

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA 2013 ROK
„Koleje Śląskie” Sp. z o.o.**

Katowice, 2014

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 2013 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. . . .	6
2	Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów.....	7
2.1	Opóźnienia.....	7
2.2	Zakłócenia w kursowaniu pociągów	8
3	Odwołania 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.....	16
7	Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.....	17
7.1	Zasady organizacji i realizacji przewozów osób niepełnosprawnych.....	17
7.2	Pomoc w podróży ze strony przewoźnika.....	17
7.3	Pomoc dodatkowa organizowana przez pracowników ZON.....	18
7.4	Przystosowanie taboru dla osób niepełnosprawnych.....	18
7.5	Zatrudnienie osób niepełnosprawnych.....	19

1 Informacja i bilety

1.1 Dostarczanie informacji podróżnym podczas podróży

Informacje podróżnym w czasie podróży dostarczane są 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 na temat 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 Sposób udzielania informacji

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

*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, tablicach informacyjnych z rozkładem jazdy pociągów, na plakatach w gablotach, w punktach sprzedaży biletów, na infolinii, w pociągach udzielane są przez drużyny konduktorskie oraz na stronie internetowej: www.kolejeslaskie.pl, i systemie sprzedaży internetowej e-KŚ.

Taryfa przewozowa Kolei Śląskich dostępna jest na stronie internetowej spółki. Informacji w tym temacie udzielają również pracownicy obsługi biletowej, drużyny konduktorskie w pociągach, Centrum Obsługi Pasażera oraz całodobowo infolinia. Informacje dotyczące numerów peronów zamieszczone są na rozkładach jazdy udostępnionych do wiadomości podróżnych na stacjach i przystankach, jak również wygłaszane są przez megafony.

Dodatkowo w grudniu 2013r. uruchomiona została strona internetowa info.kolejeslaskie.com na której zamieszczane są na bieżąco informacje o utrudnieniach i opóźnieniach w kursowaniu pociągów.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów:

- a) stacjonarne kasy biletowe –36 szt.,
- b) terminale mobilne –327szt.,
- c) sprzedaż przez telefony komórkowe CallPay,
- d) sprzedaż w systemie internetowym e-KŚ,
- e) biletomaty – 17 szt.,
- f) sprzedaż agencyjna w punktach handlowych - system „Szybki bilet”,
- g) sprzedaż oferty „Taryfa Pomarańczowa” poprzez 10 biletomatów MZK Tychy,

Wzajemna umowa pomiędzy spółką „Przewozy Regionalne” Sp. z o.o., a Koleje Śląskie Sp. z o.o. o świadczeniu kolejowych usług przewozowych.

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	0	0

Do dnia 13.12.2013r. Spółka Koleje Śląskie obsługiwała megafony w 12 lokalizacjach. Od 14.12.2013 r. obowiązek wygłaszania zapowiedzi megafonowych przejęła Spółka „PKP PLK” S.A.

Pracownicy udzielający informacji oraz sprzedający bilety na dworcach
(stan zatrudnienia na dzień 31.12.2013 r.):

Kasjerzy	Informatorzy do 14.12.2013r.
128	39

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

2.1 Opóźnienia

Koleje Śląskie Sp. z o.o. posiada tylko jedną kategorię pociągów – pociągi wojewódzkie. W rozpatrywanym okresie Spółka uruchomiła 122 512 pociągów, których punktualność kursowania wyniosła 83,75 %.

- Średnie opóźnienie poc. KŚ wynosi 12,45 minut,
- Punktualność uruchomień plasuje się na poziomie 83,75 %,
- Punktualność przybycia wynosi 64,77 %,
- Z winy Przewoźnika opóźnionych było 11716 pociągów, co stanowi 32,91 % wszystkich opóźnień.

Zestawienie opóźnień przedstawiono w poniższych tabelkach:

Pociągi opóźnione na odejściu/uruchomieniu

Opóźnienie pociągu				
	Do 5 min	6-60 min	61-120 min	Powyżej 120 min
Liczba pociągów	7 991	9 650	275	46
Udział procentowy	44,49	53,72	1,53	0,26

Pociągi opóźnione na przybyciu

Opóźnienie pociągu				
	Do 5 min	6-60 min	61-120 min	Powyżej 120 min
Liczba pociągów	25956	14770	503	111
Udział procentowy	62,79	35,73	1,22	0,27

2.2 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 352/2009 z 24.04.2009 r. *w sprawie przyjęcia 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 odchyleń od rozkładu jazdy oraz ich szczegółowa klasyfikacja.

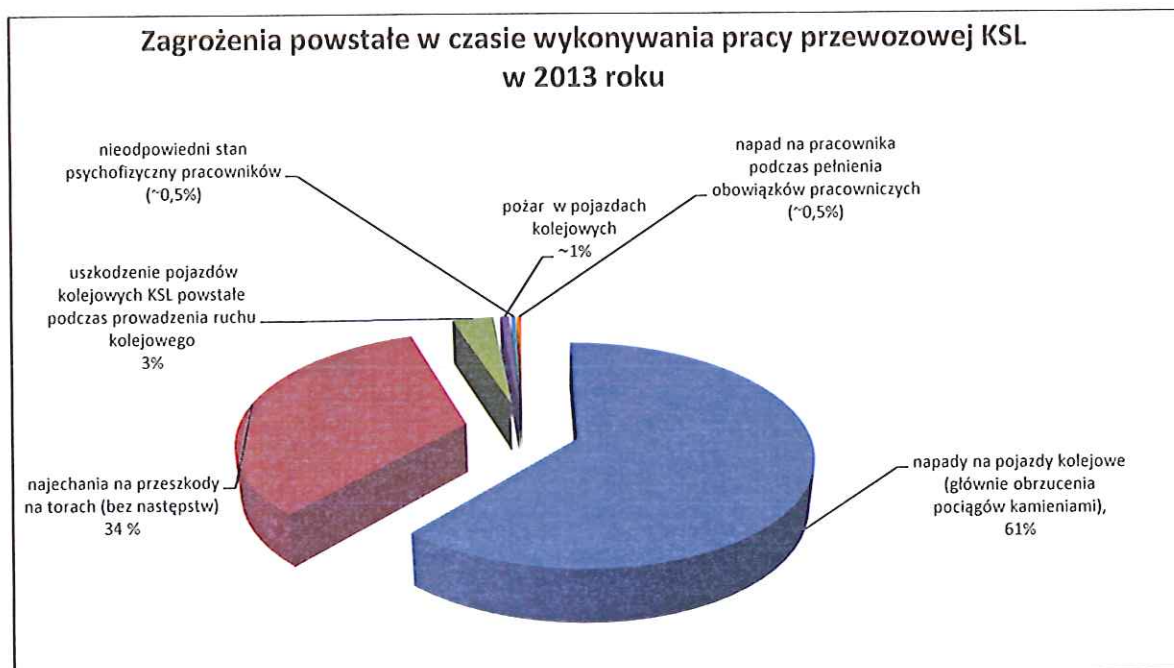
W „Rejestrze zakłóceń i zagrożeń” Spółki Koleje Śląskie w 2013 roku odnotowano:

- 262 zagrożenia w ruchu pociągów Kolei Śląskich,
- 3009 zakłóceń związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich.

Zagrożenia w ruchu pociągów Kolei Śląskich zaistniałych w 2013 r. stanowiły:

- napady na pojazdy kolejowe (głównie obrzucenia pociągów kamieniami) - 161 przypadków (61%)
- najechania na przeszkody na torach (bez następstw) - 88 przypadków (34%)
- uszkodzenia pojazdów kolejowych KSL powstałe podczas ruchu - 9 przypadków (3%)
- pożar powstały w pojazdach kolejowych - 2 przypadki (~1 %)
- nieodpowiedni stan psychofizyczny pracowników - 1 przypadek (~0,5%)
- napad na pracownika podczas pełnienia obowiązków pracowniczych - 1 przypadek (~0,5%)

Rodzaje zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy przewozowej Kolei Śląskich zaistniałych w 2013 r. ilustruje diagram.



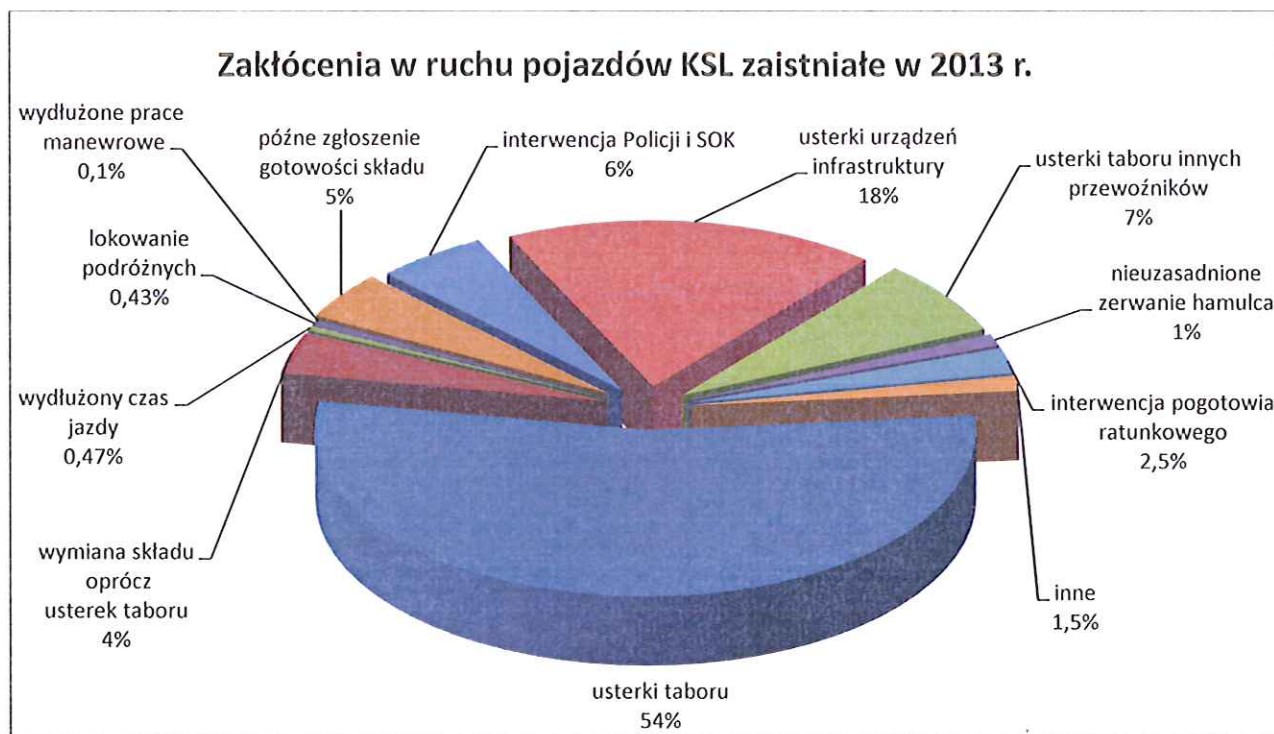
Zakłócenia związane z ruchem pociągów Kolei Śląskich w 2013 roku stanowiły głównie:

- usterki taboru Kolei Śląskich - 1628 przypadków (54%)
- usterki urządzeń infrastruktury - 552 przypadków (18 %)
- usterki innych przewoźników - 221 przypadków (7 %)
- interwencje Policji i SOK - 165 przypadków (6 %)
- późne zgłoszenie gotowości składu - 139 przypadków (5 %)
- wymiany składu (nie będące konsekwencją usterek taboru) - 121 przypadków (4 %)
- interwencja pogotowia ratunkowego - 75 przypadków (2,5 %)

Ponadto:

- inne (przepuszczanie innych przewoźników R-307 itp.) 44 przypadki (1,5 %)
- nieuzasadnione zerwanie hamulca - 35 przypadków (1 %)
- wydłużony czas jazdy - skład zastępczy - 14 przypadków (0,47 %)
- lokowanie (wsiadanie i wysiadanie) podróżnych - 13 przypadków (0,43 %)
- wydłużone prace manewrowe - 2 przypadki (0,1 %)

Strukturę zakłóceń związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich zaistniałych w 2013 roku ilustruje poniższy diagram.



Z analizy występowania zagrożeń wynika, że najbardziej zagrożonym terenem pod względem obrzuceń kamieniami pojazdów KSL jest teren PKP PLK Zakładu Linii Kolejowych w Sosnowcu natomiast do najbardziej zagrożonych odcinków linii i szlaków pod względem wykładania przeszkód na tory przez nieznanymi sprawców należą odcinki:

1) Na terenie Zakładu Linii Kolejowych w Tarnowskich Górach:

- a. Gliwice – Zabrze,
- b. Ruda Śląska - Ruda Chebzie,
- c. Mikołów – Rybnik,
- d. Bytom Północ – Radzionków,
- e. Chorzów miasto – Bytom,

2) Na terenie Zakładu Linii Kolejowych w Sosnowcu:

- a. Chorzów Batory – Świętochłowice,
- b. Katowice Zawodzie - Katowice Szopienice,
- c. Tychy - Katowice Ligota,
- d. Bielsko Biała Leszczyny – Wilkowice Bystra, Ustroń, Skoczów,

3) Na terenie Zakładu Linii Kolejowych w Częstochowie:

- a. Poraj – Zawiercie,
- b. Myszków – Zawiercie,
- c. Dąbrowa Górnicza - Łazy,

Stwierdzone przypadki obrzuceń i wyłożeń przeszkód na torach, nie spowodowały obrażeń ciała pasażerów oraz pracowników Kolei Śląskich, w wyniku uszkodzeń pojazdów odnotowano natomiast straty materialne.

W wyniku porównania zapisów w „Rejestrze zakłóceń i zagrożeń” Spółki Koleje Śląskie w 2013 roku, w stosunku do 2012 roku stwierdzono prawie dwukrotny wzrost zagrożeń związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich, z 136 do 262 przypadków, które według klasyfikacji SOK i Policji zaliczane są do „czynów zabronionych”, w tym:

- a) niespełna 2 krotny wzrost przypadków wykładania przeszkód na torach przed pociągami,
- b) ponad 2 krotny wzrost przypadków obrzucania pociągów kamieniami.

Z porównania danych za 2013 rok w stosunku do roku 2012 wynika natomiast, iż ilość zakłóceń w 2013 roku zmalała o 110 tj. z 3119 do 3009. Na podstawie analizy ustalono, że najliczniejszą grupę przyczyn zakłóceń zależnych od Kolei Śląskich w 2013 roku stanowiły usterki taboru. W celu podjęcia działań naprawczych i wskazania podzespołów o największej zawodności przeprowadzono analizę usterek taboru z podziałem na układy, w których wystąpiły poszczególne usterki. Analiza wykazała, że najistotniejszy wpływ na bezpieczeństwo ruchu pociągów mają usterki układów drzwi wejściowych do pojazdów. Mimo, iż stwierdzono podobne ilości usterek w pozostałych układach ich wpływ na bezpieczeństwo ruchu i pasażerów Kolei Śląskich nie jest tak znaczący, jak w przypadku usterek drzwi.

3 Odwołania pociągów

W roku 2013 Spółka uruchomiła 122 512 pociągów, natomiast odwołanych było 654 pociągów, co stanowi ~0,53 %, w stosunku do pociągów uruchomionych.

4 Czystość pociągów i wyposażenie stacji

4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru

Koleje Śląskie Sp. z o.o. szczególny nacisk kładzie na czystość taboru, którym świadczone są usługi przewozu pasażerów. Czyszczenie taboru w 2013r. realizowane było na podstawie umowy zwartej z firmą zewnętrzną wyłonioną w drodze przetargu oraz harmonogramu czyszczeń w punktach czyszczeń: Łazy, Gliwice, Częstochowa, Wisła, Katowice, Tarnowskie Góry, Rybnik, Lubliniec, Racibórz, Zwardoń, Żywiec, Bielsko Biała. Zlecaniem i odbiorem jakości wykonanych usług zajmują się pracownicy Spółki Koleje Śląskie. Częstotliwość czyszczenia taboru wynika z zawartej umowy, natomiast w przypadku stwierdzenia zabrudzenia danego pojazdu pomiędzy określonymi okresami czyszczeń, zlecane jest przez naszych pracowników tj. rewidentów taboru, kierowników pociągu lub maszynistów dodatkowe sprzątanie zabrudzonego pojazdu.

Tabor obsługiwany przez spółkę podlega następującym rodzajom czyszczeń:

Czyszczenie okresowe, wykonywane przynajmniej raz w miesiącu polega na kompleksowym myciu eksploatowanych pojazdów zarówno z zewnątrz jak

i wewnątrz z uwzględnieniem odkurzania tapicerki siedzeń, mycia podłóg, ścian bocznych, sufitów, okien oraz kloszy oświetleniowych przedziałów pasażerskich, przedsionków, kabin 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 w zależności od długości czasu postoju pociągu na stacjach pośrednich i zwrotnych, polega na powierzchniowym 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 jakość świadczonych usług zleca również mycie pudeł przynajmniej jeden raz w miesiącu.

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Dla zapewnienia odpowiedniej temperatury i wilgotności powietrza w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę Koleje Śląskie, wszystkie nowo pozyskane pojazdy typu 27WEb, 22WE ELF, 35WE, EN75 Flirt, EN71AKŚ, wyposażone zostały 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 wchodzące w skład taboru Kolei Śląskich spełniają normy zgodne z obowiązującą dyrektywą 2004/26/EC. Dyrektywa ta reguluje dopuszczalne poziomy emisji zanieczyszczeń emitowane przez silniki spalinowe pojazdów niedrogowych.

Ponadto pojazd SA138-005 oraz SA109-011 spełniają wymogi normy EC 2004/26 Etap III A.

Pojazd SA109-005 spełnia wymogi EC 2004/26 Etap II.

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).

Skład taboru Kolei Śląskich w większości stanowią pojazdy elektryczne, czego efektem jest ograniczenie spalania paliw silnikowych, a tym samym zmniejszenie emisji spalin do środowiska.

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. Pojazdy serii EN75-4 szt., EN76-9 szt., SA138-1 szt., SA109-2 szt. oraz typu 27WEb-6 szt., 35WE-1 szt., EN71AKŚ-2 szt., EN57AKŚ-6 szt., EN57KM-2 szt. 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. Odfekalnianie toalet odbywa się wg potrzeb, nie mniej niż raz na dobę.

5 Badanie satysfakcji klientów

Badania kwestionariuszowe wśród pasażerów Kolei Śląskich w 2013 roku, zostały przeprowadzone przez pracowników spółki, na dwóch trasach przejazdu tj. Gliwice – Częstochowa oraz Sosnowiec – Tychy Lodowisko.

Doboru próby dokonano w sposób losowy, bez wstępnej kwalifikacji ze względu na wiek, płeć, dzień tygodnia czy relację podróży, ani w oparciu o jakąkolwiek zmienną. Badano w oparciu o kwestionariusz zawierający 5 pytań zamkniętych, o określonej kafeterii możliwych odpowiedzi, zakończony metryczką.

Łącznie przeprowadzono wywiady ankietowe z grupą 100 pasażerów, wśród których było 50 kobiet i 50 mężczyzn. Badaniami objęto 32 osoby w wieku 18- 25 lat, 19 osób w wieku 26-35 lat, 26 osób w wieku 36-50 lat, 16 osób w wieku 51-60 lat oraz 7 osób w wieku powyżej 61 lat.

Pytania miały zarówno charakter ilościowy (częstotliwość podróżowania, sposób zakupu i płatności za bilet), jak i jakościowy (dotyczący subiektywnej oceny funkcjonowania Kolei Śląskich oraz oczekiwań pasażerów).

Na pytanie o subiektywną ocenę zaufania w stosunku do firmy Koleje Śląskie zdecydowana większość respondentów odpowiedziała pozytywnie – w 12 % przypadków była to odpowiedź „zdecydowanie tak”, w 46 % „raczej tak”. Postawę ambiwalentną odnotowano w 27 % przypadków, a negatywną ocenę wystawiło łącznie 7 % respondentów.

Pasażerami Kolei Śląskich najczęściej są osoby pracujące - 57%, podróżujące codziennie na jednej relacji (nie korzystające z połączeń kolejowych na innych relacjach) oraz uczniowie i studenci - 32%, wśród ankietowanych pozostałą grupę stanowili emeryci i renciści - 11%. Statystyczny pasażer bardzo dobrze ocenił wyposażenie oraz stan eksploatowanych przez Koleje Śląskie pociągów (był

zadowolony z klimatyzowanych pojazdów). Bardzo dobrze ocenił pracę pracowników drużyn konduktorskich, dobrze ocenił pracę kas biletowych, oraz punktualność pociągów. Krytycznie ocenił natomiast rozkład jazdy.

Z ankiet wynika, iż nasi pasażerowie oczekują stabilnego rozkładu jazdy, punktualności pociągów, bezpłatnego dostępu do Internetu, w pociągu oraz możliwości podłączenia komputera do zasilania w pociągu.

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

6.1 Stosowane procedury

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

- Rozporządzeniu Nr 1371/2007,
- 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 przesylek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266).

Skargi i reklamacje rozpatrywane są zgonie z Regulaminem przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie.

Osoba uprawniona może złożyć do spółki Koleje Śląskie:

1. reklamacje
 - a. z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - b. z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu (biletów),
 - c. gdy nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego,
2. skargi/wnioski
 - a. dotyczące jakości usług świadczonych przez Koleje Śląskie Sp. z o.o.,

- b. przestrzegania praw i obowiązków pasażerów lub kierowane pod adresem danego pracownika, nie związane z roszczeniami finansowymi.

Skargi/wnioski oraz reklamacje należy składać w formie pisemnej. Spółka Koleje Śląskie udziela odpowiedzi na skargi nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia wniesienia skargi/wniosku, KŚ udziela wnoszącemu odpowiedzi, lub też – w usprawiedliwionych przypadkach – informuje go o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi.

6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

Poniżej w formie tabelarycznej przedstawiamy ogólną liczbę otrzymanych skarg i reklamacji złożonych przez podróżnych w 2013 roku. Zostały one podzielone na następujące kategorie:

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

	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			
	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	tys. zł
skargi wnioski	1555	288	91	6	2	1501	816	0
reklamacje	1115	395	49	0	1	1108	604	1,674

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, 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

Na stacjach, na których obecny jest personel, osobom niepełnosprawnym zapewniana jest nieodpłatnie pomoc w zakresie wsiadania i wysiadania z pociągu lub przesiadania się do pociągu skomunikowanego. Aby zagwarantować pomoc, o potrzebie jej udzielenia należy poinformować przewoźnika co najmniej na 48 godzin przed rozpoczęciem podróży.

Informacji o zgłoszonym przejeździe osób niepełnosprawnych dla drużyny konduktorskiej udziela dyspozytura, przekazując niezbędne dane dotyczące zgłoszonego przejazdu.

Mając na uwadze osoby niepełnosprawne posługujące się językiem migowym na terenie Dworca Katowice w Centrum Obsługi Podróżnych Kolei Śląskich uruchomiliśmy elektroniczny system tłumaczy języka migowego, co pozwoliło osobom niesłyszącym na swobodny dostęp do pełnej informacji KŚ, zakupu biletów oraz ułatwiło możliwość wniesienia reklamacji.

Współpracujemy z Centrum Bezpieczeństwa Dworców Kolejowych w zakresie udzielania pomocy w poruszaniu się po dworcach podróżnych z niepełnosprawnością. Dotyczy to dworców: Katowice, Częstochowa i Bielsko-Biała, gdzie pomocy takiej udzielają pracownicy ochrony dworca.

Zgodnie z art. 19 ust. 2 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007r. osoby niepełnosprawne i o ograniczonej sprawności ruchowej są uprawnione do kupowania biletów w pociągach Kolei Śląskich bez dodatkowych opłat.

7.3 Pomoc dodatkowa organizowana przez pracowników Zespołu ds. osób niepełnosprawnych (ZON)

W trosce o pasażera z niepełnosprawnością, Koleje Śląskie Sp. z o. o. powołały Zespół do spraw osób niepełnosprawnych (ZON), którego zadaniem jest szeroko pojętą problematyka związana z osobami niepełnosprawnymi.

Zespół ds. osób niepełnosprawnych (ZON) zajmuje się koordynacją pomocy oraz bieżącym rejestrem zgłoszeń we współpracy z Biurem Obsługi Klienta i infolinią, która zgłoszenia przyjmuje. Pracownicy ZON są gotowi do zorganizowania dodatkowej pomocy, w przypadku takiej potrzeby, po sprawdzeniu przez przyjmujących zgłoszenie, czy udzielenie takiej pomocy jest możliwe do zrealizowania i nie naraża bezpieczeństwa zarówno podróżnego, jak i pracowników udzielających takiej pomocy.

Pracownicy ZON na bieżąco czuwają nad sprawnym realizowaniem przejazdów podróżnych z niepełnosprawnością w pociągach KŚ, monitorują przystosowanie taboru i infrastruktury kolejowej pod względem jej dostępności dla takich podróżnych oraz prowadzą rejestr zgłaszanych przejazdów podróżnych z niepełnosprawnością. Także, w razie potrzeby koniecznej, zespół jest gotowy do udzielenia dodatkowej pomocy w formie asysty dla niepełnosprawnych podróżnych, zarówno przy przejazdach indywidualnych jak i grupowych.

7.4 Przystosowanie taboru dla osób niepełnosprawnych

Koleje Śląskie od początku swojej działalności postawiły na pełną integrację pasażerów. Dlatego też tabor i obsługę zestawia się w taki sposób, aby maksymalnie zrównać komfort podróżowania.

Wprowadzono specjalne oznakowanie pociągów przystosowanych dla podróżnych z niepełnosprawnością w rozkładzie jazdy, także na stronie internetowej, co umożliwia zaplanowanie podróży przez osoby niepełnosprawne.

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. Również toalety zostały zaprojektowane i wyposażone tak, by osoby z niepełnosprawnością mogły korzystać z nich bez przeszkód.

Toalety w tym taborze spełniają wymogi TSI, 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.

Przewoźnik w co najmniej 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). Tym taborom w pierwszej kolejności objęte są 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.

Wychodząc naprzeciw potrzebom osób niepełnosprawnych posiadamy samochód Ford Transit przystosowany do przewozu osób niepełnosprawnych i poruszających się na wózkach inwalidzkich. Samochód ten wykorzystywany jest w sytuacjach awaryjnych, jako pojazd w komunikacji zastępczej dla osób niepełnosprawnych.

7.5 Zatrudnienie osób niepełnosprawnych

Osobną działalnością spółki jest stałe powiększanie zatrudnienia osób niepełnosprawnych w Kolejach Śląskich. Został przeprowadzony audyt stanowisk pracy. Dzięki temu działaniu obecnie zatrudniamy 15 osób niepełnosprawnych, w tym: 2 osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności, 6 osób z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności i 7 osób z lekkim stopniem niepełnosprawności.

WICEPREZES ZARZĄDU


Renata Rogowska

PREZES ZARZĄDU


Piotr Brzozowski