

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA 2016 ROK
Koleje Śląskie Sp. z o.o.**

Katowice, 2017 r.

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. U. UE L nr 135 z dnia 3.XII.2007r.) zostało opracowane przez Spółkę Koleje Śląskie Sp. z o.o. niniejsze sprawozdanie z realizacji norm jakości za 2016 rok.

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	6
1.5	Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	8
2	Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów.....	8
2.1	Opóźnienia.....	8
2.2	Pociągi opóźnione na przybyciu	9
2.3	Zakłócenia w kursowaniu pociągów.....	9
3	Odwołania pociągów	12
4	Czystość pociągów i wyposażenie stacji.....	12
4.1	Częstotliwość czyszczenia taboru	12
4.2	Wyniki pomiarów jakości powietrza	12
4.3	Dostępność toalet.....	13
5	Badanie satysfakcji klientów	13
6	Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług	14
6.1	Stosowane procedury.....	14
6.2	Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia.....	16
7	Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej	16
7.1	Zasady organizacji i realizacji przejazdów osób niepełnosprawnych	17
7.2	Pomoc w podróży ze strony przewoźnika	17
7.3	Przystosowanie taboru dla osób niepełnosprawnych.....	18
7.4	Zatrudnienie osób niepełnosprawnych	19

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. regulamin, najważniejsze informacje taryfowe, schemat linii obsługiwanych przez KŚ, informacje na temat alternatywnego sposobu zakupu biletów (CallPay). Na zewnątrz składu (od strony czoła pociągu oraz na bocznych ścianach) umieszczone są tablice informujące o rodzaju poc., numerze poc., oraz relacji kursowania pociągu.

Na stronie internetowej www.info.kolejeslaskie.com zamieszczane są na bieżąco informacje o opóźnieniach i utrudnieniach w kursowaniu pociągów. Strona internetowa, jak i infolinia obsługiwana jest całodobowo przez pracowników Działu Handlowego.

1.2 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.	Numerы 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 nowe 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 niepełnosprawnych, oferty handlowe). 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 budynkach dworca lub innych miejscach w ciągach komunikacyjnych. Informacje są systematycznie uzupełniane i aktualizowane.

Ponadto, aby zapewnić podróżnym pełną informację o wprowadzonych zmianach prowadzone były akcje informacyjne na wybranych dworcach kolejowych.

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

- na stronie internetowej www.kolejeslaskie.com,
- na stacjach i przystankach osobowych, na których mają planowy postój pociągi Kolei Śląskich.
- w wyszukiwarkach internetowych dostępnych pod adresami: <http://rozklad-pkp.pl/>, <http://rozklad.sitkol.pl>, <http://rozklad.plk-sa.pl/>, <http://www.plk-sa.pl/>, www.jakdojade.pl, które umożliwiają wyszukanie połączeń przez pasażera w żądanej relacji. 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 bezpłatną infolinię dla pasażerów, gdzie jest możliwe uzyskanie informacji na temat:

- rozkładu jazdy pociągów,
- taryfy przewozowej,
- cen biletów,
- regulaminu przewozu osób, zwierząt i rzeczy,
- informacji o zmianach w kursowaniu pociągów,

informacji o przejazdach grup i osób z niepełnosprawnością,

Na stronie internetowej www.info.kolejeslaskie.com zamieszczane są na bieżąco informacje o opóźnieniach i utrudnieniach w kursowaniu pociągów. Strona internetowa jak i infolinia obsługiwana jest całodobowo

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

System sprzedaży biletów obejmuje zarówno kasy stacjonarne jak sprzedaż mobilną.

W 2016 r. sprzedaż prowadzona była w 37 kasach stacjonarnych w 21 lokalizacjach oraz przy użyciu 330 szt. terminali mobilnych.

- Kasy stacjonarne - jako jedyny kanał dystrybucji prowadzą pełną i kompleksową odprawę 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), wystawianie faktur do biletów (w tym również wystawianych przez pozostałe kanały sprzedaży- z wyłączeniem biletów zakupionych w systemie e-KŚ), odprawa przejazdów grupowych, przyjmowanie wpłat z wezwań do zapłaty, przyjmowanie reklamacji, udzielanie kompleksowej informacji o ofercie handlowej oraz rozkładzie jazdy, wywieszanie aktualnych informacji pasażerskich w lokalizacji kas. Ponadto kasy, jako jedyny kanał dystrybucji prowadzą odprawę podróżnych na spółkę Przewozy Regionalne,
- Sprzedaż mobilna – prowadzona przez obsługę pociągu stanowi drugi pod względem wielkości kanał sprzedaży i jest dopełnieniem podstawowego kanału sprzedaży – kas stacjonarnych, umożliwia odprawę podróżnych ze stacji i przystanków gdzie nie ma kas biletowych lub w czasie, gdy są one nieczynne, tj.:
 - bez dodatkowej opłaty - na stacjach pozbawionych czynnej kasy biletowej,
 - z opłatą dodatkową – przy czym nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu od:
 - 1) rozpoczynających przejazd w czasie, kiedy kasa jest nieczynna (wówczas na wydany bilet personel pokładowy zamieszcza adnotację w brzmieniu: „Kasa nieczynna”) lub nie ma kasy,
 - 2) którzy nie nabyli biletu z powodu braku drobnych pieniędzy w kasie lub usterki elektronicznej kasy biletowej i posiadają wydane przez tę kasę „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”,
 - 3) posiadających bilet jednorazowy ze stemplem lub adnotacją „Dalej” albo „Zmiana przewoźnika” wystawiony w pociągu (wg zasad określonych w postanowieniach § 5 ust. 10 TP-KŚ) lub, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut, wówczas na wydany bilet personel pokładowy zamieszcza adnotację w brzmieniu: „Z przesiadki na podstawie biletu nr”
 - 4) zgłaszających personelowi pokładowemu lub osobie upoważnionej do kontroli w pociągu przejazd poza stację przeznaczenia nie później niż przed stacją przeznaczenia, wskazaną na posiadanym bilecie,

- 5) żądających wydania biletu z ulgą 100%,
- 6) z ważnym biletem zgłaszających zmianę umowy przewozu w zakresie określonym w § 12 ust. 2,
- 7) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej – pod warunkiem okazania personelowi pokładowemu podczas zakupu biletu, dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność. Z obowiązku tego zwolnione są osoby z widoczną niesprawnością fizyczną (stałą lub czasową),
- 8) które ukończyły 70 lat – pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego wiek,
- 9) niewidomych, podróżujących bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
- 10) poruszających się na wózku inwalidzkim, odbywających przejazd z lub bez osoby towarzyszącej,
- 11) podróżujących z rowerem.

Odprawy osób wymienionych w pkt 7-11 dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przejazdowych. Na wydany bilet, personel pokładowy zamieszcza odpowiednią adnotację w brzmieniu: „osoba niepeł.” lub „osoba o ogran. możliw. porusz. się” lub „osoba pow. 70 lat”.

- 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, wózka, roweru i psa. Honorowana jest forma papierowa oraz elektroniczna biletu zakupionego w systemie e-KŚ.
- Callpay – sprzedaż biletów przez telefon komórkowy. W systemie tym dostępne są wyłącznie bilety liniowe - jednorazowe i miesięczne. Bilety liniowe obowiązują we wszystkich pociągach KŚ, na odcinkach ograniczonych stacjami, tj. początkową i końcową ważne w określonej strefie czasowej. Bilety liniowe można nabyć wg. taryfy normalnej oraz z uwzględnieniem ulg ustawowych. Kanał ten został wygaszony we wrześniu 2016 roku na rzecz aplikacji SkyCasch, która funkcjonuje w KŚ od stycznia 2017r.
- Biletomaty – to kolejny kanał dystrybucji biletów Kolei Śląskich, są one zainstalowane na peronach i w poczekalniach dworców. W biletomatach można zakupić bilety jednorazowe na przejazd pociągami Kolei Śląskich, płacąc gotówką lub kartą płatniczą. W 2016 roku sprzedaż prowadzona była w 32 biletomatach.
- Terminale punkty na mieście - sprzedaż biletów przez małych agentów. Punkty na mieście są uzupełnieniem systemu sprzedaży i mają ułatwić podróżnym kupno biletów na przejazd w pociągach Kolei Śląskich, zwłaszcza na małych stacjach. W punkcie „Szybki Bilet” można zakupić bilety jednorazowe „tam” i „tam i z powrotem”, bilety okresowe miesięczne oraz bilety na przewóz bagażu, wózka, roweru i psa. W lipcu 2015 r. z uwagi na zmianę dostawcy systemu urządzenia

zostały wyłączone i były przystosowywane do nowego systemu. Ponownie zostały uruchomione w marcu 2016 roku.

- Biletomaty tyskie - sprzedaż biletów przez automaty biletowe wyłącznie wg. oferty „Taryfa Pomarańczowa”
Biletomaty tyskie zainstalowane są na następujących stacjach: Tychy Lodowisko, Tychy Grota Roweckiego, Tychy Aleja Bielska, Tychy Zachodnie.
- Przewozy Regionalne - sprzedaż biletów w ogólnopolskiej sieci kas Przewozów Regionalnych. Sprzedaż odbywa się na zasadach zawartych w umowie o wzajemnym świadczeniu kolejowych usług przewozowych zawartej pomiędzy Kolejami Śląskimi, a Spółką Przewozy Regionalne. W kasach PR sprzedawane są bilety z wybranych ofert KŚ.

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	188	21	0	1	0

Pracownicy udzielający informacji oraz sprzedający bilety na dworcach (stan zatrudnienia na dzień 31.12.2016r.):

Kasjerzy	Specjaliści ds. obsługi klienta
128	15

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

2.1 Opóźnienia

Koleje Śląskie Sp. z o.o., posiada jedną kategorię pociągów – pociągi wojewódzkie. W rozpatrywanym okresie spółka uruchomiła 101 346 pociągów, których punktualność kursowania wyniosła 95,18%.

Ponadto:

- średnie opóźnienie pociągów KŚ wyniosło 15,69 minut,
- punktualność uruchomień kształtowała się na poziomie 95,18%,
- punktualność przybycia wyniosła 89,71%,
- udział procentowy spółki w opóźnieniach, wyniósł 28,60%, w stosunku do wszystkich opóźnionych pociągów,
- miało miejsce 12 415 zdarzeń, spowodowanych z winy KŚ, wpływających na kursowanie pociągów pasażerskich, co stanowi 43,83% udziału KŚ we wszystkich zdarzeniach wpływających na opóźnienie pociągów,
- średnie opóźnienie pociągów z przyczyn leżących po stronie KŚ wyniosło 4,5 minuty

Pociągi opóźnione na odejściu/uruchomieniu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Ilość pociągów	7 146	4 754	108	26
Udział procentowy	59,38 %	39,50 %	0,90 %	0,22 %

2.2 Pociągi opóźnione na przybyciu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Razem	21 924	10 160	212	56
Udział procentowy	67,77 %	31,40 %	0,66 %	0,17 %

2.3 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Zgodnie z postanowieniami Dyrektywy 2004/49/ Parlamentu Europejskiego i Rady WE z dnia 29.04.2009 r. 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 potencjalnych 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 odchyłeń od rozkładu jazdy oraz ich szczegółowa klasyfikacja.

W działalności Spółki Koleje Śląskie w 2016 roku w „Rejestrze zakłóceń i zagrożeń” odnotowano 3107 meldunków dot. zakłóceń i odchyłeń od planu.

- **2903 zakłóceń** kolejowych, co stanowi 93 % wszystkich analizowanych zgłoszeń dokonanych w 2016 roku,
- **175 zagrożeń**, co stanowi 6 % wszystkich analizowanych zgłoszeń dokonanych w 2016 roku, w tym:

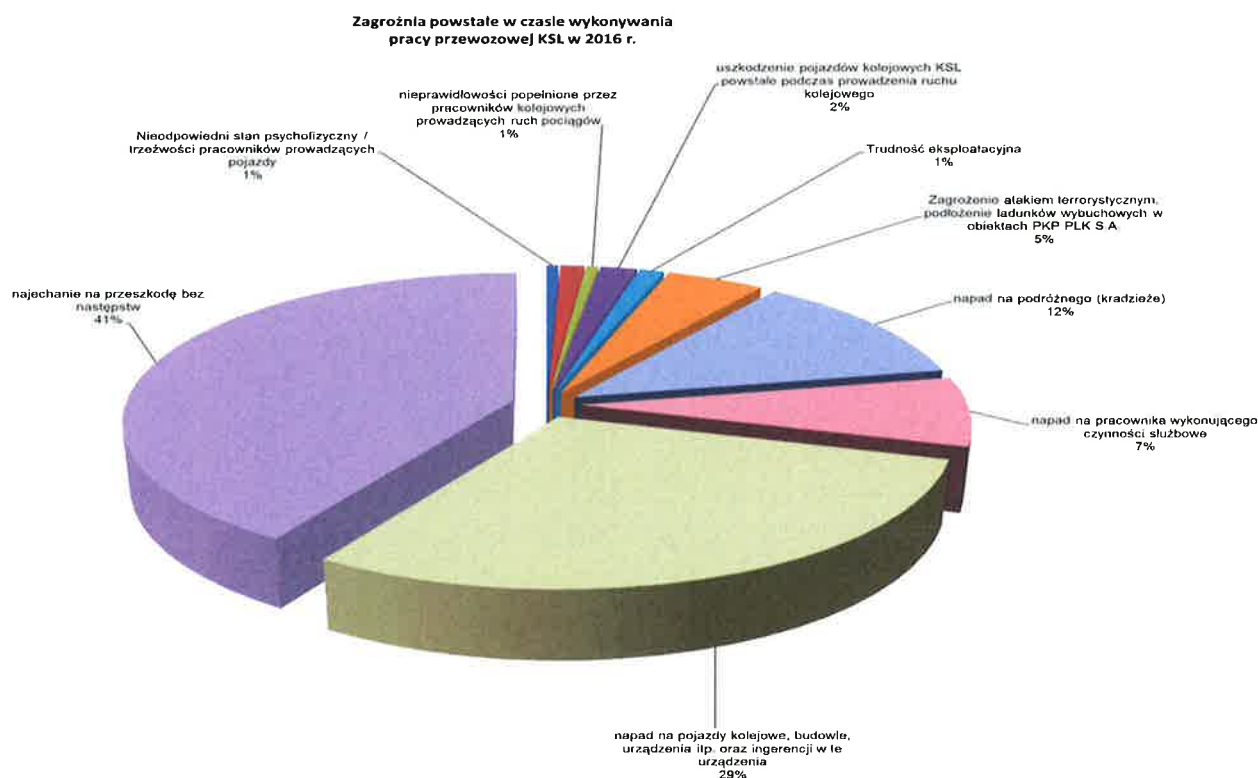
- napady na pociągi - 51 przypadków (w stosunku do roku 2015 wzrost z 31, czyli więcej o 20 przypadków tj. wzrost o 64,52 %)
- wykładanie przeszkód na torach (najeżdżenie na przeszkodę)- 71 przypadków, (w stosunku do roku 2015 - 44 przypadki, czyli więcej o 27 przypadków tj. o 61,36 %).

- **29 zdarzeń**, co stanowi 1 % wszystkich zgłoszonych w 2016 roku meldunków.

Analizując powyższe należy stwierdzić, iż w 2016 r. w porównaniu do roku 2015 nastąpił wzrost ilości zagrożeń związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich, z 159 do 175 przypadków.

Wskaźnik bezpieczeństwa po uwzględnieniu wykonanej pracy przewozowej (wynoszącej 6,543 mln poc-km) w odniesieniu do „zagrożeń” związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich w 2016 roku w stosunku do 2015 r. uległ pogorszeniu o 1,36 zagrożenia na milion kilometrów.

Struktura zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy przewozowej Kolei Śląskich zaistniałych w 2016 r.



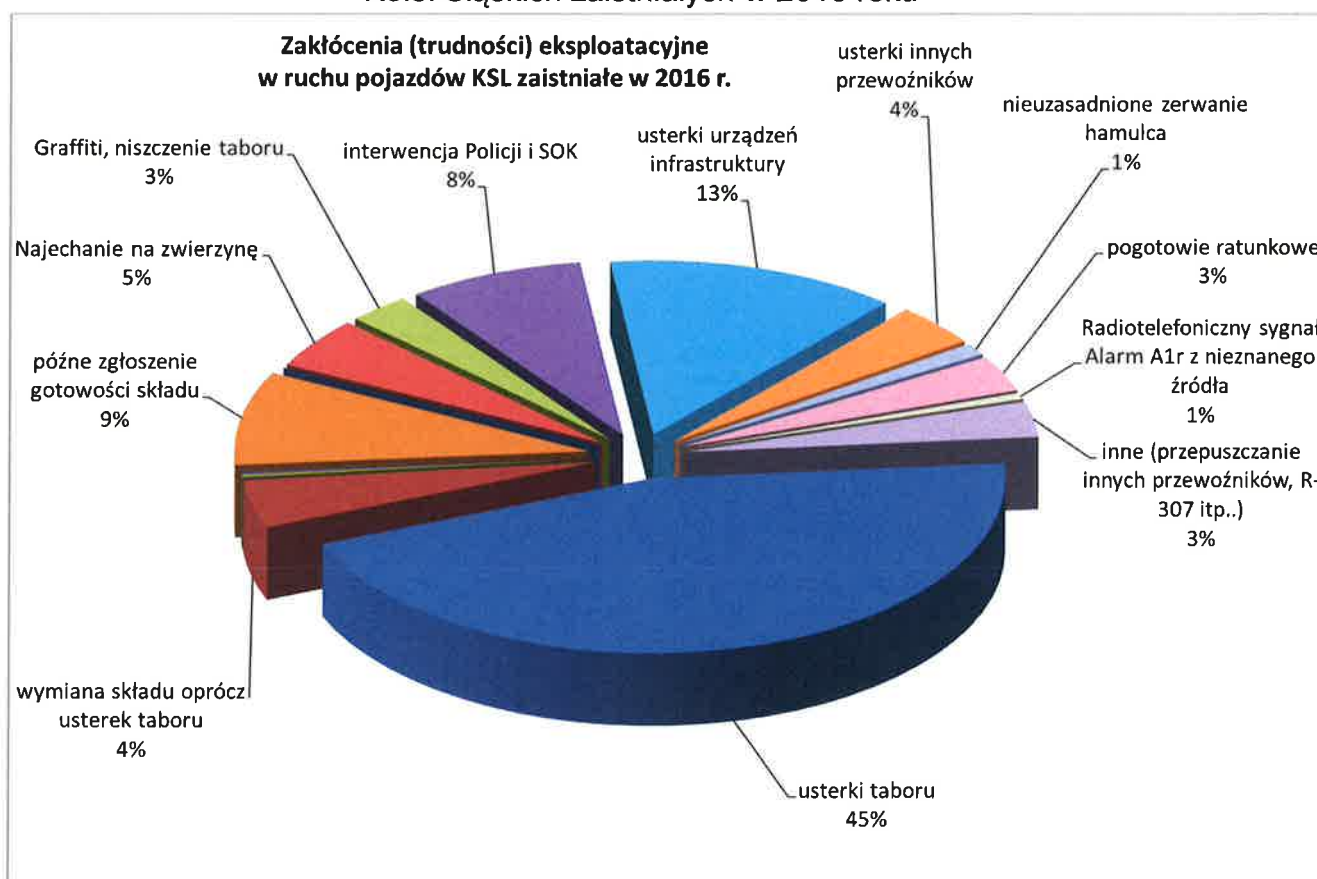
Ilość zakłóceń w 2016 roku w odniesieniu do roku 2015 wyniosła:

- usterki taboru – 1314 (w 2015r. – 1189),

- usterki urządzeń infrastruktury kolejowej – 387 (w 2015r. – 579),
- usterki innych przewoźników – 114 (w 2015r. – 94),
- interwencja Policji i SOK – 234 (w 2015r. – 267),
- późne zgłoszenie gotowości składu – 252 (w 2015r. – 152),
- wymiana składu bez usterek – 128 (w 2015r. – 82).

Analizując powyższe wartości należy zauważyć, że nastąpił wzrost w zakresie późnego zgłoszenia gotowości składu oraz w zakresie usterek taboru, które nadal stanowią poważny problem w zakresie zakłóceń. Dlatego ograniczenie ilości usterek taboru eksploatowanego przez Koleje Śląskie stanowi priorytet dla przewoźnika, ponieważ wpływa bezpośrednio na poziom świadczonych przez KSL usług przewozowych, oraz poprawę punktualności.

**Struktura zakłóceń związanych z ruchem pociągów
Kolei Śląskich zaistniałych w 2016 roku**



3 Odwołania pociągów

W 2016r. spółka Koleje Śląskie uruchomiła 101 346 pociągów, z czego odwołanych zostało 855, co stanowi ~0,84%, wszystkich uruchomionych pociągów.

4 Czystość pociągów i wyposażenie stacji

4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru

Koleje Śląskie jako Spółka realizująca przewozy pasażerskie w Województwie Śląskim zwraca szczególną uwagę na czystość taboru. Wewnętrzne sprzątanie pojazdów trakcyjnych użytkowanych przez Spółkę w roku 2016 było realizowane przez pracowników zatrudnionych bezpośrednio w Kolejach Śląskich.

Sprzątanie pojazdów kolejowych odbywało na stacjach: Częstochowa, Łazy, Katowice, Gliwice, Rybnik, Racibórz, Lubliniec, Bielsko-Biała, Żywiec, Zawadoń, Wiśła Głębce. 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 2016r. co do zakresu było podzielone na cztery kategorie: okresowe, codzienne, pobieżne i peronowe. Każda kategoria ma ściśle przyporządkowane ramy techniczne określające konkretne czynności do wykonania. Sprzątanie zgodnie z przyjętymi obiegami pociągów Spółki odbywało się w dwunastu wyżej wymienionych punktach.

Częstotliwość wykonywania poszczególnych kategorii sprzątań została ściśle określona w harmonogramach: sprzątanie okresowe odbywało się każdorazowo po wykonanym przeglądzie poziomu P2 lub P3 pojazdu zgodnie zobowiązującym planem przeglądów, czyszczenie okresowe było realizowane, w każdym czasie kiedy pojazdy były odstawiane jako rezerwa. Sprzątanie codzienne było realizowane dla każdego pojazdu raz na dobę, na stacji końcowej danego pociągu. Sprzątania pobieżne i peronowe były wykonywane w zależności od długości postoju pociągu na stacjach pośrednich i zwrotnych.

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

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Składy taborowe Kolei Śląskich w większości 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 w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę Koleje Śląskie

pojazdy typu 27WEb, 22WE, 35WE, 36WEa, EN75, EN71AKŚ, EN57AKŚ, 14WE, SA-138 zostały wyposażone w klimatyzację. Temperatura wewnątrz pojazdu programowana jest przez maszynistę w zakresie temperatur od 18 – 25 stopni. 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. Spalinowe pojazdy szynowe, które również wchodzi w skład taboru Kolei Śląskich, spełniają normy zgodnie z obowiązującą dyrektywą 2004/26/EC. Wymieniona Dyrektywa reguluje dopuszczalne poziomy emisji zanieczyszczeń emitowanych przez silniki spalinowe pojazdów nie drogowych. Ponadto pojazdy typu SA 138-005 oraz SA 109-011 spełniają wymogi normy EC 2004/26 Etap III A., a pojazd typu SA 109-005 spełnia wymogi określone w normie EC 2004/26 Etap II. Natomiast olej napędowy stosowany w pojazdach taboru Kolei Śląskich spełnia wymagania normy PN-EN 590 oraz NO-91-A219. Zawartość siarki nie przekracza 10 mg/kg(10 PPM).

4.3 Dostępność toalet

Eksploatowane przez Spółkę Koleje Śląskie elektryczne i spalinowe pojazdy trakcyjne wyposażone są w zależności od rodzaju pojazdu w jedną lub dwie toalety. Odfekalnianie toalet odbywa się wg potrzeb, nie mniej niż raz na dobę. Pojazdy serii EN75, EN76, SA138, SA109 oraz typu 27WEb, 35WE, 36WEa, EN71AKŚ, EN57AKŚ, EN57KM 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

W październiku 2016 r. badania kwestionariuszowe wśród pasażerów Kolei Śląskich zostały przeprowadzone na liniach S1, S4,S5, S6, S7, S8, S13, S31, S58,S71, S72, S78, obsługiwanych przez Koleje Śląskie. Łącznie przebadanych zostało 400 osób, w tym 43% mężczyzn i 57% kobiet. Dobór ilości ankietowanych osób na poszczególnych trasach został dokonany zgodnie z wytycznymi dotyczącymi potoków pasażerskich, przy założeniu próby minimalnej wynoszącej 10 ankietowanych dla danej linii. Natomiast doboru samych respondentów dokonano w sposób losowy, bez względu na wiek, płeć lub inną tego typu zmienną. Badania przeprowadzono w oparciu o ankietę złożoną z 10 pytań oraz metryczki. Pytania zostały sformułowane w formie zamkniętej, o określonej kafeterii możliwych odpowiedzi (w niektórych przypadkach również z możliwością zaznaczenia opcji „inne” i podania własnej odpowiedzi). Przedmiotem

badania były zarówno wskaźniki ilościowe (jak np. częstotliwość podróżowania), jak i jakościowe (dotyczące subiektywnej oceny jakości usług świadczonych przez Koleje Śląskie).

W ogólnej ocenie jakości usług świadczonych przez Koleje Śląskie, na wszystkich liniach przeważały opinie pozytywne w tym: 91 % ankietowanych pozytywnie oceniło obsługę przez personel Kolei Śląskich, 87 % respondentów pozytywnie oceniło poczucie bezpieczeństwa osobistego w pociągach, 81 % respondentów pozytywnie oceniło komfort jazdy, 78% czystość taboru. W ocenie punktualności pociągów Kolei Śląskich 28% respondentów oceniło ją bardzo dobrze, 38% dobrze, 27% średnio, natomiast 7 % negatywnie. Jeśli chodzi o częstotliwość kursowania pociągów KŚ 53% oceniło ją bardzo dobrze i dobrze, 33% średnio natomiast 14% negatywnie. Czas podróży pociągiem 73% respondentów oceniło pozytywnie, 19% średnio, natomiast 8% negatywnie. Największym problemem wskazywanym przez ankietowanych jest skomunikowanie pociągów Kolei Śląskich z innymi pociągami oraz środkami transportu publicznego (autobusy, tramwaje).

Najczęstszym celem podróży respondentów był dojazd do szkoły/uczelni - 35%, drugim w kolejności celem podróży był cel prywatny - 30% ankietowanych, natomiast 27% ankietowanych podróżowało pociągiem Kolei Śląskich do pracy, 49% ankietowanych respondentów podróżuje pociągiem w dni powszednie, 12% w weekendy.

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 1371/2007,
- Ustawie z dnia 15 listopada 1984r. - Prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2012 r., poz. 1173 z późn. zm.),
- Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesylek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266).

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 posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego.

Reklamacja powinna zawierać:

- datę sporządzenia,
- nazwę i adres przewoźnika,
- imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) składającego reklamację,
- tytuł reklamacji wraz z uzasadnieniem,
- kwotę roszczenia oddzielnie dla każdego biletu i ewentualnie nazwę banku i numer konta bankowego, na które przewoźnik powinien przekazać należności w razie uznania roszczenia,
- wykaz załączonych dokumentów,
- podpis wnoszącego reklamację.

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały biletów oraz oryginały lub potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia

Reklamacje należy składać w formie pisemnej:

- osobiście lub korespondencyjnie na adres Spółki KŚ,
- poprzez pocztę elektroniczną na adres: skargi@kolejeslaskie.com, wyłącznie w przypadkach biletów internetowych, komórkowych lub sporządzonych wezwań do zapłaty,
- w punkcie odprawy KŚ.

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

6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

Poniżej w formie tabelarycznej przedstawiona została ogólna liczba otrzymanych skarg/wniosków i reklamacji złożonych przez podróżnych w 2016 roku.

Zostały one podzielone na następujące kategorie:

- punktualność i opóźnienia pociągów,
- czystość i utrzymanie taboru,
- poziom bezpieczeństwa osobistego,
- respektowanie praw osób niepełnosprawnych.

Liczba skarg i reklamacji skierowanych do przewoźnika w 2016r.

	ogólna liczba otrzymanych	w tym:				liczba rozpatrzonych	w tym rozpatrzonych na korzyść pasażera	suma wypłaconych rekompensat / odszkodowań
		dotyczące punktualności i opóźnień	dotyczące czystości i utrzymania taboru	dotyczące poziomu bezpieczeństwa osobistego	dotyczące respektowania praw osób niepełnosprawnych			
	liczba	liczba	liczba	liczba	liczba	liczba	liczba	zł
skargi/wnioski	684	139	36	12	4	556	310	0,00
reklamacje	1168	241	3	2	0	1010	742	16318,00
Razem skargi i reklamacje	1852	380	39	14	4	1566	1052	16318,00

7 Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

Koleje Śląskie realizują wymogi Rozporządzenia nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady Europy z dn. 23.10.2007 r. dotyczące m.in. praw pasażerów z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się.

Podstawowe prawa osób niepełnosprawnych 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 niepełnosprawnych

W celu sprawnej obsługi pasażerów z niepełnosprawnością spółka ma wypracowane procedury obsługi takich podróżnych, umożliwiające im, po wcześniejszym zgłoszeniu niezbędnym dla prawidłowej obsługi tego typu grup pasażerów, skorzystanie z usług przewoźnika w komfortowych i przyjaznych warunkach.

W Kolejach Śląskich obowiązują „ZASADY ORGANIZACJI I REALIZACJI PRZEWOZÓW OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH”, zgodnie z Uchwałą Zarządu KŚ nr 308/2013, które szczegółowo regulują kwestię organizowania i realizacji pomocy przy przejazdach osób niepełnosprawnych (przejazdy zgłaszane).

Podróżnym z niepełnosprawnością, którzy dokonają takiego zgłoszenia (e-mailowo, telefonicznie lub osobiście), zapewniana jest pełna informacja i pomoc w podróży, w możliwym zakresie.

Niezależnie od powyższych zasad, każdy podróżny o ograniczonej możliwości poruszania się, który odbywa przejazd Kolejami Śląskimi, jest naszym pasażerem, któremu należy udzielić możliwej i koniecznej pomocy w podróży, nawet jeśli nie została ona wcześniej zgłoszona. Bezpośredni obowiązek pomocy przy wsiadaniu, wskazaniu i zajęciu miejsca w pociągu oraz wysiadaniu z pociągu należy do drużyny konduktorskiej.

7.2 Pomoc w podróży ze strony przewoźnika

Osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej możliwości poruszania się, zapewniana jest nieodpłatnie pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz przesiadania się do pociągu skomunikowanego. Pomoc ta zapewniana jest pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia KŚ zostaną powiadomione przynajmniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem. Zgłoszenia osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej zdolności ruchowej przyjmowane są całą dobę pod nr telefonu 727 030 303, na adres pasazer@kolejeslaskie.com., lub w punktach odprawy KŚ. Jeśli zgłoszenie zostało przyjęte w późniejszym niż wyznaczony termin lub podróżny nie dokonał zgłoszenia, KŚ podejmuje wszelkie działania dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna mogła odbyć przejazd.

W celu sprawnej obsługi pasażerów z niepełnosprawnością stosowne są procedury, umożliwiające osobom niepełnosprawnym korzystanie z usług przewoźnika w komfortowych i przyjaznych warunkach. Szczegółową regulację w kwestii organizowania i realizacji pomocy przy przejazdach osób niepełnosprawnych – w ramach przejazdów zgłaszanych – zawierają przyjęte uchwałą zarządu Spółki nr 308/2013 z dnia 5 listopada 2013r. „Zasady organizacji i realizacji przewozów osób niepełnosprawnych”. Podróżnym z niepełnosprawnością, którzy dokonują takiego zgłoszenia (mailowo, telefonicznie lub osobiście), zapewniana jest pełna informacja i pomoc w podróży, w możliwym zakresie.

Podróżni o ograniczonej możliwości poruszania się, którzy odbywają przejazd pociągami Kolei Śląskich, mają zapewnioną pomoc w podróży, nawet, jeśli przejazd

nie został wcześniej zgłoszony. Bezpośredni obowiązek pomocy przy wsiadaniu, wskazaniu i zajęciu miejsca w pociągu oraz wysiadaniu z pociągu należy do personelu pokładowego.

Istotną okolicznością jest również fakt systematycznego dostosowywania taboru przewoźnika do komfortowych warunków podróży. Wprowadzono specjalne oznakowanie pociągów przystosowanych dla podróżnych z niepełnosprawnością w rozkładzie jazdy. Wszystkie nowe i zmodernizowane pojazdy Kolei Śląskich wyposażone są w podnośniki lub specjalne rampy umożliwiające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

W Centrum Obsługi Podróżnych (COP) osoby niepełnosprawne mają swobodny dostęp do obsługi (np. zakup biletu, informacja pasażerska). Stanowisko oznaczone jest symbolem graficznym wskazującym dostępne udogodnienia dla osób niepełnosprawnych. Osoby niepełnosprawne są obsługiwane poza kolejnością. W punkcie tym został również zainstalowany System Komunikacji Niewerbalnej przy pomocy, którego pracownicy COP mogą skutecznie komunikować się z osobami głuchoniemymi. System ten jest niczym innym jak dostępem do tłumaczeń z zakresu polskiego języka migowego i systemu języka migowego na odległość. Osoby niesłyszące przy zastosowaniu tego systemu mogą nabyć bilety, zasięgnąć potrzebnej informacji oraz złożyć reklamacje.

W 2016 roku KŚ otrzymała 179 zgłoszeń od osób niepełnosprawnych w sprawie udzielenia pomocy w podróży z czego zrealizowano 168, natomiast 11 zgłoszeń zostało anulowanych przez podróżnych.

7.3 Przystosowanie taboru dla osób niepełnosprawnych

Wszystkie nowe i zmodernizowane pojazdy Kolei Śląskich wyposażone są w specjalne rampy ułatwiające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich. Wewnątrz pojazdów znajdują się specjalne miejsca, w których za pomocą pasów bezpieczeństwa można przypiąć wózek inwalidzki, aby zapobiec jego przemieszczaniu się podczas jazdy. Toalety zostały zaprojektowane i wyposażone tak, by osoby z niepełnosprawnością mogły korzystać z nich bez przeszkód. Ponadto spełniają wymogi TSI PRM, tj. są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych: dostęp do wody, środków higieny osobistej, przycisk alarmowy, możliwość obracania wózka inwalidzkiego, uchwyty do osobistego – bez pomocy zewnętrznej – korzystania z toalety, a w najnowszym taborze także suszarki do rąk. Spółka Koleje Śląskie w swojej działalności postawiła na pełną integrację pasażerów.

Przewoźnik w ponad 50% obiegów zaplanował tabor w całości przystosowany do obsługi podróżnych z niepełnosprawnością (pojazdy serii 27 WEb, EN 75, EN 76, EN 71, EN 57 AKŚ, EN 57 KM, 35WE, 36 WEa, 14WE). Tym taborem objęte są między innymi przewozy pasażerskie na trasach: Częstochowa – Gliwice oraz Sosnowiec Główny – Tychy Lodowisko. W następnej kolejności linie: Katowice – Żywiec/Zwardoń oraz Katowice – Rybnik/Racibórz i Katowice – Wisła Głębce.

Dodatkowo w rozkładzie jazdy KŚ stosuje specjalne oznakowanie pociągów przystosowanych dla podróżnych z niepełnosprawnością, a także na stronie internetowej, co usprawnia zaplanowanie podróży przez osoby niepełnosprawne.

7.4 Zatrudnienie osób niepełnosprawnych

Stan zatrudnienia na koniec 2016r. – zatrudnienie osób niepełnosprawnych to 12 pracowników, w tym:

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



PREZES ZARZĄDU

Wojciech Dinges



WICEPREZES ZARZĄDU

Renata Szczygieł

Sporządziła: Maria Marszałek