

**SPRAWOZDANIE
Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI
USŁUG ZA 2018 ROK
„Koleje Śląskie” Sp. z o.o.**

WICEPREZES ZARZĄDU


Renata Szczygiel

WICEPREZES ZARZĄDU


dr inż. Paweł Rolek

PREZES ZARZĄDU


dr inż. Aleksander Drzewiecki

Katowice, 2019

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 2018 rok.

Spis treści:

1. Informacje i bilety	4
1.1. Dostarczenie 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	7
1.6. Sposób udzielania informacji	7
2. Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów	8
2.1. Opóźnienia	8
2.2. Zakłócenia w kursowaniu pociągów	9
3. Odwołania pociągów	11
4. Czystość pociągów i wyposażenie stacji	11
4.1. Częstotliwość czyszczenia taboru	11
4.2. Wyniki pomiarów jakości powietrza	12
4.3. Dostępność toalet	12
5. Badanie satysfakcji klientów	13
6. Postępowanie ze skargami oraz zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług	13
6.1. Stosowane procedury	13
6.2. Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia	15
7. Pomoc osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej	16
7.1. Zasady organizacji i realizacji przejazdów osób z niepełnosprawnością	16
7.2. Pomoc w podróży ze strony przewoźnika	17
7.3. Przystosowanie taboru dla osób z niepełnosprawnością	18
7.4. Zatrudnienie osób niepełnosprawnych	18

1. Informacje i bilety

1.1. Dostarczenie 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. Na zewnątrz składu (od strony czoła pociągu oraz na bocznych ścianach) umieszczone są tablice informujące o rodzaju pociągu, numerze pociągu, oraz relacji kursowania pociągu.

Na stronie internetowej www.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 Zarządzania Przewozami.

1.2. Sposób udzielania informacji

		Kasy biletowe	Obsługa pociągu	Centrum Obsługi Pasażera	Biuro Obsługi Klienta	Strona internetowa spółki	Infolinia	Informacja wizualna	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, 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 budynkach dworca lub innych łatwo dostępnych miejscach ciągów komunikacyjnych. Informacje są systematycznie uzupełniane i aktualizowane.

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 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 od poniedziałku do piątku oprócz świąt w godz. od 7:00 do 15:00 gdzie można uzyskać informację o:
 - taryfach przewozowych;
 - cenach biletów;
 - regulaminie przewozu osób, zwierząt i rzeczy;
 - informacji o zmianach w kursowaniu pociągów;

- przejazdach grupowych, itp.

Na stronie internetowej www.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 i sprzedaż mobilną. W 2018 r. sprzedaż prowadzona była w 36 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, Skycash i e-podróżnik), wystawianie faktur do biletów (w tym również wystawianych przez pozostałe kanały sprzedaży - z wyłączeniem biletów zakupionych w systemie e-KŚ, Skycash 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 na połączenia obsługiwane przez przewoźnika 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.
- 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.
- SkyCash, aplikacja mobilna, która funkcjonuje w Kolejach Śląskich od stycznia 2017 r. W systemie, 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 (w tym sieciowy imienny miesięczny na rower).
- 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 2018 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 „Punktach na mieście” można zakupić bilety jednorazowe „tam” i „tam i z powrotem”, bilety okresowe miesięczne oraz bilety na przewóz bagażu, wózka, roweru i psa.

- Biletomaty tyskie - sprzedaż biletów przez automaty biletowe wyłącznie wg. oferty „Taryfa Pomarańczowa” Biletomaty zostały wyłączone przez właściciela z eksploatacji w październiku 2018 r.
- 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	197	21	0	0	0

Pracownicy udzielający informacji oraz sprzedający bilety na dworcach (stan zatrudnienia na dzień 31.12.2018r.):

Kasjerzy	Specjaliści ds. obsługi klienta
129	11

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 z	+	+	+	+	+	-	+

	niepełnosprawnościami 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 jedną kategorię pociągów – pociągi wojewódzkie. W rozpatrywanym okresie spółka uruchomiła 109379 pociągów, których punktualność kursowania wyniosła 94,88%.

Ponadto:

- średnie opóźnienie pociągów KŚ wyniosło 15,77 minut;
- punktualność uruchomień kształtowała się na poziomie 94,88%;
- punktualność przybycia wyniosła 90,49%;
- udział procentowy spółki w opóźnieniach, wyniósł 37,27%, w stosunku do wszystkich opóźnionych pociągów;
- miało miejsce 14 584 zdarzeń, spowodowanych z winy KŚ, wpływających na kursowanie pociągów pasażerskich, co stanowi 52,09% udziału KŚ we wszystkich zdarzeniach wpływających na opóźnienie pociągów;
- średnie opóźnienie pociągów z przyczyn leżących po stronie KŚ wyniosło 6,8 minuty.

Zestawienie opóźnień

Pociągi opóźnione na odejściu/uruchomieniu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
Ilość pociągów	9722	5501	95	4
Udział procentowy	63,45 %	35,90 %	0,62 %	0,03 %

Pociągi opóźnione na przybyciu

Opóźnienie pociągu				
	do 5 min.	6-60 min.	61-120 min.	powyżej 120 min.
razem	20363	10186	195	21
Udział procentowy	66,19 %	33,11 %	0,63 %	0,07 %

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 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.

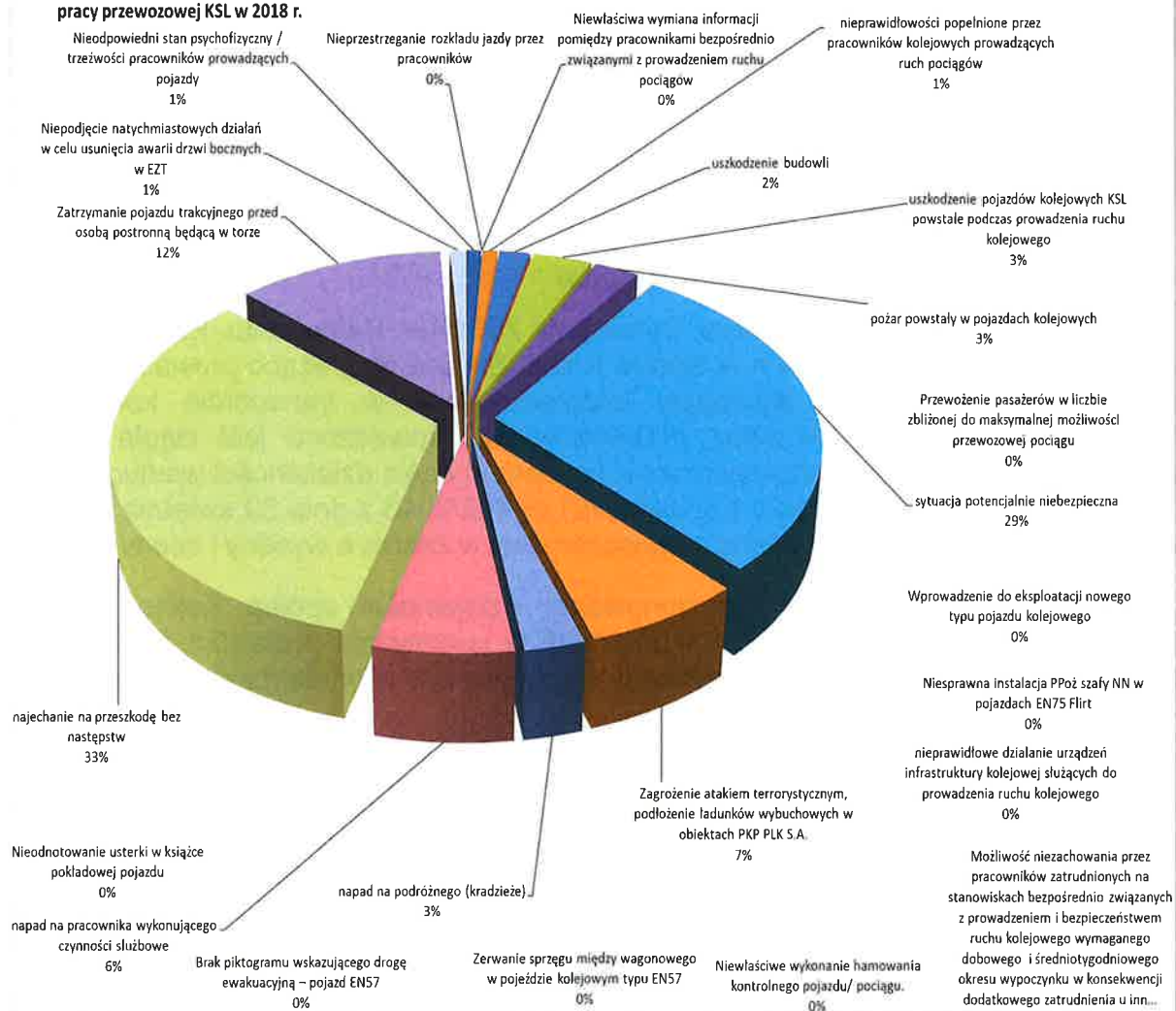
W działalności Spółki Koleje Śląskie w 2018 roku w „Rejestrze zakłóceń i zagrożeń” odnotowano 4037 meldunków dotyczących zakłóceń i odchylenia od planu:

- 3891 zakłóceń kolejowych, co stanowi 96,38% wszystkich analizowanych zgłoszeń dokonanych w 2018 roku;
- 146 zagrożeń, co stanowi 3,62% wszystkich analizowanych zgłoszeń dokonanych w 2018 roku, w tym: 29 zdarzeń, co stanowi 0,72% wszystkich zgłoszonych w 2018 roku meldunków.

Analizując powyższe, należy stwierdzić: że w 2018 roku w porównaniu do roku 2017 nastąpił wzrost ilości zagrożeń związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich z 137 do 146 przypadków w 2018 roku.

Wskaźnik bezpieczeństwa po uwzględnieniu wykonanej pracy przewozowej wynoszącej w 2018 roku 7 085 567 mln poc-km w odniesieniu do „zagrożeń” związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich w 2018 roku w stosunku do 2017 roku uległ wzrostowi z 12,592 w 2017r. do 16,750 w 2018r. co stanowi wzrost o 4,158 zagrożenia na milion kilometrów.

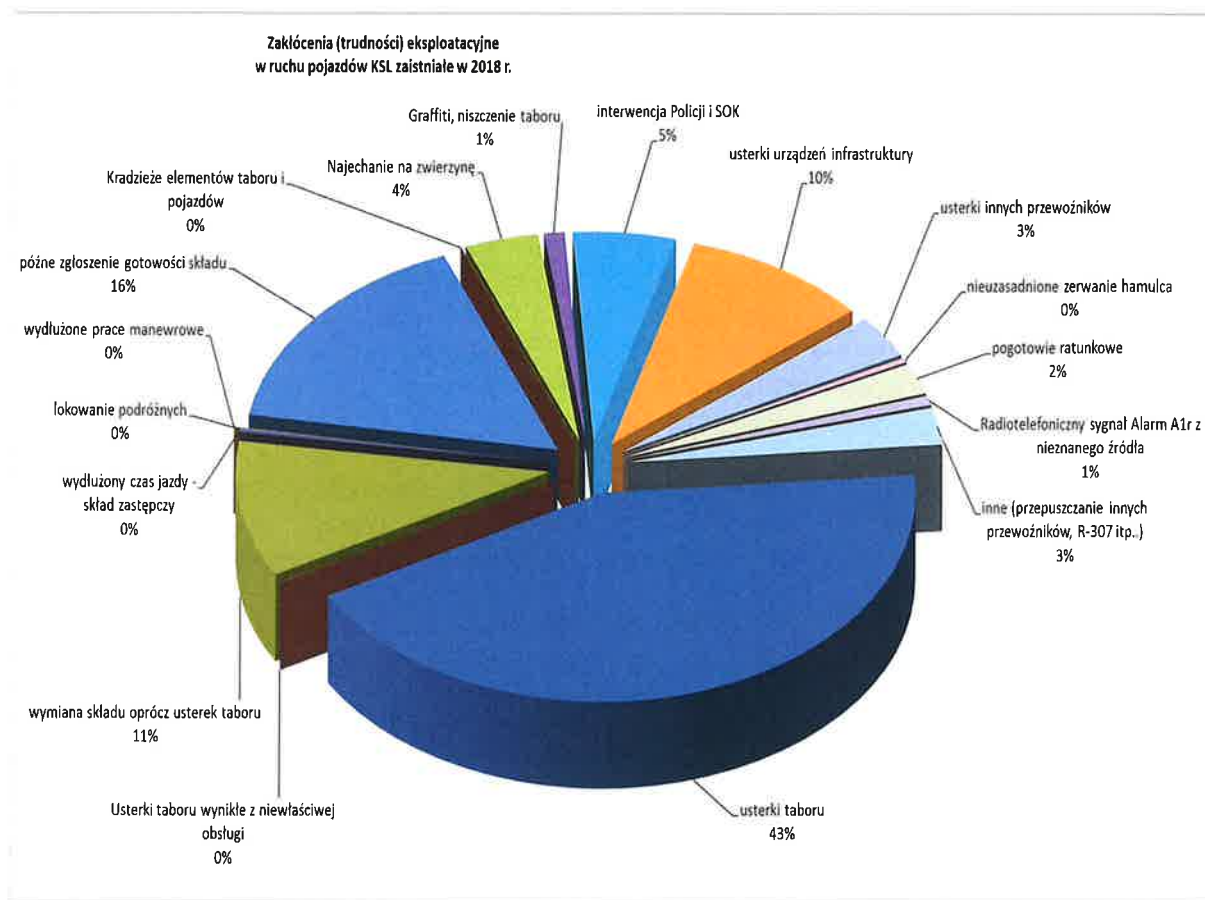
Zagrożenia powstałe w czasie wykonywania pracy przewozowej KSL w 2018 r.



Rysunek 1 Struktura zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy przewozowej

Ilość zakłóceń w 2018 roku w odniesieniu do roku 2017 wyniosła:

- usterki taboru – 1679/1500 (wzrost o 179);
- usterki urządzeń infrastruktury kolejowej – 377/484 (spadek o 107);
- usterki innych przewoźników – 131/98 (wzrost o 33);
- interwencja Policji i SOK – 207/181 (wzrost o 26);
- późne zgłoszenie gotowości składu – 410/486 (spadek o 76);
- wymiana składu bez usterek – 410/232 (wzrost o 178).



Rysunek 2 Struktura zakłóceń związanych z ruchem pociągów

3. Odwołania pociągów

W 2018r. spółka Koleje Śląskie uruchomiła 109379 pociągów, z czego odwołanych zostało 723, co stanowi ~0,66%, 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 2018 było realizowane przez pracowników zatrudnionych bezpośrednio przez Spółkę Koleje Śląskie.

Sprzątanie pojazdów kolejowych odbywało na stacjach: Częstochowa, Katowice, Gliwice, Racibórz, Lubliniec, Bielsko-Biała, Żywiec (okresowo podczas zamknięć torowych), Zwardoń, Wisła 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 2018r. 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 dziewięciu 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 października 2018r została uruchomiona automatyczna myjnia przeznaczona do 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 całkowite ograniczenie wykorzystania paliw silnikowych, a tym samym zmniejszenie emisji spalin do środowiska. Natomiast dla zapewnienia odpowiedniej temperatury i wilgotności powietrza w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę Kolejów Śląskich pojazdy 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 krzywe regulacji temperatury wewnętrznej opisane w normie EN 14750-1 lub 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.

4.3. Dostępność toalet

Eksploatowane przez Spółkę Kolejów Śląskich elektryczne zespoły 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/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 grudniu 2018 r. badania kwestionariuszowe wśród pasażerów Kolei Śląskich zostały przeprowadzone na liniach S1, S13, S4, S5, S51, S58, S6, S7, S71, S72, S78, S76 oraz S8 obsługiwanych przez Koleje Śląskie. Łącznie przebadanych zostało 565 osób, w tym 49% mężczyzn i 51% 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 6 pytań oraz metryczki. Pytania zostały sformułowane w formie zamkniętej, o określonej liczbie 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: 95 % ankietowanych pozytywnie oceniło obsługę przez personel Kolei Śląskich, 75 % respondentów pozytywnie oceniło komfort jazdy, 88% czystość taboru. W ocenie punktualności pociągów Kolei Śląskich 32% respondentów oceniło ją bardzo dobrze, 57% dobrze, 10% średnio, natomiast 1 % źle. Jeśli chodzi o częstotliwość kursowania pociągów KŚ 86% oceniło ją bardzo dobrze i dobrze, 13% średnio, natomiast 1% źle. Czas podróży pociągiem 84% respondentów oceniło pozytywnie, 15% średnio, natomiast 1% źle. Najniżej ocenianym elementem oferty są skomunikowania dla przesiadek z innymi pociągami (75% ocen pozytywnych) oraz skomunikowania z innymi środkami transportu (62% ocen pozytywnych).

Celem podróży wybieranym przez respondentów był kolejno: dojazd do szkoły/uczelni – 21,1%, 50,1% ankietowanych podróżowało pociągiem Kolei Śląskich do pracy, kolejnym celem podróży był cel prywatny/inny - 40% ankietowanych, 30,1% w celach turystycznych, natomiast 6,9% podróżowało służbowo. Jeśli chodzi o częstotliwość podróżowania to 26,5% respondentów korzysta z pociągów Kolei Śląskich codziennie, 38,9% kilka razy w tygodniu, 19,1% kilka razy w miesiącu, a 14,5% rzadziej.

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 przesyłek 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 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 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 Katowic;
- w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów KŚ
- przesłaną przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 1481) 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
- przesłaną na adres poczty elektronicznej skargi@kolejeslaskie.com,

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

Podróżny może złożyć do spółki Koleje Śląskie skargę/wniosek na kwestie 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.

Skargi/wnioski 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.com;
- 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. Spółka Koleje Śląskie 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. 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

Poniżej w formie tabelarycznej przedstawiona została ogólna liczba otrzymanych skarg/wniosków i reklamacji złożonych przez podróżnych w 2018 roku.

Zostały one podzielone na następujące kategorie:

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

Poniższa tabela przedstawia zestawienie skarg i reklamacji skierowanych do przewoźnika w 2018 r.

	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	766	88	57	17	5	592	338	0
reklamacje	1316	77	4	7	1	1202	810	762,52
Razem skargi i reklamacje	2082	165	61	24	6	1794	1148	762,52

7. Pomoc osobom z niepełnosprawnością 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. z późn. zm. 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 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 z niepełnosprawnością mogła odbyć przejazd.

W celu sprawnej obsługi pasażerów z niepełnosprawnością stosowne 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 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 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 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 2018 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 z niepełnosprawnością

Wszystkie nowe i zmodernizowane pojazdy Kolei Śląskich wyposażone są w specjalne 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 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 z niepełnosprawnością: 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 95% obiegów zaplanował tabor w całości przystosowany do obsługi podróżnych z niepełnosprawnością ruchową (pojazdy 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 ułatwia zaplanowanie podróży przez osoby niepełnosprawne.

7.4. Zatrudnienie osób niepełnosprawnych

Stan zatrudnienia na koniec 2018r. – zatrudnienie osób niepełnosprawnych to 15 pracowników, w tym:

- 4 - osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności;
- 6 - osób z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności;
- 5 - osób z lekkim stopniem niepełnosprawności.