

Slezské zemské dráhy, o.p.s.
Bohušov 15, 793 99
e-mail: szd@osoblazsko.com
web: www.osoblazsko.com
IČ: 26819856, DIČ: CZ26819856



Váš dopis zn.:
Ze dne:
Naše zn.: 01/2015 – VP/Ne

Vyřizuje: Marek Neděla
Telefon: -
Mobil: + 420 732 558 464
E-mail: provoz@osoblazsko.com

Datum: 03.02.2015

Evropská agentura pro železnice (ERA)

120 rue Marc Lefrancq
F-59300 Valenciennes
France

elektronicky:

-

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2014 dopravce Slezské zemské dráhy, o.p.s.

Annual report of service quality 2014 provided by Slezské zemské dráhy, o.p.s.

Dobrý den,

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 2014.

Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb dopravce Slezské zemské dráhy, o.p.s. za rok 2014 bude dopravcem řádně zveřejněna na internetových stránkách www.osoblazsko.com.

S pozdravem

Marek Neděla
vedoucí provozu SZD



Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb za rok 2014 dopravce Slezské zemské dráhy, o.p.s.

Annual report of service quality 2014 provided by Slezské zemské dráhy, o.p.s.

I. Základní ustanovení

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 2014.

Společnost Slezské zemské dráhy, o.p.s. (dále jen SZD) je řádným držitelem Osvědčení o bezpečnosti (část A, B), je proto uznána drážním správním úřadem 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 věcí stavebního charakteru na dráze celostátní a drahách regionálních.

V roce 2014 bylo provozování veřejné i neveřejné drážní dopravy soustředěno především v oblasti Moravskoslezského kraje České republiky, především pak na dráze regionální Třemešná ve Slezsku – Osoblaha (úzkorozchodná dráha). Cílem je trvale sledovat a zvyšovat kvalitu služeb v oblasti provozování veřejné drážní osobní dopravy, tím vytvořit pro cestující veřejnost a zákazníky přitažlivou nabídku a dosáhnout maximální míry spokojenosti cestujících s úrovní poskytovaných služeb v přepravě cestujících ve vlacích provozovaných dopravcem SZD.

II. Informace a přepravní doklady

Informace z oblasti osobní přepravy jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním jízdního řádu dle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., v platném znění, a dále zveřejněním Smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu SZD a Ceníku jízdného SZD formou vyhlášek v Přepravním a tarifním věstníku Ministerstva dopravy ČR. Uvedené informace jsou dále zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.osoblazsko.com a jsou přístupné i v celostátním informačním systému o jízdních řádech (IDOS). Všechny informace jsou k dispozici také v sídle společnosti SZD.

V železničních stanicích a zastávkách, kde vlaky osobní dopravy s přepravou cestujících pravidelně zastavují, jsou zveřejňovány a pravidelně aktualizovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní osobní dopravy. Zveřejnění a aktualizaci těchto údajů zajišťuje na základě smlouvy o přístupu na dopravní cestu provozovatele dráhy, kterým je Správa železniční dopravní cesty, s. o. (dále jen SŽDC)

Přepravní doklady (jízdní doklady) se vydávají ve vlacích SZD prostřednictvím pověřených osob. Podrobné informace související s nákupem přepravních dokladů jsou uvedeny také na internetových stránkách www.osoblazsko.com.

III. 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 SZD. Míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 99%.

Při provozních mimořádnostech byl vždy kladen důraz na bezpečnost a včasnou informovanost cestující veřejnosti za použití všech dostupných prostředků dopravce SZD a provozovatele dráhy SŽDC.

Odřeknut bez náhrady nebyl žádný vlak osobní dopravy provozovaný SZD. Odškodnění v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních a přepravních služeb nebylo vyplaceno.

IV. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic

Úklid a desinfekce jednotlivých vnitřních prostor železničních vozů vč. sociálních zařízení ve voze je prováděn v souladu s vnitřními předpisy SZD, a to vždy před každou jízdou a po ukončení jízdy železničního vozu, příp. je-li to nutné i v obrátové stanici. Komplexní čištění vozů, které zahrnuje navíc i mytí vnější skříně vozu a oken probíhá jednou měsíčně.

Na celostátních a regionálních drahách provozovaných SŽDC jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otevírací doby stanice.

Na dráze regionální Třemešná ve Slezsku – Osoblaha jsou přístupné toalety bez omezení v Osoblaze a Bohušově. V železniční stanici Třemešná ve Slezsku jsou toalety otevřeny pouze v době pobytu vlaku SZD.

V. Průzkum spokojenosti zákazníků (cestujících)

Průzkum je prováděn trvale formou vlastních pověřených osob ve vlaku, jejichž závěry jsou po vyhodnocení vedoucími pracovníky aplikovány do systému prostřednictvím opatření a pokynů dopravce a pravidelným proškolením zaměstnanců.

Slezské zemské dráhy, o.p.s.

Bohušov 15, 793 99

e-mail: szd@osoblazsko.com

web: www.osoblazsko.com

IČ: 26819856, DIČ: CZ26819856



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

SZD využívají k řádné informovanosti cestujících o jejich právech a povinnostech Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu SZD. Jejich úplné znění je k nahlédnutí u pověřených osob ve vlaku a dále na vlastních internetových stránkách www.osoblazsko.com.

V roce 2014 nebyla společnosti SZD doručena žádná stížnost cestujících.

Případné odškodnění bude řešeno na základě případu, jehož okolnosti musí být doloženy pro případ vyplacení odškodnění. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění uvedený ve Smluvních přepravních podmínkách pro veřejnou drážní osobní dopravu SZD. K odškodnění cestujících v roce 2014 nedošlo.

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

SZD přistupují ke každé žádosti o přepravu zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se jí vyřešit ke spokojenosti cestujícího. Při tom dopravce SZD zohledňuje možnosti drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat.

V roce 2014 byly řešeny 3 žádosti o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Žádostem bylo ve všech případech vyhověno.

VIII. Závěr

Doprovce 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 SZD neeviduje žádné závažné porušení vnitřních předpisů ze strany zaměstnanců společnosti. Podněty ze strany cestujících dopravce prověřuje a po vyhodnocení případně zpracovává do vnitřních předpisů.

V Bohušově dne 3. 2. 2015

Ludvík Semerák, v. r.
ředitel společnosti SZD

