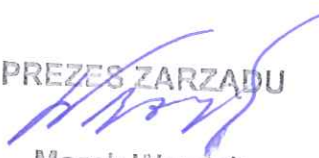


***Sprawozdanie z realizacji norm
jakości usług za okres
01.X.2011 - 31.XII.2011
Spółki „Koleje Śląskie”***

WICEPREZES ZARZĄDU


Anna Patalong

PREZES ZARZĄDU


Marek Worach

Katowice 2012

Zgodnie z art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L nr 315 z 03.XII.2007)

SPIS TREŚCI

1. INFORMACJA I BILETY.....	str.4
1.1. Dostarczanie informacji podczas podróży.....	str.4
1.2. Sposób udzielania informacji na stacjach.....	str.4
1.3. Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów.....	str.5
1.4. Urządzenia do sprzedaży biletów.....	str.5
1.5. Obecność na dworcach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety.....	str.6
2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW.....	str.6
2.1 Opóźnienia.....	str.6
2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów.....	str.7
3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW.....	str.10
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIA STACJI	str.10
4.1 Częstotliwość czyszczenia.....	str.11
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza.....	str.11
4.3 Dostępność toalet.....	str.12
5. BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW.....	str.12
6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI ORAZ ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG.....	str.12
7. POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ.....	str.14

1. Informacje i bilety

1.1. Dostarczanie informacji podróżnym podczas podróży

Informacje w czasie podróży dostarczane są podróżnym bezpośrednio przez drużyny konduktorskie obsługujące dany pociąg. Tabor posiada urządzenia nagłaśniające. Wewnątrz pojazdów znajdują się wybrane informacje przewozowe (np. regulamin, najważniejsze informacje taryfowe, schemat linii obsługiwanych przez KŚ, informacje alternatywnego sposobu zakupu biletów (CallPay). Na zewnątrz składu (od strony czoła pociągu oraz na bocznych ścianach) umieszczone są tablice informujące o relacji kursowania pociągu.

1.2. Tabela 1 - sposób udzielania informacji

		Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Megafony	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	+	+	-	+	+	-	+

*informacja dotyczy tylko relacji pociągu

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

Informacje o rozkładzie jazdy dostępne są na stacjach i przystankach osobowych obsługiwanych przez Spółkę na tablicach informacyjnych z rozkładem jazdy pociągów, na plakatach, na infolinii, w gablotach, w punktach sprzedaży biletów, w pociągach przez drużyny konduktorskie oraz na stronie internetowej: www.kolejeslaskie.pl. Taryfa przewozowa Kolei Śląskich dostępna jest na stronie internetowej spółki. Informacji w tym temacie udzielają również pracownicy obsługi biletowej, drużyny konduktorskie w pociągach oraz infolinia. Informacje dotyczące numerów peronów zamieszczone są na rozkładach jazdy udostępnionych do wiadomości podróżnych na stacjach i przystankach, jak również wygłaszane są przez megafony.

1.4. Urządzenia do sprzedaży biletów:

- a) stacjonarne kasy biletowe – 19 szt.,
- b) terminale mobilne – 79 szt.,
- c) sprzedaż przez telefony komórkowe CallPay.

Została zawarta umowa pomiędzy spółką Przewozy Regionalne, a Koleje Śląskie Sp. z o.o. o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych, na mocy której pasażerowie mogą nabyć bilet na przejazd pociągami spółki Koleje Śląskie w ogólnopolskiej sieci sprzedaży Przewozów Regionalnych.

1.5. Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety.

Tabela 2 - Liczba dworców/stacji na których udzielano informacji i sprzedawano 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	50	12	0	0	0

Pracownicy udzielający informacji oraz sprzedający bilety na dworcach (stan zatrudnienia na dzień 31.12.2011 r.):

Tabela 3 – Ilość pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety.

Kasjerzy	Informatorzy
51	9

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

Koleje Śląskie Sp. z o.o. posiada tylko jedną kategorię pociągów – pociągi wojewódzkie. W rozpatrywanym okresie Spółka uruchomiła 6691 pociągów, których punktualność kursowania ogółem wyniosła 90,02%.

2.1 Opóźnienia

- Średnie ogólne opóźnienie wynosi 4,97 minut
- Punktualność uruchomień kształtuje się na poziomie 82,54%
- Punktualność przybycia wynosi 59,23%
- Z winy przewoźnika opóźnionych było 668 pociągów, co stanowi 26,84% wszystkich opóźnień.

Zestawienie opóźnień przedstawiono w poniższych tabelach.

Tabela 4 - Pociągi opóźnione na przybyciu

Opóźnienie pociągu				
	Do 5 min	5-60 min	61-120 min	Powyżej 120 min
Liczba pociągów	1248	1217	24	0
Udział procentowy	50,14%	48,90%	0,96%	0%

Tabela 5 - Pociągi opóźnione na odejściu / uruchomieniu

Opóźnienie pociągu				
	Do 5 min	5-60 min	61-120 min	Powyżej 120 min
Liczba pociągów	591	568	9	0
Udział procentowy	50,6%	48,63%	0,77%	0%

2.2. Zakłócenia kursowania pociągów

W Spółce Koleje Śląskie, z dniem rozpoczęcia działalności licencyjnej, tj. od 1 października 2011 r. prowadzony jest stały monitoring i rejestracja meldunków oraz raportów zawierających informacje o wszelkich odchyleniach i zakłóceniach w realizacji przewozów. Zgodnie z kryteriami oceny wydarzeń w zakresie bezpieczeństwa ruchu w transporcie kolejowym, na bieżąco prowadzona jest systematyczna klasyfikacja wyżej wymienionych meldunków i raportów, z podziałem na: **trudności** eksploatacyjne i **zakłócenia** w ruchu pociągów spowodowane zagrożeniami i zdarzeniami kolejowymi.

W 2011 roku wypadków kolejowych z winy pracowników lub stanu pojazdów kolejowych Spółki Koleje Śląskie nie było.

W „Rejestrze zakłóceń i zagrożeń oraz zdarzeń w ruchu pociągów” Kolei Śląskich zaistniałych w 2011 roku (od 1 października 2011 r.) odnotowano:

- **409 trudności** eksploatacyjnych,
- **36 zakłóceń** (zagrożeń),
- **3 zdarzenia** (incydenty) kolejowe.

Z trzech w/w zdarzeń (incydentów) kolejowych:

- **jeden incydent** (kategorii **B-65**) nastąpił w wyniku upadku na peronie pasażerki wyskakującej z pociągu w ruchu (stłuczenie kolana),
- **dwa incydenty** (zdarzenia kategorii **B-34**), z których jeden stanowił akt samobójczy osoby postronnej ze skutkiem śmiertelnym, natomiast do drugiego doszło podczas przechodzenia przez tory w miejscu niedozwolonym (w wyniku potrącenia nastąpiło zranienie osoby postronnej).

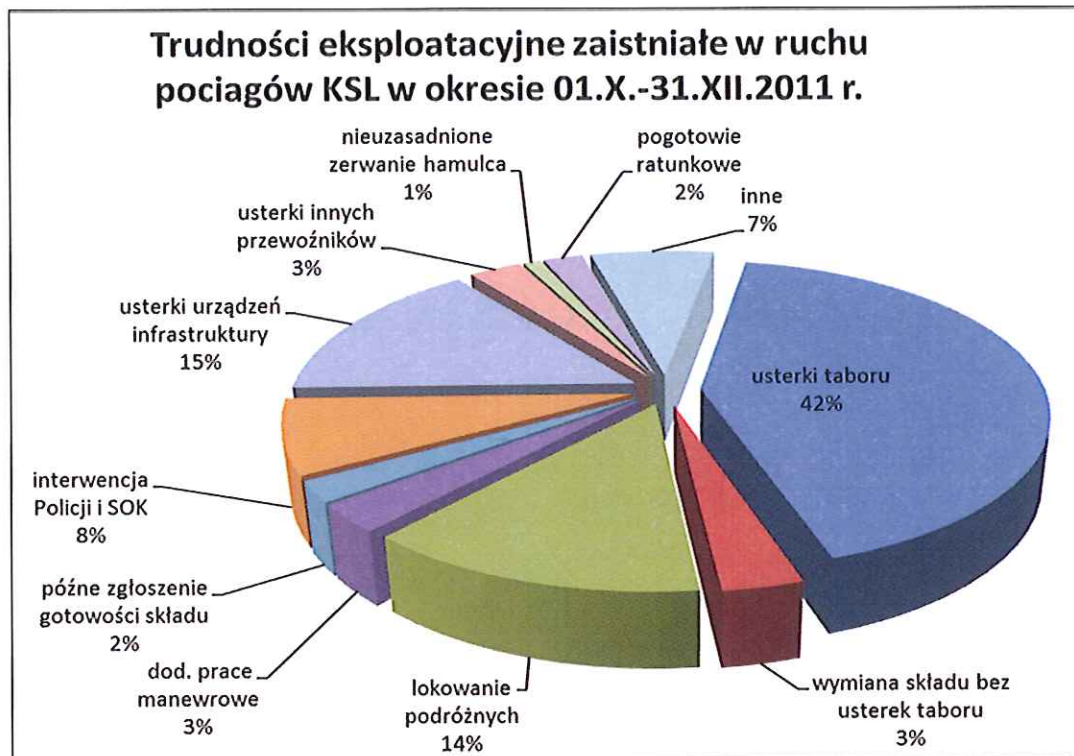
W grupie **trudności eksploatacyjnych** związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich z 409 meldunków, 236, tj. 58 % zaistniało z przyczyn niezależnych od Kolei Śląskich.

Najliczniejszą część trudności eksploatacyjnych stanowiły:

- 173 (42,3 %) usterki taboru,
- 62 (15,2 %) usterki urządzeń infrastruktury (toru, sieci trakcyjnej, sygnalizacji),
- 55 (13,4 %) wydłużone czasy wsiadania i wysiadania (lokowanie) podróżnych,

- 41 (10,0 %) interwencje Pogotowia ratunkowego, Policji, SOK w pociągach,
- 24 (5,8 %) usterki innych przewoźników i manewry z taboru,
- 13 (3 %) konieczność zmian obiegu i wymiany składów pociągów (bez usterek taboru).

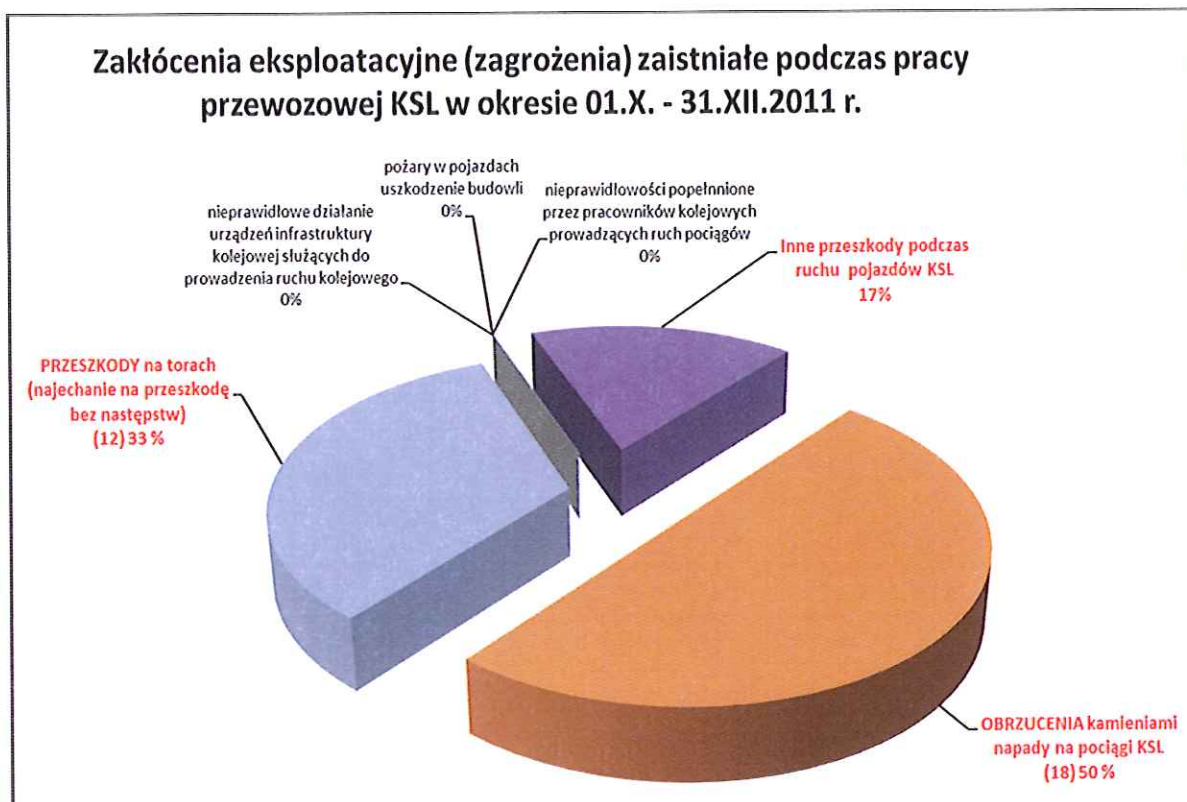
Zestawienie trudności eksploatacyjnych w formie graficznej ujęto w diagramie.



W grupie **zakłóceń (zagrożeń)** w ruchu pociągów Kolei Śląskich w 2011 roku odnotowano **36 meldunków**, z których 30 dotyczyło tzw. *napadów na pojazdy kolejowe* (bez następstw):

- **18 (50 %)** przypadków **obrzucenia kamieniami** pojazdów KSL,
- **12 (33 %)** przypadków **ułożenia przeszkody na torach**,
- **6 (17 %)** najechań na inne przeszkody (jak zwierzęta, drzewa, itp.).

Zestawienie zakłóceń (zagrożeń) w formie graficznej ujęto poniżej w diagramie.



W oparciu o wyniki analiz zakłóceń i zagrożeń zaistniałych w 2011 roku przeprowadzono wycenę ryzyka operacyjnego na podstawie, której opracowano *Program Poprawy Bezpieczeństwa Spółki* na rok 2012. Kopię w/w *Programu Poprawy* wraz z Raportem Bezpieczeństwa przesłano do Urzędu Transportu Kolejowego.

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Transportu z dnia 19 marca 2007 r. w sprawie systemu zarządzania bezpieczeństwem (Dz. U. nr 60, poz. 407, z późn. zm.) w Spółce Koleje Śląskie przed rozpoczęciem działalności przewozowej opracowano Księgę Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem w transporcie kolejowym (SMS), która została akceptowana przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego decyzją nr TTN-0211-C-31/2010 z dnia 23.11.2010 r. W celu zapewnienia najwyższych standardów bezpieczeństwa w Spółce Koleje Śląskie obowiązuje zasada reagowania i niezwłocznego podejmowania działań wobec zidentyfikowanych zagrożeń bezpieczeństwa. Działania te ujęte są w formie algorytmów postępowania pracowników Spółki w tzw. procedurach SMS, stanowiących integralną część Księgi Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem (SMS). Procedury te zawierają opisy

i modele graficzne 17 procesów związanych z bezpieczeństwem w transporcie kolejowym, stosowanych w Spółce. We wrześniu 2011 r. wyznaczono pracowników kierownictwa Spółki do pełnienia całodobowych dyżurów awaryjnych i wypadkowych. Pracownicy wchodzący w skład tego zespołu, zobowiązani są do gotowości działania po zaistnieniu zdarzeń kolejowych. Niezależnie od powołania w/w zespołu, w myśl postanowień wynikających z procedur P/09 i P/16 opracowano plany postępowania w sytuacjach wystąpienia zagrożenia lub zdarzeń. W dniu 30.09.2011 r. Zarząd Spółki podjął uchwałę nr 64/2011 w sprawie przyjęcia do stosowania Procedury postępowania podczas konieczności przesiadania się podróżnych z pociągu do (drugiego) pociągu lub zastępczej komunikacji autobusowej w przypadkach nieplanowego zatrzymania pociągu na szlaku. W dniu 21.03.2011 r. Zarząd Spółki podjął uchwałę nr 27/2012 w sprawie przyjęcia do stosowania Procedury postępowania w sprawach wydarzeń powodujących negatywne konsekwencje dla życia i zdrowia ludzkiego oraz mienia, jak również mienia Spółki, po zaistnieniu wydarzeń nie będących zdarzeniami kolejowymi. Ponadto Zarząd Spółki w dniu 10.11. 2011 r. zatwierdził i przyjął do stosowania Wytyczne organizacji przewozów pasażerskich w sezonie zimowym 2011/2012 r., natomiast po szkoleniach pracowników i konsultacjach z Wojewódzką Komendą Policji Zarząd Spółki przyjął do stosowania Plan postępowania po stwierdzeniu zagrożenia lub zdarzenia ataku terrorystycznego (uchwała nr 57/2012 z dnia 12.06.2012 r.). Plany postępowania w razie zaistnienia zagrożeń lub zdarzeń określają działania, sposób powiadamiania i przekazywania informacji wobec zagrożeń bezpieczeństwa oraz zawierają dane do kontaktu ze służbami w celu podjęcia interwencji lub akcji ratunkowej.

3. Odwołania pociągów.

Spółka uruchomiła 6691 pociągów, z których odwołano 10 pociągów. Procentowy udział pociągów odwołanych do wszystkich pociągów uruchomionych wynosi 0,15%.

4. Czystość taboru i wyposażenia stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.).

Koleje Śląskie Sp. z o.o. rozpoczęła swoją działalność przewozową z następującym taborem: 3 EN75 (Flirty), 9 EN76 (Elfów), 2 EN57KM, 2 lokomotywy TRAXX z wagonami (10szt.)

4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru

Koleje Śląskie Sp. z o.o. kładzie szczególny nacisk na czystość taboru w oparciu o który świadczone są usługi przewozu pasażerów. Czyszczenie taboru realizowane jest w oparciu o umowę z firmą zewnętrzną wyłonioną w drodze przetargu i harmonogram czyszczeń w czterech punktach tj. Łazy, Gliwice, Częstochowa i Katowice. Zlecenie i sprawdzanie jakości wykonanych usług spoczywa na pracownikach Spółki Koleje Śląskie. Częstotliwość czyszczenia taboru wynika z umowy, lecz w przypadku zaistnienia potrzeby zlecane jest sprzątanie dodatkowe przez naszych pracowników (rewidentów taboru, kierowników pociągów i maszynistów).

Tabor obsługiwany przez spółkę podlega następującym rodzajom czyszczeń:

- Czyszczenie okresowe, wykonywane przynajmniej raz w miesiącu polegające na kompleksowym myciu z zewnątrz pudła taboru, a wewnątrz na myciu m.in. przedziałów pasażerskich, bagażowych, przedsionków, kabiny maszynisty a także kabiny WC,
- Czyszczenie codzienne, wykonywane jest co najmniej raz na dobę, jego zakres jest mniejszy w stosunku do czyszczenia okresowego,
- Czyszczenie pobieżne, wykonywane jest w czasie przerw pomiędzy pociągami w stacjach zwrotnych polega na powierzchownym sprzątaniu składu wewnątrz i usunięciu drobnych zabrudzeń z zewnątrz (poręczy, tablic kierunkowych, szyb reflektorów i świateł końcowych).

Oprócz w/w rodzajów czyszczeń taboru Spółka Koleje Śląskie dbając o najwyższą jakość świadczonych usług zleca również mycie pudeł przynajmniej 2 razy w miesiącu, a w razie potrzeby częściej.

W okresie od 1 października 2011r. do 31 października 2011r. wykonano 40 czyszczeń okresowych, 914 codziennych, 765 pobieżnych i 50 usług mycia pudeł pojazdów.

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Dla zapewnienia odpowiedniej temperatury i wilgotności powietrza w pojazdach eksploatowany przez Spółkę Koleje Śląskie zastosowana jest:

- klimatyzacja firmy Faiveley w pojazdach EN75 Flirt,
- klimatyzacja firmy Konvekta w pojazdach EN76 ELF.

Temperatura wewnątrz pojazdu jest zależna od temperatury zewnętrznej i programowana przez maszynistę pojazdu trakcyjnego w zakresie od 18°C do 25°C. Elementami mającymi duży wpływ na poprawę jakości powietrza są filtry poddawane okresowo wymianie i czyszczeniu podczas cykliów utrzymaniowych pojazdów trakcyjnych zgodnie z wymogami producenta klimatyzacji i zapisami DSU.

Każdy pojazd dodatkowo wyposażony jest w środek neutralizujący nieprzyjemne zapachy, który jest stosowany w zależności od potrzeb przez obsługę pociągu.

4.3 Dostępność toalet

Tabor Kolei Śląskich do obsługi pociągów wyposażony jest w zależności od rodzaju pojazdu w jedną lub dwie toalety z zamkniętym obiegiem WC, które przystosowane są do potrzeb osób niepełnosprawnych. Toalety wyposażone są w środki higieniczne – sanitarne (mydło, papier, środki zapachowe). W razie potrzeb drużyna pociągowa dysponuje zapasowymi środkami do toalet i na bieżąco uzupełnia je podczas obsługi pociągu.

5. Badanie satysfakcji klienta

W roku 2011 nie zostały przeprowadzone badania satysfakcji klienta. Niemniej jednak analizując sygnały potencjalnych podróżnych przekazywanych za pośrednictwem infolinii spółki Koleje Śląskie na 2817 otrzymanych zgłoszeń, ok. 76,5% informacji otrzymanych od podróżnych można zaliczyć do pozytywnych i należą do nich m.in.: nowoczesny tabor, uprzejma obsługa

w pociągach jak i w kasach stacjonarnych, precyzyjna informacja telefoniczna o rozkładzie jazdy, możliwość zakupu biletów w systemie CallPay. Pozostałe zgłoszenia, przyjmowane przez infolinię spółki dotyczyły poszerzenia oferty handlowej jak również większego dostosowania rozkładu jazdy do potrzeb podróżnych. W najbliższym okresie planowane jest przeprowadzenie badań dotyczących satysfakcji klienta, które w bezpośredni sposób pozwolą nam zebrać oceny pasażerów na temat jakości świadczonych usług.

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

Wszelkie skargi/wnioski oraz reklamacje z tytułu świadczonych usług są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach określonych w:

- Rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 październik 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,
- Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.),
- 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).

Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgonie z §22 i § 25 Regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy spółki Koleje Śląskie (RPO-KŚ).

Osoba uprawniona może złożyć do spółki Koleje Śląskie:

a) reklamacje

- 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 posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego,

b) skargi i wnioski

- dotyczące jakości usług świadczonych przez Koleje Śląskie Sp. z o.o.,
- przestrzegania praw i obowiązków pasażerów lub kierowane pod adresem danego pracownika, nie związane z roszczeniami finansowymi.

Skargi i wnioski oraz reklamacje należy składać w formie pisemnej zgodnie z §22 ust. 2, §25 ust. 3 RPO- KŚ.

Termin udzielenia odpowiedzi przez spółkę Koleje Śląskie wynosi jeden miesiąc od dnia wniesienia skargi i wniosku oraz reklamacji. W usprawiedliwionych przypadkach informuje się wnoszącego skargę / reklamację o terminie krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi.

Poniżej w formie tabelarycznej przedstawiona jest ogólna liczba otrzymanych skarg i reklamacji złożonych przez podróżnych w 2011 roku. Zostały one podzielone na następujące kategorie:

- dotyczące punktualności i opóźnień,
- dotyczące czystości i utrzymania taboru,
- dotyczące poziomu bezpieczeństwa osobistego,
- dotyczące osób niepełnosprawnych.

Tabela 6 - Skargi i reklamacje w 2011 roku.

	Ogólna liczba otrzymanych	w tym:				liczba rozpatrzonych	w tym rozpatrzonych na korzyść pasażera
		dotyczy punktualności i opóźnień	dotyczy czystości i utrzymania taboru	dotyczy poziomu bezpieczeństwa osobistego	dotyczy osób niepełnosprawnych		
	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk
skargi/wnioski	21	9	4	0	1	19	14
reklamacje	19	3	0	1	1	19	8

7. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Koleje Śląskie działają na rynku od 01 października 2011 roku i od początku swej działalności postawiły na pełną integrację pasażerów. Zestawiono tabor i obsługę tak, aby maksymalnie zrównać komfort podróżowania osób zdrowych i niepełnosprawnych. Dzięki zrozumieniu tych zagadnień przez Zarząd Spółki, wszelkie decyzje podejmowane w tej kwestii, są konsultowane z osobami niepełnosprawnymi. Konsultacje te odbywają się poprzez kontakty z organizacjami pozarządowymi znającymi problematykę osób niepełnosprawnych oraz poprzez kontakty z pełnomocnikami osób niepełnosprawnych z miast Śląska. Konsultacje te mają wpływ na bieżącą działalność Spółki, a także na plany rozwojowe Kolei Śląskich. Podstawą powstania wewnętrznych procedur podróżowania osób niepełnosprawnych jest Rozporządzenie (WE) 1371/2007. Chcąc w pełni realizować prawa pasażerów niepełnosprawnych, Koleje Śląskie wyposażyły posiadany tabor w niezbędne urządzenia ułatwiające przejazd pociągami, które zostały zaprezentowane na zdjęciach poniżej.



Są to m.in. podesty i podnośniki umożliwiające wejście do taboru osobom o różnych stopniach niepełnosprawności, specjalne miejsca dla pasażerów poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz toalety przystosowane w pełni dla osób niepełnosprawnych. Wprowadzono także specjalne oznakowanie w rozkładzie jazdy, aby każdy pasażer mógł sprawdzić, który pociąg jest przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Oznakowanie to umożliwia planowanie podróży przez osoby

niepełnosprawne, a tym samym możliwość powiadomienia przewoźnika o chęci podróżowania naszymi pociągami. Zgłoszenia przejazdu osób niepełnosprawnych Kolejami Śląskimi przyjmowane są przez Biuro Obsługi Klienta, drogą mailową oraz bezpośrednio w kasach Kolei Śląskich.

Współpracujemy także ze służbami ochrony na dworcach m.in. w Katowicach i Częstochowie w celu elastycznego reagowania na zgłoszenia chęci podróżowania Kolejami Śląskimi. Koleje Śląskie Sp. z o. o. chcąc w pełni realizować postawione przed sobą zadania dotyczące osób niepełnosprawnych, przystąpiły do Polskiej Organizacji Pracodawców Osób Niepełnosprawnych czynnie włączając się w jej działalność. Realizacja praw pasażerów, zawarta m. in. w Rozporządzeniu (WE) 1371/2007 nie byłaby w naszej opinii pełna bez odpowiedniego przeszkolenia pracowników mających bezpośredni kontakt z pasażerami tj. konduktorów, kierowników pociągów, kasjerów mobilnych i stacjonarnych.

Dlatego też za zgodą Zarządu Kolei Śląskich uruchomiono dwa cykle szkoleń z zakresu:

I - Obsługi pasażerów niepełnosprawnych w których nasi pracownicy w części praktycznej stawiani są w sytuacji pasażera poruszającego się na wózku inwalidzkim, mając możliwość osobistego sprawdzenia, ile i jakich trudności musi pokonać osoba niepełnosprawna aby dostać się do pociągu. W czasie tych szkoleń trenerzy praktycznie uczą, jak postępować z osobami o różnych schorzeniach i stopniach niepełnosprawności. Pracownicy naszej spółki zostali przeszkoleni przez certyfikowane firmy i na bieżąco zaznajamiani są z problematyką osób niepełnosprawnych.

II - Branżowego Języka Migowego. W szkoleniu biorą udział te same grupy pracowników, co w przypadku pierwszego szkolenia. W merytorycznym przygotowaniu szkolenia brali udział trenerzy języka migowego oraz przedstawiciele Kolei Śląskich. Ustalono zasób słownictwa które, jest przekazywane na szkoleniu, co umożliwia w pełni obsługę pasażerów niesłyszących.

W celu pełnej realizacji w/w przedsięwzięć oraz pełnej ich koordynacji decyzją Zarządu Kolei Śląskich Sp. z o. o. powołany został Pełnomocnik Zarządu Kolei Śląskich ds. osób niepełnosprawnych. Powołano na to stanowisko osobę niepełnosprawną ze znacznym stopniem niepełnosprawności, co daje pewność

iż problemy osób niepełnosprawnych są odpowiednio rozumiane i realizowane. Zadania nowo powołanego Pełnomocnika można przedstawić następująco:

- 1) inspirowanie przedsięwzięć zmierzających do integracji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych,
- 2) realizacja praw osób niepełnosprawnych; ze szczególnym uwzględnieniem praw pasażerów niepełnosprawnych,
- 3) inicjowanie i opiniowanie projektów, uchwał Zarządu, programów oraz działań na rzecz osób niepełnosprawnych wraz z oceną ich realizacji,
- 4) pozyskiwanie funduszy europejskich sektora przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych,
- 5) rekrutacja osób niepełnosprawnych oraz stworzenie na terenie Spółki odpowiednich miejsc pracy dla tych osób,
- 6) uczestnictwo w szkoleniach i konferencjach dotyczących problematyki szeroko pojętej niepełnosprawności,
- 7) stała współpraca i kontakt z instytucjami publicznymi, takimi jak PFRON i POPON oraz z pełnomocnikami ds. osób niepełnosprawnych miast woj. śląskiego i organizacjami pozarządowymi zajmującymi się problematyką osób niepełnosprawnych,
- 8) samokształcenie dla zapewnienia dyspozycyjności w podejmowaniu różnorodnych prac tematycznie związanych z działalnością Spółki,
- 9) znajomość obowiązujących przepisów prawa z zakresu powierzonych czynności wraz ze śledzeniem zmian tych przepisów.

WICEPREZES ZARZĄDU


Anna Patałong

PREZES ZARZĄDU


Marek Worach