłoszenia na 24 godziny przed podróżą. KŚ, po otrzymaniu zgłoszenia pomocy na terenie dworca lub podróży skomunikowanej, jedynie przekazuje zgłoszenie do właściwego podmiotu i nie ponosi odpowiedzialności za jakość pomocy przez niego udzielanej.

Pomoc w podróży ze strony przewoźnika

Pociągi KŚ przystosowane są do przejazdów osób ze szczególnymi potrzebami. Nasi pracownicy dokładają wszelkich starań, aby umożliwić tym osobom dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom.

Zapewniamy pomoc:

- przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskazówek osoby, która chce skorzystać z pomocy,
- w zajęciu i opuszczeniu miejsca w pociągu. W przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich w dotarciu do wyznaczonego w pociągu miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich,
- w umieszczeniu bagażu w pociągu.

Pomoc udzielana jest w szczególności osobom:

- na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się;
- niewidomym i słabowidzącym;
- głuchym i słabosłyszącym;
- głuchoniewidomym;
- z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi;
- starszym i osłabionym chorobami;
- kobietom w ciąży;
- z małymi dziećmi (do lat 6), w tym z wózkami dziecięcymi;

- nietypowym wzroście (w tym również dzieci).

Przejazdy osób na wózkach inwalidzkich

W pociągach KŚ, przy drzwiach oznakowanych piktogramem osoby na wózku inwalidzkim znajduje się podnośnik/rampa dla wózków inwalidzkich, który umożliwia wejście/wyjście do/z pojazdu. Obsługę urządzeń i pomoc przy wsiadaniu/wysiadaniu z pociągu zapewnia personel KŚ.

Podróż z psem asystującym, psem przewodnikiem

Przejazd psa asystującego (w tym psa przewodnika), odbywa się w ramach ważności biletu osoby z niepełnosprawnościami. Nie pobieramy dodatkowych opłat za jego przejazd.

Podróżując z psem asystującym lub psem przewodnikiem należy pamiętać o certyfikacie potwierdzającym status psa asystującego i aktualnym świadectwie szczepienia psa, w tym szczepieniach przeciw wściekliznie, które należy okazać osobie uprawnionej do kontroli dokumentów przewozu w pociągu na każde jej żądanie.

Pies asystujący powinien być wyposażony w uprząż, przy czym nie wymagamy zakładania psu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

Do COP, kas biletowych oraz siedziby Spółki można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Dostępność kas biletowych

Wszystkie kasy znajdują się na dworcach kolejowych. Dla podróżnych posługujących się językiem migowym KŚ udostępnia bezpłatną usługę tłumacza języka migowego online we wszystkich kasach biletowych.

Centrum Obsługi Pasażera oraz część kas biletowych wyposażone są w stacjonarne pętle indukcyjne. Pasażer powinien we własnym zakresie dokonać konfiguracji aparatu słuchowego samodzielnie lub u protetyka słuchu.

We wszystkich kasach obsługiwani są podróżni z psem asystującym i psem przewodnikiem.

W kasach biletowych KŚ poza kolejnością obsługiwane są kobiety w widocznej ciąży oraz osoby z niepełnosprawnością ruchową, w tym osoby poruszające się na wózku inwalidzkim, z chodzikiem lub o kulach, niewidome, z dziećmi do lat 6 lub z dziećmi z niepełnosprawnościami, w wieku powyżej 60 lat, mogą one być poproszone o okazanie stosownego dokumentu potwierdzającego wiek, cierpiące na przewlekłe choroby ograniczające sprawność fizyczną, mogą one być poproszone o okazanie dokumentu potwierdzającego stan zdrowia, posiadające bilety, do których zostały wydane karnety, wymagające legalizacji, konwojenci osób aresztowanych lub więźniów.

O kolejności obsługi decyduje pracownik kasy, który powinien zaprosić osobę uprawnioną do obsługi poza kolejnością.

Kasy z obniżonym blatem/okienkiem stanowiskowym:

- Katowice Hol Gł. 187,
- Katowice COP,
- Gliwice 211.

Centrum Obsługi Pasażera

Centrum Obsługi Pasażera znajduje się w hali głównej dworca w Katowicach.

Kasa dostosowana dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, posiadająca obniżone okienko.

Bezpłatna usługa tłumacza języka migowego online.

Stacjonarna pętla indukcyjna. Pasażer powinien we własnym zakresie dokonać konfiguracji aparatu słuchowego samodzielnie lub u protetyka słuchu.

Do COP można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

W COP poza kolejnością obsługiwane są kobiety w widocznej ciąży oraz osoby:

z niepełnosprawnością ruchową, w tym osoby poruszające się na wózku inwalidzkim, z chodzikiem lub o kulach, niewidome, z dziećmi do lat 6 lub z dziećmi z niepełnosprawnościami, w wieku powyżej 60 lat, mogą one być poproszone o okazanie stosownego dokumentu potwierdzającego wiek, cierpiące na przewlekłe choroby ograniczające sprawność fizyczną, mogą one być poproszone o okazanie dokumentu potwierdzającego stan zdrowia, posiadające bilety, do których zostały wydane karnety, wymagające legalizacji, konwojenci osób aresztowanych lub więźniów.

O kolejności obsługi decyduje pracownik kasy, który powinien zaprosić osobę uprawnioną do obsługi poza kolejnością.

Koordinator ds. dostępności

Koordinatorem do spraw dostępności w Kolejach Śląskich jest:

Przemysław Drąg

po Koordynatora ds. Dostępności

- tel.: +48 727 030 892
- e-mail: przemyslaw.drag@kolejeslaskie.pl

W przypadku nieobecności koordynatora prosimy o kontakt z Panem Krzysztofem Skorupskim (Główny specjalista ds. osób z niepełnosprawnością):

Krzysztof Skorupski

- tel. +48 727 030 015
- e-mail: krzysztof.skorupski@kolejeslaskie.pl

Od 2020 roku obserwujemy stały wzrost podróżnych z niepełnosprawnościami i coraz większe zainteresowanie korzystania z naszych usług przez podróżnych z niepełnosprawnościami

- 2020 – **118 842**,
- 2021 – **136 379**,
- 2022 – **164 682**,
- 2023 – **195 490**,
- 2024 – **227 529**.

Najliczniejszą grupą podróżnych są dzieci z niepełnosprawnościami z opiekunem, na drugim miejscu plasują się podróżni z orzeczeniem I gr.

Ilość zgłoszeń pomocy w podróży w 2024 – 1174.

Stale rosnąca liczba zrealizowanych przewozów osób z niepełnosprawnościami jest dla nas potwierdzeniem coraz większej dostępności Kolei Śląskich i słuszności podejmowanych przez nas działań.

7.2 Przystosowanie taboru dla osób z niepełnosprawnością

Stale podnosimy dostępność naszego taboru. Wszystkie nowe pociągi są w pełni zgodne z wymogami TSI PRM, dostępność starszego taboru staramy się zwiększać w ramach modernizacji pociągów. Prócz tych już oczywistych rozwiązań, jak rampy i podnośniki, dostępna toaleta, przewijaki, piktogramy, oznaczenia brajlowskie, wizyjny i dźwiękowy system informacji pasażerskiej, doposażamy tabor w rozwiązania ułatwiające obsługę podróżnych, jak PJM, czy pętle indukcyjne.

Przykładowe wyposażenie i dostosowanie taboru (zależne od typu pojazdu)

- tłumacz PJM online,
- pętle indukcyjne,
- rampy i podnośniki – urządzenia ułatwiające wsiadanie i wysiadanie (rozkładane platformy transportowe),
- dostępna toaleta,
- przewijaki, pojemniki na pieluchy,
- miejsca do postawienia wózków,
- wizyjny i dźwiękowy system informacji pasażerskiej,

- piktogramy, oznaczenia brajlowskie,
- szerokie, odskokowo-przesuwne drzwi,
- wyznaczone miejsca siedzące dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- niska podłoga umożliwiająca łatwe wsiadanie i wysiadanie,
- interkom zapewniający komunikację podróżnych z maszynistą,
- gniazdka elektryczne,
- klimatyzacja,
- uchwyty na rowery.

Montaż pętli indukcyjnych w pojazdach

Kontynuujemy proces dostosowywania pojazdów do obsługi osób niedosłyszących poprzez montaż pętli indukcyjnych w pojazdach. Wszystkie pojazdy, które począwszy od roku 2022 przechodzą naprawy 4 poziomu utrzymania są wyposażane w pętle indukcyjne. Również nowo zamawiane pojazdy muszą być wyposażone w tego typu udogodnienia.

Montaż nowych piktogramów w pojazdach KŚ

Od lat stosujemy kontrastowy sposób oznakowania wejść do pojazdów w barwie żółtej, który pozwala na lepszą identyfikację drzwi w pojeździe przez osoby niedowidzące.

W 2023 roku wdrożyliśmy w pojazdach dodatkowe piktogramy informujące o dostępnych w pojazdach KŚ udogodnieniach. We wszystkich naszych pojazdach zostały zamieszczone piktogramy PJM, a w pojazdach których jest już zamontowana pętla indukcyjna – piktogram pętli.

[Informacje dotyczące dostosowania pojazdów do potrzeb osób z niepełnosprawnością można znaleźć na stronie internetowej Kolei Śląskich w zakładce Spółka – Tabor.](#)

7.3 Zatrudnienie osób z niepełnosprawnością

Stan zatrudnienia na koniec 2023 r. – 1081 osób – zatrudnienie osób z niepełnosprawnością to 14 pracowników, w tym:

- 3 osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności,
- 6 osób z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności,
- 5 osób z lekkim stopniem niepełnosprawności.

Stan zatrudnienia na koniec 2024 r. – 1148 osób – zatrudnienie osób z niepełnosprawnością to 14 pracowników, w tym:

- 4 osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności,

- 7 osób z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności,
- 3 osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności.

7.4 Koleje Śląskie dla dostępności

Zapewnienie dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej naszych usług, miejsc odprawy pasażerów oraz pojazdów stanowi wypełnienie nie tylko obowiązków ciążących na przewoźnikach kolejowych, ale również w pełni wpisuje się w działania Programu Dostępność Plus oraz nowych regulacji krajowych, w tym przede wszystkim ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Najważniejsze działania na rzecz dostępności 2023

DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA

Pętle indukcyjne

Montaż pętli indukcyjnych w pojazdach

Pojazdy kolejowe, które wróciły po naprawach okresowych P4 z zamontowanymi pętlami indukcyjnymi (IV kwartał 2023 r.): 27Web-004,2 7Web-005, EN57AKŚ-1178, EN57AKŚ-1533, EN57AKŚ-1563.

Stacjonarne pętle indukcyjne

W 2023 r. na zlecenie KŚ został przeprowadzony audyt działania stacjonarnych pętli indukcyjnych. Raport z audytu potwierdził prawidłowość działania pętli w kasach biletowych oraz COP.

DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA

Dostępność architektoniczna biletomatów KŚ

W 2023 r. zostały opracowane wytyczne dostępności architektonicznej biletomatów (przestrzeń manewrowa przed urządzeniem, wysokość ekranu, elementów służących do obsługi, przestrzeń na nogi) dla dostawców terminali samoobsługowych dostarczających biletomaty dla KŚ.

Kącik Młodego Podróżnika

Rozumiejąc potrzeby Podróżnych z małymi dziećmi w COP od 2023 r. dostępny jest Kącik Młodego podróżnika, gdzie udostępniamy materiały edukacyjne. Kącik zabaw zapewnia dzieciom bezpieczne miejsce do zabawy i odkrywania kolei. Dzięki temu rodzic bez obaw może zostawić dziecko i spokojnie załatwić swoje sprawy z pracownikami COP.



Kącik Młodego Podróżnika

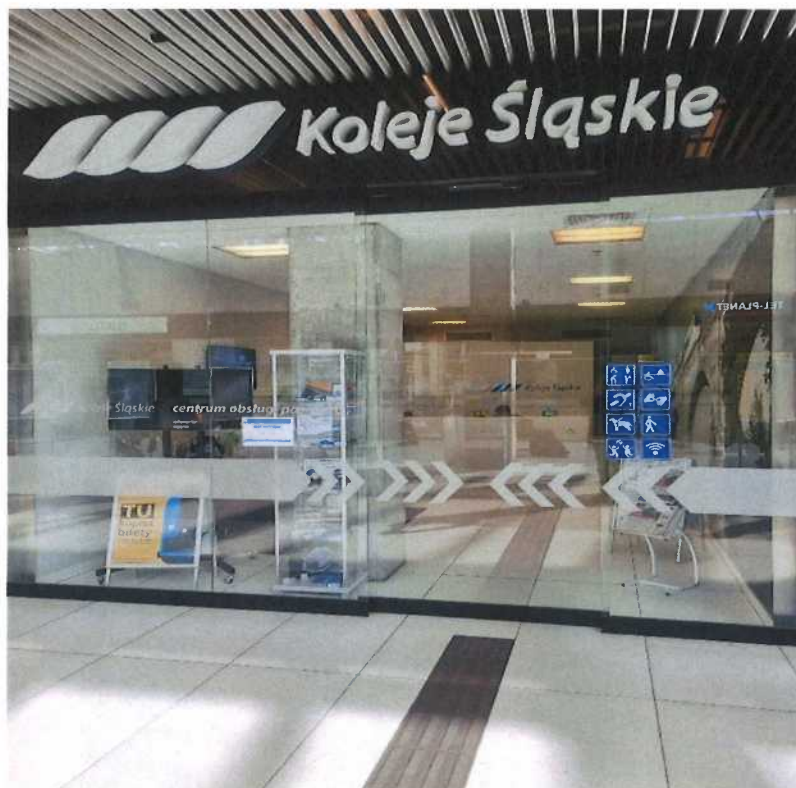
Montaż map dotykowo-barwnych w siedzibie Spółki KŚ

W 2023 r. wdrożyliśmy w siedzibie KŚ mapy dotykowo-barwne. Mapy z planem pomieszczeń zamieszczone są na klatkach schodowych na poszczególnych piętrach w budynkach A i D.

Montaż piktogramów w COP

W 2023 r. na drzwiach wejściowych COP zostały zamieszczone piktogramy informujące Podróżnych o świadczonych usługach i udogodnieniach:

- obsługa poza kolejnością,
- stanowisko obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- pętla indukcyjna,
- PJM/SJM,
- pies przewodnik/asystujący,
- trasa wolna od przeszkód,
- kącik Młodego Podróżnika,
- WIFI.



Wejście do COP z widocznymi piktogramami

Montaż nowych piktogramów w pojazdach KŚ

Od lat stosujemy kontrastowy sposób oznakowania wejść do pojazdów w barwie żółtej, który pozwala na lepszą identyfikację drzwi w pojeździe przez osoby niedowidzące.



Pociąg KŚ z żółtymi, kontrastowymi drzwiami

Wprowadziliśmy również większą liczbę urządzeń do przekazywania informacji wizualnej o przebiegu podróży w pojazdach, tak by pasażerowie zajmujący dowolne miejsce w pojeździe mieli dobry dostęp do tej informacji. Od 2017 roku zaczęliśmy wdrażać w użytkowanych przez nas pojazdach duże piktogramy zewnętrzne informujące osoby z niepełnosprawnościami w jakich częściach pociągu znajdują się

miejsca przeznaczone do ich obsługi. Przykładem jest duży piktogram osoby na wózku informujący pasażerów przez które drzwi mogą łatwo wsiąść do pociągu. Podobnie wygląda sytuacja z piktogramami znajdującymi się na drzwiach, które informują osoby uprzywilejowane, np. kobiety w ciąży, osoby starsze lub posiadające ograniczenia ruchowe o miejscach do siedzenia ze zwiększoną przestrzenią ułatwiającą wygodną podróż.



Duże piktogramy na drzwiach pojazdu KŚ

W 2023 roku wdrożyliśmy w pojazdach dodatkowe piktogramy informujące o dostępnych w pojazdach KŚ udogodnieniach. We wszystkich naszych pojazdach zostały zamieszczone piktogramy PJM, a w pojazdach których jest już zamontowana pętla indukcyjna – piktogram pętli.



Piktogram pętli indukcyjnej we wnętrzu pojazdu KŚ

Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób

I. Dostosowanie istniejących procedur ewakuacji osób pod kątem przyjętych rozwiązań w zakresie ewakuacji osób z niepełnosprawnościami.

Realizacja działania poprzez weryfikację i dostosowanie istniejących Procedur dotyczących ewakuacji osób z: budynków KŚ, COP, Kas, Taboru, pod kątem przyjętych rozwiązań w zakresie ewakuacji osób z niepełnosprawnościami.

Budynki KŚ

Zasady ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami z budynków KŚ zostały ujęte w zaktualizowanej w 2023 roku Instrukcji bezpieczeństwa pożarowego budynków „A”, „A1”, „A2”.

COP/Kasy biletowe

Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami z COP i kas biletowych odbywa się na zasadach określonych w:

- Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego – Region Administrowania i Utrzymania Nieruchomości w Sosnowcu (PKP S.A.),
- Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego (tekst jednolity) Dworzec Kolejowy PKP Katowice.

II. Zapewnienie specjalistycznego sprzętu ewakuacyjnego

W 2023 r. doposażyliśmy budynki siedziby KŚ oraz COP w sprzęt do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami:

- 3 materace ewakuacyjne zamontowane w budynkach KŚ,
- 1 mata ewakuacyjna dla osób ze szczególnymi potrzebami zamontowana w COP.

Dodatkowo dla osób odpowiedzialnych za ewakuację zrealizowaliśmy szkolenie z ewakuacji osób z niepełnosprawnościami z użyciem zakupionego sprzętu.



Materace ewakuacyjne: w budynku A, w budynku A1, w budynku B

DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

Dostępność stron www, aplikacji oraz dokumentów i treści cyfrowych

W 2023 r. zostały opracowane wymogi w zakresie funkcjonalności i dostępności stron www oraz aplikacji mobilnych KŚ. Wytyczne spełniają wymogi:

1. Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
2. Ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
3. Dyrektywy UE w sprawie wymogów dostępności produktów i usług,
4. Standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach korzystających z transportu zbiorowego, opracowanych w ramach Projektu pt. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”, który realizowany jest w ramach Osi priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji w ramach Działania 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014 – 2020.

Dostępność cyfrowa COP

Dla naszych Klientów w COP od 2023 r. udostępniamy dodatkowy komputer wraz ze słuchawkami oraz myszką dla prawo i leworęcznych osób, na którym zainstalowany jest:

- tłumacz PJM online – w ten sposób G/głuchy podróżny ma możliwość ustawienia monitora zgodnie z własnymi preferencjami,
- NVDA – w ten sposób osoby niewidome korzystające z czytników ekranu mogą zapoznać się z dokumentami przewozowymi.

W COP znajduje się również ramka do podpisu, która jest wykorzystywana przez osoby niewidome, słabowidzące lub starsze w przypadku konieczności złożenia podpisu.

DZIAŁANIA KŚ NA RZECZ ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI

Partnerstwo na rzecz dostępności

Spółka przystąpiła do Partnerstwa na rzecz dostępności realizowanego w ramach programu Dostępność Plus. Deklaracja partnerstwa została podpisana przez Prezesa Zarządu KŚ, Patryka Świrskiego.

Instytucje oraz firmy, które już dołączyły do grona sygnatariuszy partnerstwa na rzecz dostępności Programu Dostępność Plus, kierują się ideą dostępności i równego traktowania oraz wspólnie dążą do wyrównania szans i dostępu wszystkich obywateli do otoczenia fizycznego, społecznego, kulturalnego, rekreacji, wypoczynku, sportu, opieki zdrowotnej, edukacji, pracy, transportu, informacji i środków komunikacji.

KŚ konsekwentnie realizuje zapisy ustaw regulujących kwestię dostępności, wpisując się też w założenia rządowego programu Dostępność Plus.

Partnerstwo na rzecz dostępnej obsługi różnych podróży

Spółka przystąpiła do Partnerstwa na rzecz dostępnej obsługi różnych podróży. Deklaracja Partnerstwa świadczy o tym, że podpisujące je podmioty kierują się zasadami i wytycznymi zawartymi w standardach obsługi podróży ze szczególnymi potrzebami.

Polityka dostępności Kolei Śląskich

W 2023 r. została przyjęta Polityka dostępności Kolei Śląskich.

Polityka stanowi wytyczne do realizacji zadań KŚ zgodnie z przepisami prawa oraz dobrymi praktykami odnoszącymi się do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Integralną częścią Polityki są Załączniki zawierające standardy dostępności:

1. Standard informowania i komunikowania się¹.

¹ Standardy zostały opracowane w projekcie „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” w ramach Osi Priorytetowej II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych Programu

2. Standard pomocy w podróży².
3. Standardy badawcze³:
 - badanie potrzeb pracowników transportu publicznego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,
 - badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego.
4. Standard szkoleniowy⁴.
5. Standard dostępności cyfrowej.
6. Standard tworzenia dostępnych treści cyfrowych.
7. Standard dostępności architektonicznej.
8. Standard dostępności zamówień publicznych.

Działalność KŚ realizowana jest w oparciu o przyjętą Politykę wraz ze Standardami. Za dostępność KŚ odpowiadają wszyscy pracownicy Spółki, za realizację Polityki oraz przyjętych w KŚ Standardów odpowiadają Dyrektorzy komórek organizacyjnych KŚ.

Wdrożenie Standardów będzie realizowane zgodnie z Przyjętym Planem działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, do którego Dyrektorzy komórek organizacyjnych zobowiązani są zgłaszać działania do realizacji.

Wiedza i kompetencje

Różni Podróżni

Pracownicy KŚ stanowią jedną z najliczniejszych grup uczestniczących w szkoleniach „Różni podróżni – obsługa bez barier”.

Szkolenia organizowane są w ramach projektu pn. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób

z niepełnosprawnościami” realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) w partnerstwie z Urzędem Transportu Kolejowego (UTK) i Instytutem Transportu Samochodowego (ITS). Projekt finansowany jest ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych.

Pouczenia okresowe

W 2023 roku całkowicie przebudowaliśmy program pouczeń okresowych, gdzie stawiamy przede wszystkim na praktyczne umiejętności obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020. Projekt realizowany jest w partnerstwie PFRON z Urzędem Transportu Kolejowego i Instytutem Transportu Samochodowego.

² j.w.

³ j.w.

⁴ j.w.

Co ważne program pouczeń okresowych jest zbieżny z programem szkoleń Różni Podróżni. W ten sposób chcemy utrwalać i pogłębiać wiedzę i umiejętności naszych pracowników.

Rozporządzenie UE 2021/782

W związku z wejściem w życie 7 czerwca 2023 r. nowego Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. w zakresie Praw i obowiązków pasażerów 30 maja 2023 odbyło się szkolenie z nowego Rozporządzenia. Celem warsztatów było kompleksowe ujęcie tematyki praw pasażerów oraz obowiązków w zakresie dostępności KŚ dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

Szkolenia wstępne dla nowych pracowników

Szkolenia wstępne dla nowych pracowników obejmują wszystkie stanowiska obsługowe oraz administracyjne, jak m.in. konduktorzy, kierownicy pociągu, pracownicy kas biletowych, COP oraz pracownicy administracyjno-biurowi KŚ.

Szkolenia prowadzi Koordynator ds. dostępności lub wyznaczony przez Koordynatora pracownik.

Współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami

Targi dostępności

W dniach 6 i 7 czerwca 2023 r. pracownicy KŚ wzięli udział w II Targach Dostępności. Na wydarzeniu były prezentowane rozwiązania w obszarze dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. W ramach targów zaplanowano również wiele dyskusji nad nowymi działaniami i wyzwaniem związanymi z wdrażaniem dostępności w Polsce, w tym również transporcie publicznym.

Pociąg bez barier

Jak co roku w okolicach Dnia Dziecka staramy się zapewnić dzieciom z niepełnosprawnościami z aglomeracji śląskiej niezapomnianą podróż naszymi pociągami. W 2023 roku przewieźliśmy blisko 180 małych pasażerów wraz z opiekunami z Katowic do Ustronia na koncert „Dzieci Dzieciom – Dzieci Rodzicom”. Pociąg bez barier stał się na Śląsku tradycją, a dla nas misją i celem do promowania bezpiecznych, komfortowych podróży kolejami osób z niepełnosprawnościami.

Podróżowanie pociągami Kolei Śląskich osób z niepełnosprawnościami, zwłaszcza grup osób ze szczególnymi potrzebami możliwe jest dzięki naszym ciągłym staraniom i podnoszeniu jakości naszych usług. To stałe inwestycje w dostępność taboru, procedur obsługi podróżnych, wysokie kompetencje pracowników drużyn konduktorskich, osób odpowiedzialnych za bezpośrednią obsługę podróżnych. To również empatia, otwartość i pomoc w podróży, które są dla naszych pracowników priorytetem w ich codziennej pracy.

Naszym celem jest, aby świadczone przez Koleje Śląskie usługi były bezpieczne, wygodne i przyjazne dla wszystkich pasażerów. Wiele z tych działań jest podejmowane dla ułatwienia podróżowania osobom ze szczególnymi potrzebami.

W tej grupie są nie tylko osoby korzystające z wózków inwalidzkich, są to także osoby starsze, osoby czasowo lub stale poruszające się o kulach, kobiety w ciąży, osoby z niepełnosprawnościami wzroku lub słuchu, a także osoby z małymi dziećmi.

Standardy dostępności

Przedstawiciele KŚ uczestniczyli w spotkaniu z przedstawicielami UTK, PFRON oraz przewoźników dot. Standardów obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność transportu publicznego dla osób z niepełnosprawnościami wzroku

28 czerwca 2023 r. przedstawiciele KŚ uczestniczyli w spotkaniu z PZN Warszawa w sprawie dostępności transportu publicznego dla osób z niepełnosprawnościami wzroku.

Koleje Śląskie dla dostępności

W 2023 roku rozpoczęliśmy publikację artykułów dotyczących dostępności Kolei Śląskich dla osób ze szczególnymi potrzebami w magazynie „Integracja”. Celem publikacji jest informowanie społeczeństwa o ciągłym rozwoju dostępności produktów i usług Kolei Śląskich.

Najważniejsze działania na rzecz dostępności 2024

DOSTĘPNOŚĆ INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNA

Realizacja zamówienia na PJM

W 2024r. zrealizowano nowe zamówienie na świadczenie usługi tłumacza polskiego języka migowego. Świadczenie usługi tłumacza polskiego języka migowego (PJM) on-line:

- 1) za pośrednictwem [strony internetowej Kolei Śląskich](#),
- 2) za pośrednictwem infolinii,
- 3) w kasach biletowych,
- 4) w Centrum Obsługi Pasażera,
- 5) w siedzibie KŚ,
- 6) na pokładzie pojazdów – min. 60 pojazdów (usługa świadczona na urządzeniach drużyn konduktorskich).

Zamówienie ma na celu realizację zadań wynikających z art.6 ust. 3 ppkt a ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. 2022 poz. 2240 z późn. zm.).

Zamówienie zrealizowano, na Wykonawcę wybrano Polski Związek Głuchych Oddział Mazowiecki, ul. Białostocka 4, 03-741 Warszawa.

Montaż pętli indukcyjnych w pojazdach

Pojazdy kolejowe, które wróciły po naprawach okresowych P4 z zamontowanymi pętlami indukcyjnymi w 2024 r.: 21WEa-003, 21WEa-001, 22WEd-002, 22WEd-003, 22WEd-007, 22WEd-004, 22WEd-009, 22WEd-011, 22WEd-012, EN57AKŚ-224.

Stacjonarne pętle indukcyjne

W 2024r. zrealizowaliśmy zamówienie na dostawę, montaż, uruchomienie, wykonanie pomiarów i kalibracji zgodnie ze wskazaniem producenta zestawu pętli indukcyjnych wraz z osprzętem spełniającym wymogi normy PN EN 60118 4:2015 – systemu wspomagania słuchu, poprawiającego komfort słyszenia oraz jakość dźwięku osobom słabosłyszącym w poniższych lokalizacjach: 102 Częstochowa, 121 Myszków, 132 Zawiercie, 182 Katowice, 183 Katowice, 185 Katowice, 187 Katowice, 188 Katowice, 211 Gliwice, 212 Gliwice, 251 Bielsko Białe, 291 Lubliniec.

Dodatkowo w ramach zamówienia w: Centrum Obsługi Pasażera, Katowice 181, zostały zamontowane aktywne piktogramy T-SIGN Classic informujące o prawidłowym działaniu pętli indukcyjnej.

W 2024 r. na zlecenie KŚ został przeprowadzony audyt działania stacjonarnych pętli indukcyjnych. Raport z audytu potwierdził prawidłowość działania pętli w kasach biletowych oraz COP.

DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA

Mapa dostępności peronów na terenie Województwa Śląskiego .

W 2024r. na potrzeby pracowników KŚ odpowiedzialnych za organizację pomocy w podróży (pracownicy dyspozytury oraz infolinii) zostały zebrane informacje w zakresie dostępności i możliwości poruszania się po infrastrukturze peronowej na dworcach kolejowych na terenie województwa śląskiego.

DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

Dostępność stron www, aplikacji oraz dokumentów i treści cyfrowych

W 2024 r. zrealizowano prace związane z zapewnieniem dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami dokumentów publikowanych na stronie KŚ. Działanie dotyczyło wszystkich dokumentów handlowych ze strony głównej oraz BIP w formatach PDF oraz DOC i polegało na zapewnieniu ich zgodności z wymogami WCAG mającymi zastosowanie do dokumentów cyfrowych. Łącznie poprawiliśmy 52 dokumenty.

Dostępność w zamówieniach publicznych

W 2024r. realizowaliśmy działania mające na celu zwiększenie dostępności zamówień publicznych KŚ. Zgodnie z obowiązującymi przepisami jesteśmy zobowiązani do:

- 1) zapewnienia dostępności przedmiotu zamówienia, którego odbiorcą są klienci lub pracownicy KŚ,
- 2) zapewnienia dostępności dokumentów postępowania o zamówienie publiczne.

W związku z powyższym zrealizowaliśmy działania związane z:

- przeglądem dostępności platformy zakupowej,
- organizacją szkolenia z tworzenia dostępnych dokumentów dla pracowników odpowiedzialnych za zamówienia publiczne.

przeglądem dostępności publikowanych ogłoszeń o zamówienia publiczne.

DZIAŁANIA KŚ NA RZECZ ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI

Koordinator ds. dostępności

W grudniu 2024r. na stanowisko Koordynatora do spraw dostępności w Kolejach Śląskich został powołany Pan Przemysław Drąg, tel.: +48 727 030 892, e-mail: przemyslaw.drag@kolejeslaskie.pl.

Wiedza i kompetencje

W 2024 roku realizowaliśmy szkolenia wstępne z dostępności dla nowozatrudnionych pracowników oraz pouczenia okresowe dla pracowników odpowiedzialnych za obsługę podróżnych.

Co ważne program pouczeń okresowych jest zbieżny z programem szkoleń Różni Podróżni. W ten sposób chcemy utrwalać i pogłębiać wiedzę i umiejętności naszych pracowników.

Szkolenia wstępne dla nowych pracowników obejmują wszystkie stanowiska obsługowe oraz administracyjne, jak m.in. konduktorzy, kierownicy pociągu, pracownicy kas biletowych, COP oraz pracownicy administracyjno-biurowi KŚ.

Procedura przewozu rowerów w zakresie zapewnienia dostępności dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami.

W 2024r. dokonaliśmy zmian w Procedurze przewozu rowerów w zakresie zapisów dot. zapewnienia pierwszeństwa przejazdu osób poruszających się na wózkach inwalidzkich w pociągach KŚ.

W przypadku pojazdów, w których miejsca do przewozu rowerów zlokalizowane są przestrzeni przeznaczonej do przewozu osób z niepełnosprawnościami – pierwszeństwo zajęcia miejsca ma podróżny ze szczególnymi potrzebami. W takim przypadku drużyna konduktorska zobowiązana jest do:

- 1) wskazania innego miejsca w pojeździe podróżnemu z rowerem,
- 2) umożliwienia zajęcia miejsca podróżnemu z niepełnosprawnościami.

Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025-2028

W związku z kończącymi się pracami związanymi z wykonaniem Planu działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi

potrzebami na lata 2022 – 2024 został opracowany i uzgodniony projekt Planu na lata 2025 – 2028.

Plan ma na celu wprowadzenie działań zmierzających do stałej poprawy dostępności KŚ, jakości świadczonych usług i obsługi klientów KŚ. Został opracowany w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz dobre praktyki odnoszące się do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Za opracowanie raportu odpowiada Koordynator ds. dostępności.

Odpowiedzialność za realizację poszczególnych pozycji Planu, leży we właściwych komórkach organizacyjnych KŚ. Dokument jest podstawą do właściwego określenia niezbędnego budżetu oraz realizacji działań zgodnie z przyjętym w Planie harmonogramem.

Monitoring realizacji Planu prowadzony jest przez Koordynatora do spraw dostępności. W ramach procesu monitoringu, Koordynator ds. dostępności, do 31 marca każdego roku, przygotowuje sprawozdanie z realizacji planu działania za rok poprzedni. Roczne raporty

z realizacji Planu będą zatwierdzane przez Prezesa Zarządu KŚ.

Plan został opracowany w dwóch wersjach:

- wersja zewnętrzna – dokument do publikacji na stronie KŚ (BIP),
- wersja wewnętrzna – dokument do użytku wewnętrznego, zawiera dodatkową kolumnę – Osoba/jednostka odpowiedzialna.

Pociąg bez barier

Jak co roku w okolicach Dnia dziecka staramy się zapewnić dzieciom z niepełnosprawnościami z aglomeracji śląskiej niezapomnianą podróż naszymi pociągami.

Za nami 12 edycja Pociągu Bez Barrier. Kolejny raz udało nam się zorganizować niezapomnianą, bezpieczną i komfortową podróż dla dzieci z niepełnosprawnościami i ich opiekunów.

Pociąg odprawiony 8 czerwca na trasie Katowice – Ustroń/Ustroń – Katowice.

Tradycyjnie uczestnicy Pociągu bez Barrier wzięły udział w koncercie „Dzieci Dzieciom” w Amfiteatrze w Ustroniu.

Dla uczestników przejazdu zapewniliśmy drobne upominki, napoje oraz, jak zawsze dobrą zabawę i obsługę na najwyższym poziomie, dodatkową atrakcją dla uczestników był udział Rogatka z Kampanii edukacyjnej Kolejowe ABC Urzędu Transportu Kolejowego.

Pociąg bez barier stał na Śląsku tradycją, a dla nas misją i celem do promowania bezpiecznych, komfortowych podróży kolejami osób z niepełnosprawnościami.



Współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami

Konsultacje Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027

Ze strony KŚ została wskazana niezgodność wymagań dla taboru kolejowego określonych w Standardach dostępności dla polityki spójności 2021-2027 w świetle obowiązujących dokumentów normalizacyjnych. W związku z powyższym wskazaliśmy na konieczność wprowadzenia przez CUPT zmian do Załącznika 2 Standardów w zakresie:

- 1) Przejść pomiędzy członami zespołów trakcyjnych,
- 2) Przejść pomiędzy siedzeniami w wagonie (człon zespołu trakcyjnego),
- 3) Drzwi wejściowych do toalety uniwersalnej,
- 4) Przestrzeni manewrowej w toalecie uniwersalnej.

Na spotkaniu 9 grudnia 2024r. CUPT zadeklarował rozpoczęcie prac związanych ze zmianą Załącznika nr 2 i uwzględnienia zgłaszanych przez nas zmian.

Udział w konferencjach:

- 1) XXIII Konferencji Naukowo-Technicznej NOV-KOL 2024 „Nowoczesne technologie i systemy zarządzania w transporcie szynowym” – Prezentacja tematu Dostępność szansą na innowacyjność w transporcie publicznym.
- 2) Targach Dostępności w Opolu.
- 3) II edycji warsztatów poświęconych dostępności usług i produktów w branży finansowej – Prezentacja tematu Autoryzacje, weryfikacja tożsamości i bezpieczeństwo operacji finansowych a wymogi dostępności.
- 4) XXI Konferencji Tabor Szynowy – zakup, modernizacja, utrzymanie.
- 5) Pracach Zespołu odpowiedzialnego m.in. za zapewnienie dostępności usług dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami w okresie przebudowy katowickiego węzła kolejowego.
- 6) Pracach Zespołu odpowiedzialnego za opracowanie folderu dla koordynatorów ds. dostępności w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

WICEPREZES DS. TECHNICZNYCH

Andrzej Wasilewski

WICEPREZES
ds. FINANSOWYCH

Adam Wojtowicz