

Slezské zemské dráhy, o.p.s.

Bohušov 15, 793 99

e-mail: szd@osoblazsko.com

www: www.osoblazsko.com

IČ: 26819856, DIČ: CZ26819856

Evropská agentura pro železnice (ERA)

120 rue Marc Lefrancq

F-59300 Valenciennes

France

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2013 dopravce Slezské zemské dráhy, o.p.s.

Annual report of service quality 2013 provided by Slezské zemské dráhy, o.p.s.

Ve smyslu ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. 10. 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen Nařízení) a dále dle § 35 zákona 266/1994 Sb, o drahách, v platném znění, Vám předkládáme Zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce Slezské zemské dráhy, o.p.s. za rok 2013.

Společnost Slezské zemské dráhy, o.p.s. je řádným držitelem Osvědčení o bezpečnosti (část A, B), je proto uznána jako provozovatel drážní dopravy (dopravce). Dopravce Slezské zemské dráhy, o.p.s. provozuje veřejnou a neveřejnou drážní dopravu za účelem přepravy osob a věcí a neveřejnou přepravu stavebních mechanismů a věci stavebního charakteru na dráze celostátní a drahách regionálních.

V roce 2013 bylo provozování veřejné i neveřejné drážní dopravy soustředěno především v oblasti Moravskoslezského kraje České republiky, především pak na úzkorozchodné trati Třemešná ve Slezsku – Osoblaha.

K jednotlivým bodům uvedeným v Příloze III Nařízení konstatujeme:

Informace a přepravní doklady

- *byly řádně poskytovány v souladu s platnou legislativou*

Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

- *zpoždění vlakových spojů řádně vyhlášených v platném jízdním řádu nepřekračovala řád několika minut. Zpoždění jednotlivých spojů bylo ovlivněno nepředvídatelnými klimatickými jevy, mimořádnými událostmi na dráze a jinými blíže nespecifikovatelnými důvody, kdy odpovědnost není na straně společnosti Slezské zemské dráhy, o.p.s.*
- *při provozních mimořádnostech byl vždy kladen důraz na bezpečnost a včasnou informovanost cestující veřejnosti za použití všech dostupných prostředků dopravce a provozovatele dráhy*

Odřeknutí dopravních spojů

- *nebyly odřeknuty žádné vlakové spoje, které byly řádně vyhlášeny v platném jízdním řádu*

Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení apod.)

- *úklid a desinfekce jednotlivých prostor železničních vozů vč. sociálních zařízení ve voze je prováděn v souladu s vnitřními předpisy dopravce, a to vždy před každou jízdou a po ukončení jízdy železničního vozu, příp. i v obrátové stanici*

Průzkum spokojenosti zákazníků (cestujících)

- *je prováděn trvale formou vlastních i externích pracovníků, jejichž závěry jsou po vyhodnocení implementovány prostřednictvím opatření a pokynů dopravce a pravidelným proškolením zaměstnanců*
- *vedoucí pracovníci dopravce dále monitorují a evidují počet stížností na chování zaměstnanců, kteří jsou ve styku se zákazníky (cestujícími) a provádí namátkovou kontrolní činnost práce těchto zaměstnanců. Dopravce Slezské zemské dráhy, o.p.s. neeviduje žádnou stížnost tohoto charakteru.*

Vyřizování stížností, vrácení jízdného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb

- *v roce 2013 neevidujeme žádnou takovou skutečnost*

Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

- *byla řádně poskytována v souladu s platnou legislativou*

Dopravce Slezské zemské dráhy o.p.s. v rámci kontroly a sledování kvality poskytovaných služeb v železniční dopravě klade zvýšený důraz na údržbu a technický stav vozidel tak, aby došlo ke snížení počtu závad na vozidlech, přesnosti a pravidelnosti jízdy vlaku podle jízdního řádu. Dopravce neeviduje žádné porušení vnitřních předpisů ze strany zaměstnanců společnosti. Podněty ze strany cestujících dopravce prověřuje a po vyhodnocení případně zpracovává do vnitřních předpisů.

V Bohušov dne 10. 2. 2014

Ludvík Semerák, v.r., ředitel

Na vědomí: Drážní úřad, Wilsonova 300/8, Praha 2 – Vinohrady