

**Sprawozdanie z realizacji norm
jakości usług za rok 2012
„Koleje Śląskie” Sp. z o.o.**

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.)

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:	5
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	6
2.1	Opóźnienia	6
2.2	Zakłócenia w kursowaniu pociągów.....	7
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.....	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

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 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 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, infolinia oraz Centrum Obsługi Pasażerów. Informacje dotyczące numerów peronów zamieszczone są na rozkładach jazdy udostępnionych do wiadomości podróżnych na stacjach i przystankach, jak również wygłaszane są przez megafony.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów:

- stacjonarne kasy biletowe – 35 szt.,
- terminale mobilne – 274 szt.,
- sprzedaż przez telefony komórkowe CallPay,
- sprzedaż w systemie internetowym e-KŚ.

Została zawarta umowa pomiędzy spółką Przewozy Regionalne a Koleje Śląskie Sp. z o.o. o wzajemnym 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	213	21	0	0	0

Pracownicy udzielający informacji oraz sprzedający bilety na dworcach (stan zatrudnienia na dzień 31.12.2012 r.):

Kasjerzy	Informatorzy
115	20

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 36 256 pociągów, których punktualność kursowania wyniosła 90,37 %.

- Średnie ogólne opóźnienie wynosi 10,55 minut
- Punktualność uruchomień plasuje się na poziomie 84,78 %
- Punktualność przybycia wynosi 64,62 %
- Z winy Przewoźnika opóźnionych było 1776 pociągów, co stanowi 13,84 % wszystkich opóźnień.

Zestawienie opóźnień przedstawiono w poniższych tabelkach:

Pociągi opóźnione na odejściu/uruchomieniu

Opóźnienie pociągu				
	Do 5 min	5-60 min	61-120 min	Powyżej 120 min
Liczba pociągów	1863	3489	148	18
Udział procentowy	33,76%	63,23%	2,68	0,33 %

Pociągi opóźnione na przybyciu

Opóźnienie pociągu				
	Do 5 min	5-60 min	61-120 min	Powyżej 120 min
Liczba pociągów	5708	6847	226	48
Udział procentowy	44,49%	53,37%	1,76%	0,37%

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 (od 1 października 2011 r.) prowadzony jest stały monitoring wszelkich zakłóceń w kursowaniu pociągów. Na bieżąco prowadzona jest rejestracja meldunków dot. odchyleń od rozkładu jazdy oraz ich szczegółowa klasyfikacja z podziałem na: trudności eksploatacyjne i zakłócenia w ruchu pociągów spowodowane zagrożeniami i zdarzeniami kolejowymi.

W 2012 roku wypadków kolejowych z winy pracowników lub stanu pojazdów kolejowych Spółki Koleje Śląskie nie było.

Źródłami zakłóceń w ruchu pociągów Kolei Śląskich w 2012 roku były natomiast wydarzenia zaliczane do trudności eksploatacyjnych i incydenty oraz

zdarzenia kolejowe spowodowane (zawinione) przez osoby postronne, nie będące pasażerami (klientami) Kolei Śląskich.

Źródłami zakłóceń, odnotowanymi w „Rejestrze zdarzeń” związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich w 2012 roku odnotowano 12 zdarzeń zakwalifikowanych do wypadków:

- trzy zdarzenia na przejazdach drogowych, z których dwa to zdarzenia bez ofiar, natomiast w wyniku jednego doszło do zranienia dwóch osób,
- dziewięć zdarzeń spowodowanych potrąceniem osób postronnych (nie będących pasażerami Kolei Śląskich) przez pojazdy w ruchu, przechodzących poza przejściami przez tory, z których 6 ze skutkiem śmiertelnym, natomiast w trzech przypadkach doszło do zranień.

Źródłami zakłóceń, odnotowanymi w „Rejestrze zdarzeń” w 2012 roku odnotowano 3 incydenty, z których jeden to minięcie sygnału świetlnego semafora wskazującego sygnał „stój” bez strat gdyż automatyczne systemy bezpieczeństwa spowodowały samoczynne zatrzymanie pociągu (w dniu 28 maja 2012 r. na stacji Gliwice w wyniku nagłego pogorszenia stanu zdrowia maszynisty), natomiast dwa spowodowane zostały nie zatrzymaniem pociągu na przystankach po wprowadzeniu zmian do rozkładu jazdy w związku z robotami remontowymi.

Ponadto źródłami 6 innych zakłóceń odnotowanych w „Rejestrze zdarzeń” w 2012 roku były trudności eksploatacyjne spowodowanych uszkodzeniami sieci trakcyjnej i odbieraków prądu.

Oprócz ww. zdarzeń kolejowych w „Rejestrze zakłóceń i zagrożeń” Spółki Koleje Śląskie w 2012 roku odnotowano ponadto:

a) 3119 zakłóceń w ruchu pociągów Kolei Śląskich spowodowanych w:

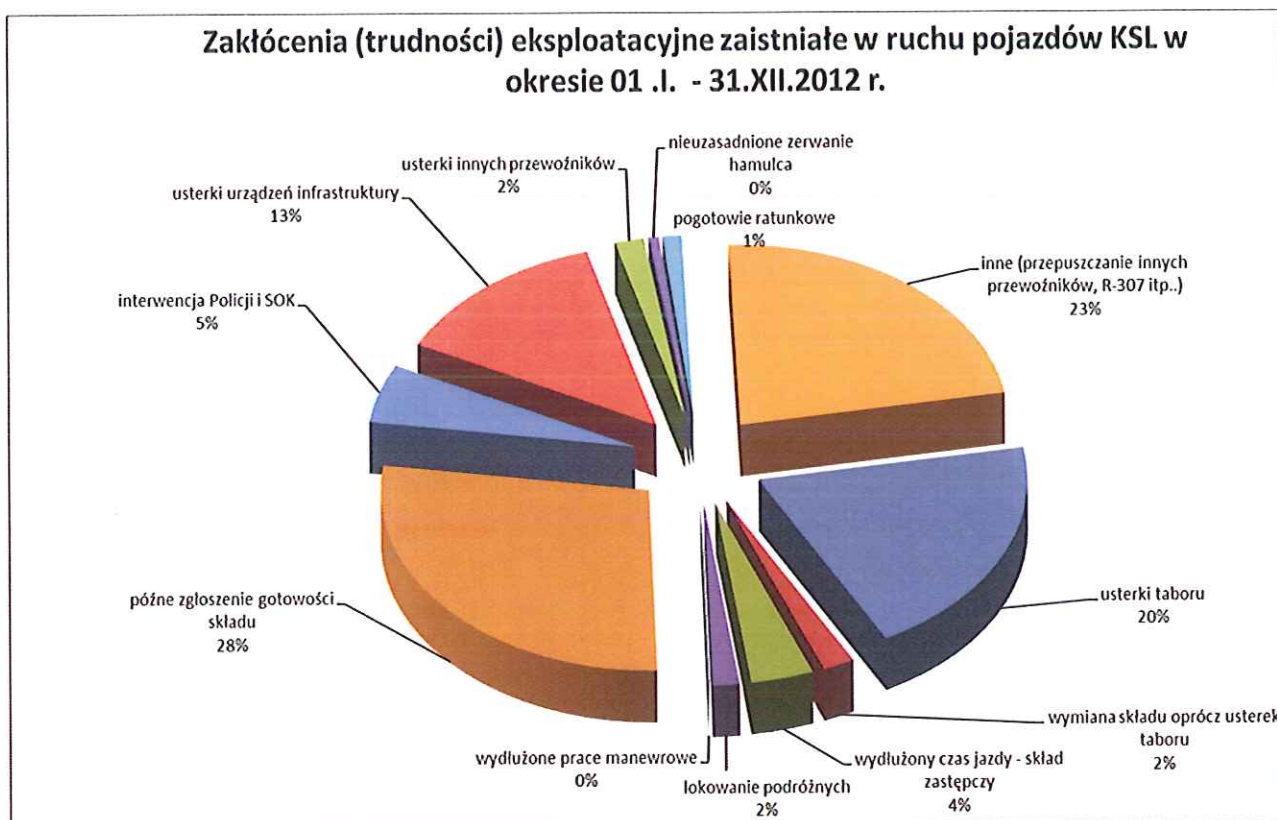
- 865 (28 %) przypadkach późnym zgłoszeniem gotowości składów pociągów (po wdrożeniu Rozkładów Jazdy 2012/ 2013),
- 624 (20 %) przypadkach usterkami taboru Kolei Śląskich,
- 415 (13 %) przypadkach usterkami urządzeń infrastruktury,
- 163 (5 %) przypadkach interwencjami Policji i SOK,
- 118 (4 %) przypadkach wydłużeniem czasu jazdy w wyniku wydania składów zastępczych,

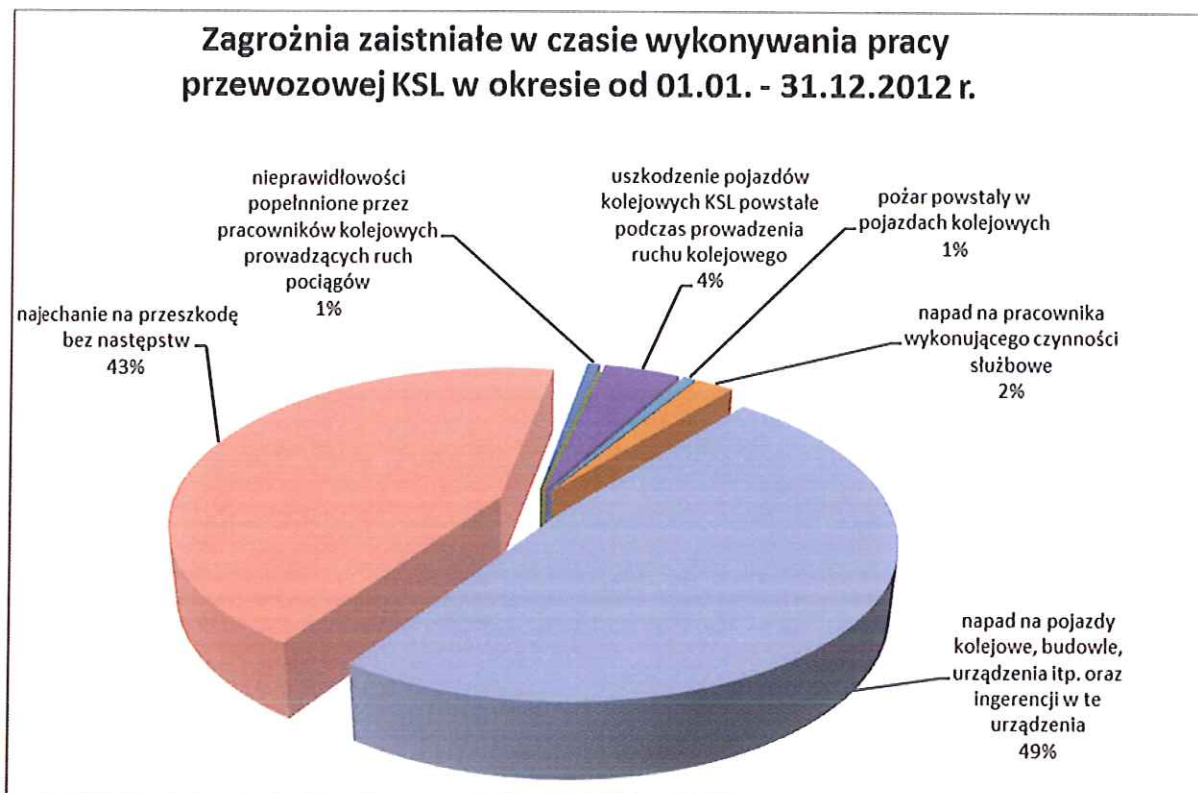
- 52 (2 %) przypadkach wydłużeniem czasu wsiadania i wysiadania podróżnych.

b) 136 zagrożeń w ruchu pociągów Kolei Śląskich z których najistotniejsze to:

- 66 (48,5 %) napady na pojazdy kolejowe (głównie obrzucenia pociągów kamieniami),
- 59 (43,4 %) najechania na przeszkody wyłożone na torach (bez następstw wypadkowych),
- 6 (4,4 %) uszkodzenia pojazdów powstałych po najechaniu na przeszkody,
- 3 (2,2 %) napady na pracowników Kolei Śląskich.

Wyniki dotyczące ilości zakłóceń i zagrożeń w 2012 roku ujęto również w formie diagramów.





W 2012 roku nastąpił ponad 7,5 krotnego wzrost zakłóceń związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich w stosunku do roku 2011, który spowodowany został pięciokrotnym wzrostem usług (zadań) przewozowych oraz w wyniku:

- znacznej ilości (865 przypadków) późnego zgłoszenia gotowości składów Kolei Śląskich, głównie w okresie wdrażania Rozkładu Jazdy 2012/ 2013 (tj. po 9 grudnia 2012 r),
- ponad 6,5 krotny wzrost usterek infrastruktury PKP PLK S.A. (415 przypadków),
- ponad 3,5 krotny wzrost usterek taboru Kolei Śląskich (624 przypadki).

Natomiast zasadniczą przyczyną ponad 3,5 krotnego wzrostu zagrożeń (z 36 do 136) związanych z ruchem pociągów Kolei Śląskich, był skokowy wzrost ilości incydentów zaliczanych do *czynów zabronionych*, a zwłaszcza układanie przez nieznanych sprawców przeszkód na torach przed pociągami –wzrost pięciokrotny (z 12 do 59 przypadków) oraz ponad 3,5 krotny wzrost przypadków obrzuceń kamieniami pociągów Kolei Śląskich (z 18 do 66 przypadków).

W stosunku do (wyników z IV kwartału) 2011 roku nastąpił wzrost ilości wydarzeń będących źródłami zakłóceń, które w zdecydowanej większości nie zostały spowodowane, ani zawinione przez pracowników Spółki Koleje Śląskie. Na ww. pogorszenie wyników miał wpływ fakt pięciokrotnego wzrostu pracy przewozowej w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego (z 0,65 mln poc-km w 2011 roku do ponad 3 mln poc-km w 2012 r.). Z analizy okoliczności zdarzeń wynika, że w 2012 roku zasadniczą przyczyną wzrostu ilości wypadków związanych z ruchem pociągów było przebywanie i przechodzenie osób postronnych przed pojazdami Kolei Śląskich w ruchu w miejscach niedozwolonych.

3 Odwołania pociągów

W roku 2012 Spółka uruchomiła 36 256 pociągów. Natomiast odwołanych było 1595, co stanowi 4,21 % w stosunku do wszystkich zaplanowanych i 4,40 % 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 2012r. realizowane było na podstawie umowy zwartej z firmą zewnętrzną wyłonioną w drodze przetargu oraz harmonogramu czyszczeń w pięciu punktach tj. Łazy, Gliwice, Częstochowa, Wisła i Katowice. Od 09 grudnia 2012 ilość punktów czyszczeń zwiększyła się o Tarnowskie Góry, Rybnik, Lubliniec, Racibórz, Zawadoń, Żywiec, Czechowice-Dziedzice oraz Chałupki. 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 sprzątnięciu 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 2 razy w miesiącu, a w razie potrzeby częściej.

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 22WE ELF, 35WE, EN75 Flirt, EN71AKŚ, wyposażone zostały w klimatyzację. Temperaturę 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 SA 138 005 oraz SA 109 0011 spełniają wymogi normy EC 2004/26 Etap IIIA.

Natomiast pojazd SA 109 005 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 całości stanowią pojazdy elektryczne, czego efektem jest ograniczenie spalania paliw silnikowych, a tym samym zmniejszenie emisji spalin do środowiska.

Dodatkowo źródłem emisji gazów cieplarnianych są silniki spalinowe na oleje napędowe oraz kotły opalane węglem kamiennym.

Gospodarowanie wytworzonymi w spółce odpadami odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami unijnymi oraz krajowymi, zapewniającymi możliwie największe bezpieczeństwo dla środowiska.

Odpady magazynowane są w wyznaczonych miejscach. Odbiór odpadów odbywa się zgodnie z zasadami ochrony środowiska.

W zakresie gospodarki odpadami staramy się zapobiegać ich powstawaniu oraz ograniczać do minimum ich ilość tam gdzie jest to możliwe.

4.3 Dostępność toalet

Eksplloatowane przez Spółkę Koleje Śląskie elektryczne i spalinowe pojazdy trakcyjne wyposażone są w zależności od rodzaju pojazdu w jedną lub dwie toalety z zamkniętym obiegiem WC, które przystosowane są dla osób z ograniczoną możliwością poruszania. Toalety wyposażane są w środki higieniczno- sanitarne tj. mydło w płynie, papier, środki zapachowe.

5 Badanie **satisfakcji** klientów

Badania kwestionariuszowe przeprowadzone były w okresie od 4 do 20 września 2012 roku, wśród pasażerów Kolei Śląskich, przez 4 ankieterów, na trasie S1 Gliwice – Częstochowa oraz S6 Gliwice/Częstochowa – Wisła.

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 20 pytań zamkniętych, o określonej kafeterii możliwych odpowiedzi, zakończony metryczką. Łącznie przeprowadzono wywiady ankietowe z 628 pasażerami, wśród których było 340 kobiet (54,14 %) i 288 mężczyzn (45,85 %). Badaniami objęto 216 osób w wieku 18-25 lat, 139 osób w wieku 26-35 lat, 132 osoby w wieku 36-50 lat, 76 osób w wieku 51-60 lat oraz 65 osób w wieku powyżej 61 lat.

Badania prowadzone były o różnych porach dnia, w następujących pociągach:

40018, 40020, 40023, 40025, 40026, 40027, 40219, 40222, 40239, 40616, 40622, 40624, 40627, 40628, 40629, 40630, 40631, 40632, 40639, 40641, 40720, 40721, 40722, 40725, 44017, 44019, 44020, 44026, 44201, 46009 i 46031.

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 zadowolenia z usług Kolei Śląskich zdecydowana większość respondentów odpowiedziała pozytywnie – w 60,31 % przypadków była to odpowiedź „zdecydowanie tak”, w 35,23 % „raczej tak”. Postawę ambiwalentną odnotowano w 3,82 % przypadków, a negatywną ocenę wystawiło łącznie 0,64 % respondentów.

Badania ankietowe przeprowadzone w badanej grupie pozwoliły na sporządzenie profilu socjologicznego. Pasażerem Kolei Śląskich najczęściej jest kobieta w wieku 18-25 lat, posiadająca wykształcenie wyższe, pracująca, interesująca się sportem, muzyką i filmem, podróżująca codziennie na jednej relacji (nie korzystająca z połączeń kolejowych na innych relacjach), podziwiająca w czasie podróży do pracy

widoki za oknem, korzystająca z biletu normalnego, jednorazowego, zakupionego gotówką w kasie KŚ, która nigdy nie jechała bez biletu. Statystyczna pasażerka uważa, że ilość i czas pracy kas są wystarczające, jest zadowolona z działalności Kolei Śląskich, zwłaszcza z czystości składów, jednak trochę narzeka na punktualność pociągów. Ponadto jest zadowolona z informacji pasażerskiej, mimo iż nie korzystała z usług infolinii. Nasza pasażerka oczekuje bezpłatnego dostępu do Internetu w każdym pociągu oraz nieco przeszkadza jej hałas towarzyszący podróży.

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 §22 i § 25.

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 zgodnie z §22 ust. 2, §25 ust. 3 RPO- KŚ.

Termin udzielenia odpowiedzi przez spółkę Koleje Śląskie wynosi jeden miesiąc od dnia wniesienia skargi/wniosku oraz reklamacji, w usprawiedliwionych przypadkach informuje się wnoszącego skargę/reklamację o terminie krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia, 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 2012 roku. Zostały one podzielone na następujące kategorie:

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

Tabela Skargi i reklamacje w 2012 roku (wzór)

	Ogólna liczba otrzymanych	w tym:				liczba rozpatrzonych	w tym rozpatrzonych na korzyść pasażera
		dotyczące punktualności i opóźnień	dotyczące czystości i utrzymania taboru	dotyczące poziomu bezpieczeństwa osobistego	dotyczące osób niepełnosprawnych		
	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk	sztuk

skargi	200	77	1	2	0	177	138
reklamacje	254	96	0	0	1	254	171

7 Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

Kolejny rok działalności spółki Koleje Śląskie Sp. z o. o. to kolejne udogodnienia wprowadzone dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej zdolności poruszania się. I tak weszliśmy do programu wprowadzonego przez PKP PLK dotyczącego udzielania pomocy osobą niepełnosprawnym na wyznaczonych dworcach na terenie woj. Śląskiego. Uczestniczymy także w zespole złożonym z przedstawicieli wszystkich przewoźników kolejowych, który to zespół pracuje nad jednolitą procedurą przewozu osób niepełnosprawnych.

Wychodząc naprzeciw potrzebom osób niepełnosprawnych przystosowaliśmy Samochód Ford TRANZIT do przewozu osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich. Samochód ten wykorzystywany jest w sytuacjach awaryjnych, jako pojazd w komunikacji zastępczej dla osób niepełnosprawnych.

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

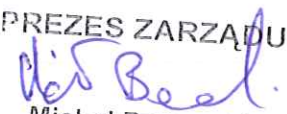
Chcąc w pełni realizować prawa pasażerów niepełnosprawnych, Koleje Śląskie dysponują coraz większą ilością taboru wyposażoną w niezbędne urządzenia ułatwiające przejazd pociągiem osobą niepełnosprawnym i o ograniczonej zdolności poruszania się. Są to m.in. podesty i podnośniki umożliwiające wejście do taboru osobą o różnych stopniach niepełnosprawności, specjalne miejsca dla pasażerów poruszających się na wózkach inwalidzkich, oraz toalety przystosowane w pełni dla osób niepełnosprawnych. Wprowadzono także specjalne oznakowanie pociągów przystosowanych w rozkładzie jazdy, które umożliwia planowanie podróży przez osoby niepełnosprawne, a tym samym

możliwość powiadomienia przewoźnika o chęci podróżowania naszymi Kolejami. Współpracujemy także ze służbami ochrony na dworcach m.in. w Katowicach i Częstochowie w celu elastycznego reagowania na zgłoszenia.

Osobną działalnością spółki jest stałe powiększanie zatrudnienia osób niepełnosprawnych w Kolejach Śląskich. I tak został przeprowadzony audyt stanowisk pracy. Dzięki temu działaniu obecnie zatrudniamy 14 osób niepełnosprawnych(tj. wzrost o 10 osób w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego).

W tym:

- 2 - osoby ze ZNACZNYM stopniem niepełnosprawności,
- 5 - osób z UMIARKOWANYM stopniem niepełnosprawności,
- 7 – osób z LEKKIM stopniem niepełnosprawności.

PREZES ZARZĄDU

Michał Borowski

WICEPREZES ZARZĄDU

Renata Szczygiel