

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA 2021 ROK
„Koleje Śląskie” Sp. z o.o.**

PREZES ZARZĄDU


Patryk Świrski

WICEPREZES DS. FINANSOWYCH


Wojciech Pyka

Katowice, 2022

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 2021 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.....	7
1.5	Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety.....	9
1.6	Sposób udzielania informacji.....	9
2	Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów.....	10
2.1	Opóźnienia.....	10
2.2	Zakłócenia w kursowaniu pociągów.....	11
3	Odwolania pociągów.....	11
4	Czystość pociągów i wyposażenie stacji.....	12
4.1	Częstotliwość czyszczenia taboru.....	12
4.2	Wyniki pomiarów jakości powietrza.....	13
4.3	Dostępność toalet.....	13
5	Badanie satysfakcji klientów.....	14
6	Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług.....	15
6.1	Stosowane procedury.....	15
6.2	Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia.....	17
7.	Pomoc osobom ze szczególnymi potrzebami.....	17
7.1	Zasady organizacji i realizacji przejazdów osób z niepełnosprawnością.....	18
7.2	Pomoc w podróży ze strony przewoźnika.....	18
7.3	Przystosowanie taboru dla osób z niepełnosprawnością.....	19
7.4	Zatrudnienie osób z niepełnosprawnością.....	20
7.5	Koleje Śląskie dla dostępności.....	20

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 Działu Rzecznika Pasażera.

1.2 Sposób udzielania informacji

		Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Centrum Obsługi Pasażera	Biurowisko Obsługi Klienta	Strona internetowa spółki	Infolinia	Informacja wizualna na	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, płoty, gabloty w nielicznych lokalizacjach), w budynkach dworca lub innych miejscach w ciągach komunikacyjnych. Informacje są systematycznie uzupełniane i aktualizowane. W celu zapewnienia podróżnym odpowiednio prezentowanej informacji

pasażerskiej na stacjach i przystankach zarządcy infrastruktury powinni zapewnić przewoźnikom możliwość wywieszania ich w gablotach.

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: <https://google.pl/maps/>, <https://rozklad-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,
- opóźnień w kursowaniu pociągów,
- obsługi osób z niepełnosprawnością.

Biuro Obsługi Klienta czynne jest całodobowo, jednak sprawy dotyczące statusu skarg i reklamacji zgłoszonych do Rzecznika Pasażera, zgłoszeń przejazdów grupowych, załatwić można od poniedziałku do piątku oprócz świąt w godz. od 7:00 do 15:00.

Z uwagi na prowadzone remonty infrastruktury kolejowej PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. wprowadzają korekty do Rocznego 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 2021 r. sprzedaż prowadzona była w 37 kasach stacjonarnych, w 21 lokalizacjach oraz przy użyciu 260 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, SkyCash, mPay i e-podróżnik), 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), 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 odprawę 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 odprawę 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.
- Biletomaty – 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 dysybutora w 11 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 „Punktach na mieście” można zakupić bilety jednorazowe „tam” i „tam i z powrotem taniej”, bilety okresowe miesięczne oraz bilety na przewóz bagażu, roweru i psa.
- 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.

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	192	21	0	0	0

Pracownicy udzielający informacji oraz sprzedający bilety na dworcach (stan zatrudnienia na dzień 31.12.2021 r.):

Kasjerzy	Specjaliści ds. obsługi klienta
120	6

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 rozpatrywanym okresie spółka uruchomiła 133 844 pociągów, których punktualność kursowania wyniosła 94,34%.

Ponadto:

- średnie opóźnienie pociągów KŚ wyniosło 16 minut,
- punktualność uruchomień kształtowała się na poziomie 94,34%,
- punktualność przybycia wyniosła 88,56%,
- udział procentowy spółki w opóźnieniach, wyniósł 24,54%, w stosunku do wszystkich opóźnionych pociągów,
- miało miejsce 15 119 zdarzeń, spowodowanych z winy KŚ, wpływających na kursowanie pociągów pasażerskich, co stanowi 33,33 % udziału KŚ we wszystkich zdarzeniach wpływających na opóźnienie pociągów,
- średnie opóźnienie pociągów z przyczyn leżących po stronie KŚ wyniosło 4,7 minuty.

Zestawienie opóźnień

Pociągi opóźnione na odejściu/uruchomieniu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Ilość pociągów	10357	7419	144	14
Udział procentowy	57,75	41,37	0,80	0,08

Pociągi opóźnione na przybyciu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Razem	37901	14966	312	39
Udział procentowy	71,22	28,12	0,59	0,07

2.2 Zakłócenia w kursowaniu pociągów

Zgodnie z postanowieniami Dyrektywy 2004/49/WE Parlamentu Europejskiego i Rady WE z dnia 29.04.2004 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 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 odchylenia od rozkładu jazdy oraz ich szczegółowa klasyfikacja.

3. Odwołania pociągów

W 2021 r. spółka Koleje Śląskie uruchomiła 133 844 pociągów, z czego odwołanych zostało 2123, co stanowi w przybliżeniu 1,59%, 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 szczególny nacisk kładzie na czystość taboru. Wewnętrzne sprzątanie pojazdów trakcyjnych użytkowanych przez Spółkę w roku 2021 było realizowane przez pracowników zatrudnionych bezpośrednio w Kolejach Śląskich.

Sprzątanie pojazdów kolejowych odbywało na stacjach: Częstochowa, Katowice, Gliwice, Racibórz, Lubliniec, Bielsko-Biała, Żywiec, Zawardów. 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 2021 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, 22WEa, 21WEa, 34WEa 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, 22WEa, 21WEa, 34WEa 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 roku 2021 został sporządzony raport z przeprowadzonego badania satysfakcji pasażera Kolei Śląskich, który miał na celu przedstawienie wyników przeprowadzonej ankiety wśród ponad 2000 pasażerów Kolei Śląskich. Badanie satysfakcji pasażera Kolei Śląskich zostało przeprowadzone w formie on-line w okresie 1.08.2021 – 31.10.2021. Badania w formie bezpośredniej nie zostały przeprowadzone ze względu na panujący okres pandemii. Respondenci udzielali odpowiedzi na 8 pytań ogólnych.

W pytaniu skierowanym do podróżnych dotyczących pobudek jakimi kierują się wybierając usługi Kolei Śląskich, najczęściej osób podaje „brak innego przewoźnika w mojej relacji” (co zdecydowanie można przełożyć na konieczność utrzymania oferty przewozowej KŚ na dotychczasowym poziomie), następnie „czas podróży” i „cena biletu”. Na pytanie dotyczące określenia subiektywnego poziomu jakości świadczonych obsługi w kasach biletowych spółki, średnia ocena spośród udzielonych odpowiedzi wyniosła 3,8 gwiazdki, natomiast najczęściej respondentów oceniło jakość obsługi na 4 lub 5 gwiazdek, co świadczy o wysokiej jakości odprawy pasażerów.

W kwestii oceny informacji pasażerskiej publikowanej przez Koleje Śląskie (plakaty ZKA, liniowy rozkład jazdy), średnia ocena wyniosła 3,5 gwiazdki. Zdecydowana większość respondentów oceniła jakość publikowanej informacji pasażerskiej na 4 i 5 gwiazdek. Podobnie sytuacja wygląda w pytaniu dotyczącym oceny sposobu informowania o utrudnieniach na stronie przewoźnika, gdzie strona odwiedzana jest 800 razy dziennie, a miesięcznie jest to ponad 16 000 unikalnych odbiorców. Średnia ocena wyniosła 3,2 gwiazdki, w przeważającej części oceniając na 4 gwiazdki.

W kolejnym pytaniu podróżni wykazali konieczność wyposażenia składów eksploatowanych przez spółkę w gniazdko elektryczne oraz dostęp do Wi-Fi, jak również na zbyt małą ilość stojaków na rowery/narty.

Dodatkowo dla osób, które oświadczyły iż są osobami o szczególnych potrzebach przewidziano dodatkowe pytania dotyczące dostępności oraz jakości usług Kolei Śląskich. Na pytanie odnoszące się do konieczności korzystania z wejść przystosowanych do ich potrzeb, 61% przyznało że nie korzysta ze specjalnie wyznaczonych wejść. Natomiast w celu identyfikacji jakości obsługi pasażerów pod kątem wsparcia udzielanego przez pracowników KŚ, 75% pasażerów pozytywnie oceniła poziom takiego wsparcia.

Podsumowując ankietę przyjrzelśmy się, na jakich liniach nasi podróżni kursują najczęściej. Pasażerowie linii S-1 oraz S-5 stanowią zdecydowaną większość osób wypełniających przedstawioną ankietę. Na tych liniach notujemy także największe potoki pasażerskie co mogło przełożyć się na ten wynik. Duże zainteresowanie badaniem wykazali pasażerowie również linii S-6 oraz S-7. Ponadto podróżni wykazali,

że głównym celem ich podróży KŚ jest „czas wolny/hobby. Na drugim miejscu jest dojazd do pracy, a na ostatnim do szkoły.

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 1984 r. - Prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2017 r., poz. 1983 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 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 pisemnej:

- w Biurze Obsługi Klienta zlokalizowanym w siedzibie Spółki przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice,
- w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów KŚ,
- przesłać przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 1041,2320) na adres:
Koleje Śląskie Sp. z o.o.
ul. Raciborska 58
40-074 Katowice
- z wykorzystaniem formularza online zamieszczonego na stronie internetowej www.kolejeslaskie.com lub
- przestać 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.com,
- 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 2021 roku do Działu Obsługi Pasażera wpłynęło 3878 spraw, w tym 2999 reklamacji oraz 740 skarg. 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 36 396,72 zł.

za okres 2021r.	REKLAMACJE			SKARGI/WNIOSKI	
	wpłynęło (ilość sztuk)	uznane (ilość sztuk)	wypłacona należność (kwota w złotych)	złożone przez podróżnych (ilość sztuk)	uznane (ilość sztuk)
Styczeń	198	105	1 785,68 zł	62	21
Luty	254	140	2 476,44 zł	61	17
Marzec	166	83	1 697,24 zł	50	12
Kwiecień	109	66	1 516,84 zł	36	6
Maj	226	135	2 603,57 zł	51	11
Czerwiec	217	121	2 673,01 zł	71	24
Lipiec	316	166	3 968,50 zł	65	32
Sierpień	391	199	4 889,76 zł	58	38
Wrzesień	267	152	3 605,65 zł	47	15
Październik	284	156	2 957,05 zł	83	20
Listopad	279	147	3 622,54 zł	92	37
Grudzień	292	142	4 600,44 zł	64	19
RAZEM:	2999	1612	36 396,72 zł	740	252

7. Pomoc osobom ze szczególnymi potrzebami

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 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, 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 z niepełnosprawnością 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 z niepełnosprawnością lub o ograniczonej zdolności ruchowej przyjmowane są całą dobę pod nr telefonu 32 428 88 88, 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 z niepełnosprawnością mogła odbyć przejazd.

W celu sprawnej obsługi pasażerów z niepełnosprawnością stosowane są procedury, umożliwiające osobom tym korzystanie z usług przewoźnika w komfortowych i przyjaznych warunkach. Szczegółową regulację w kwestii organizowania i realizacji pomocy przy przejazdach osób z niepełnosprawnością – w ramach przejazdów zgłaszanych – zawierają przyjęte uchwałą zarządu Spółki nr 308/2013 z dnia 5 listopada 2013 r. „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 oznakowanie pociągów przystosowanych dla podróżnych z niepełnosprawnością w rozkładzie jazdy. Wszystkie nowe i zmodernizowane pojazdy Kolei Śląskich wyposażone są w podnośniki lub rampy umożliwiające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

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

W 2021 roku Spółka otrzymała 447 zgłoszeń od osób z niepełnosprawnościami w sprawie udzielenia pomocy w podróży.

7.3 Przystosowanie taboru dla osób z niepełnosprawnością

Wszystkie nowe i zmodernizowane pojazdy Kolei Śląskich wyposażone są w rampy lub windy ułatwiające wsiadanie i wysiadanie z pojazdu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich. Wewnątrz pojazdów znajdują się specjalne miejsca wyznaczone do przejazdu osoby na wózku. Toalety są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Spółka Koleje Śląskie w swojej działalności postawiła na pełną integrację pasażerów.

Przewoźnik w 100% zgłoszonych przejazdów zrealizował przewóz osób z niepełnosprawnością taborem przystosowanym do obsługi podróżnych z niepełnosprawnością ruchową (pojazdami serii/typu 27WEb, EN75, EN76, EN71AKŚ, EN57AKŚ, EN57KM, 35WE, 36WEa, 14WE, 22WEb, 21WEa, 34WEa).

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

7.4 Zatrudnienie osób z niepełnosprawnością

Stan zatrudnienia na koniec 2021 r. – zatrudnienie osób z niepełnosprawnością to 13 pracowników, w tym:

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

7.5 Koleje Śląskie dla dostępności

W listopadzie 2021 r. KŚ podjęła decyzję o rozpoczęciu realizacji projektu związanego z wdrożeniem dostępności w Spółce. Realizacja projektu ma na celu zapewnienie dostępności świadczonych przez Spółkę usług oraz obsługi pasażerów zgodnie 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. Rozporządzenia (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),
4. Rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz.U.UE.L.2014.356.110),
5. Decyzji Komisji 2008/164/WE z dnia 21 grudnia 2007 r. dotyczącej technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu "Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się" transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnej i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości (Dz. Urz. UE L 64 z 07.03.2008 z późn. zm.)
6. 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).

Jednym z pierwszych działań, prócz powołania w spółce Koordynatora ds. dostępności było przyjęcie nowej definicji wynikającej z ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Obecnie w KŚ obowiązuje definicja:

Osoba ze szczególnymi potrzebami – osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Przez osobę ze szczególnymi potrzebami należy rozumieć:

- 1) Osoby na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się;

- 2) Osoby niewidome i słabowidzące;
- 3) Osoby głuche i słabosłyszzące;
- 4) Osoby głuchoniewidome;
- 5) Osoby z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi;
- 6) Osoby starsze i osłabione chorobami;
- 7) Kobiety w ciąży;
- 8) Osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
- 9) Osoby mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego);
- 10) Osoby o nietypowym wzroście (w tym również dzieci);
- 11) Osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, rowerem,

Powyższa definicja ma zastosowanie zarówno do potrzeb czasowych jak i trwałych.

Kluczowym z punktu widzenia wdrażania dostępności w KŚ jest zaadresowanie działań Spółki w trzech głównych obszarach dostępności: cyfrowej, architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej. Dodatkowo na potrzeby wypracowania horyzontalnych kierunków działań zostało określonych pięć głównych obszarów działania KŚ: Klient, Komunikacja, Usługi, Kadry i Zarządzanie, w których należy adresować dostępność.

Do realizacji projektu przyjęto, że dostępność będzie adresowana w następujących obszarach:

1. Dostępność cyfrowa:

- Zapewnienie dostępności:
 - strony www;
 - dokumentów cyfrowych;
 - aplikacji;
 - multimediiów;
 - serwisów społecznościowych;
 - terminali samoobsługowych (biletomatów).

2. Dostępność architektoniczna:

- Tabor/COP/kasy biletowe/Siedziba KŚ (budynek A) poprzez:
 - zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków;
 - dostęp do wszystkich pomieszczeń (bez technicznych);
 - informacja o rozkładzie pomieszczeń (wizualny i dotykowy lub głosowy);
 - dostęp osób z psem asystującym;
 - możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób.

3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna:

- Zapewnienie rozwiązań ułatwiających obsługę osób głuchych i słabosłyszących poprzez:
 - obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się (tłumacz PJM online);
 - zapewnienie urządzeń (pętli indukcyjnych) do obsługi osób słabosłyszących;
 - zapewnienie na stronie KŚ Informacji o zakresie działalności KŚ (ETR, PJM WCAG);
 - Zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji w formie określonej w tym wniosku (komunikacja SMS/MMS/Audiowizualna z Koordynatorem ds. dostępności).

Dostępność w pięciu głównych obszarach działalności KŚ:

1. Klient – obejmuje działania dot. zakresu i jakości świadczonych udogodnień oraz produktów i usług oferowanych przez KŚ:
 - dostępność punktów obsługi, kas biletowych, biletomatów;
 - tłumacz PJM/SJM (COP, kasy biletowe, drużyny pociągowe, strona www);
 - pętla indukcyjna (COP, kasy biletowe, tabor);
 - pełna informacja o dostępności KŚ na stronie www;
 - obsługa poza kolejnością;
 - kącik dla dzieci (COP).
2. Komunikacja – obejmuje działania związane z zapewnieniem dostępności cyfrowej, prostego języka, dostępności dokumentów cyfrowych:
 - strony internetowe i aplikacje mobilne zgodne z WCAG 2.1, AA;
 - dostępność publikacji w mediach społecznościowych (Facebook, Twitter);
 - prosty język komunikatów;
 - dostępność dokumentów cyfrowych, formularzy online;
 - napisy w publikowanych filmach;
 - tłumaczenia najważniejszych informacji na stronie www na Polski Język Migowy.
3. Usługi – obejmuje działania w zakresie zapewnienia dostępności produktów i usług KŚ:
 - projektowane i tworzone dla wszystkich klientów np. usługa przewozowa, aplikacja pasażerska, rozkład jazdy;
 - projektowane i tworzone dla konkretnej grupy klientów ze szczególnymi potrzebami np. usługa asysty w podróży, dostęp do tłumacza PJM;

- zaangażowanie społeczne i działania CSR – np. dedykowana oferta przewozowa, organizacja zajęć dla dzieci z niepełnosprawnościami.
4. Kadry – otwartość na osoby z niepełnosprawnościami:
- rekrutacja (dostosowanie procesu rekrutacji od ogłoszenia po rozmowę kwalifikacyjną, informacje o warunkach pracy w PJM, wzory wymaganych dokumentów i oświadczeń, rekrutacja online);
 - zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami;
 - warunki pracy (dostosowanie stanowiska pracy, telepraca, elastyczne godziny pracy);
 - kompetencje i wrażliwość na niepełnosprawność personelu KŚ (np. szkolenia z obsługi klientów z niepełnosprawnościami, wrażliwości na niepełnosprawność).
5. Zarządzanie – obejmuje działania w zakresie wdrażania i zarządzania dostępnością w KŚ:
- 1) Procedury
- Polityka dostępności (3 obszary dostępności, 5 obszarów działalności KŚ);
 - przyjęcie standardów obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami opracowanymi w ramach Projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” (Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych).
 - obsługa klienta np. skrypt obsługi klienta z tłumaczem PJM/SJM;
 - wymagania WCAG (strony, aplikacje, dokumenty, multimedia, oprogramowanie i systemy)
 - tworzenie dostępnych informacji (dokumenty, redakcja www, tworzenie prostych komunikatów);.
- 2) Dostępność architektoniczna
- zapewnienie dostępności COP, kas biletowych, siedziby KŚ (budynek A) i taboru dla osób ze szczególnymi potrzebami zgodnie z zasadami projektowania uniwersalnego).
- 3) Budżet
- tworzony w oparciu o Plany dostępności uwzględnia działania związane z realizacją Polityki Dostępności KŚ, w szczególności zapewniając, w miarę możliwości finansowych, środki na rzecz dostępności architektonicznej, cyfrowej, informacyjno-komunikacyjnej.

4) Zamówienia publiczne

- stosowanie wymogów dostępności i klauzul społecznych w zamówieniach publicznych przez KŚ;
- wymogi znajomości i stosowania zasad dostępności przez wykonawcę zamówienia;
- procedury i narzędzia do badania dostępności przedmiotu zamówienia.

5) Szkolenia

- wdrażanie standardów dostępności w KŚ,
- obsługa osób z niepełnosprawnościami,
- dostępność stron www, aplikacji i dokumentów,
- wrażliwość na niepełnosprawność,
- zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami,
- dostępność w zamówieniach publicznych.

6) Monitoring

- opracowanie i realizacja Planu działania na rzecz poprawy dostępności,
- coroczny przegląd stanu realizacji Planu działania na rzecz poprawy dostępności,
- coroczny przegląd i aktualizacja deklaracji dostępności oraz informacji o dostępności KŚ na stronie Spółki.

W 2021 r. rozpoczęto pracę nad opracowaniem nowego Regulaminu przewozu i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami oraz aktualizacji dokumentu „Cele i normy jakości obsługi przez Spółkę Koleje Śląskie Sp. z o.o. w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami”.

Projekt Regulaminu uwzględnił obowiązki w zakresie zapewnienia obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z:

- ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
- ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Regulamin wprowadzany jest etapami. W pierwszej kolejności do Regulaminu zostały zaimplementowane rozwiązania w zakresie obsługi i pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami ze zmianami w zakresie organizacji obsługi oraz realizacji usługi pomocy w podróży.

Główne zmiany dotyczą:

- wprowadzenia definicji osoby ze szczególnymi potrzebami,
- skrócenia wymaganego terminu zgłoszenia pomocy w podróży z 48 do 24 godzin przed planowaną podróżą, zgodnie z rekomendacjami Prezesa UTK oraz Standardem świadczenia pomocy w podróży,

- obsługi osób ze szczególnymi potrzebami poza kolejnością w COP oraz kasach biletowych,
- określenia parametrów wózków inwalidzkich umożliwiających udzielenie pomocy w podróży przez KŚ.

W 2021 r. został opracowany i udostępniony pracownikom KŚ poradnik dotyczący tworzenia dostępnych treści cyfrowych. Celem dokumentów jest zapewnienie pracownikom KŚ niezbędnej wiedzy w zakresie tworzenia dostępnych treści cyfrowych (dokumentów oraz publikowanych w sieci treści).

W 2021 r. rozpoczęto pracę w zakresie opracowania Planu na rzecz zapewnienia dostępności KŚ.

Plan zawiera m.in. działania w zakresie:

- dostępności informacyjno-komunikacyjnej;
- dostępności cyfrowej;
- dostępności architektonicznej;
- działań organizacyjnych.
- dobrych praktyk
- wdrożenia standardów UTK/PFRON/ITS – częściowo zapisy standardów są już w Regulaminie przewozu i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.

W 2021 r. pracownicy KŚ uczestniczyli 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.