

Slezské zemské dráhy, o.p.s.  
Třemešná 298, 793 82  
e-mail: szd@osoblazsko.com  
web: www.osoblazsko.com  
IČ: 26819856, DIČ: CZ26819856



# ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2020

## ANNUAL REPORT OF SERVICE QUALITY 2020

	jméno	pracovní zařazení	datum	podpis
<b>zpracoval</b>	Ing. Radim Janovec	pověřená osoba	3. 2. 2021	
<b>ověřil</b>	Marek Neděla	vedoucí provozu	4. 2. 2021	
<b>schválil</b>	Ing. Pavel Schreier	ředitel SZD	4. 2. 2021	

## **I. Základní ustanovení**

Ve smyslu ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. 10. 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (dále jen Nařízení) a dále dle § 35 zákona 266/1994 Sb., o drahách, ve znění pozdějších předpisů, Vám předkládáme Zprávu o kvalitě poskytovaných služeb dopravce Slezské zemské dráhy, obecně prospěšná společnost (dále jen SZD), za rok 2020.

Společnost SZD je řádným držitelem Licence k provozování drážní dopravy a vlastní Osvědčení o bezpečnosti (část A, B), je proto uznána drážním správním úřadem jako provozovatel drážní dopravy (dopravce). Dopravce Slezské zemské dráhy, o.p.s. provozuje veřejnou a neveřejnou osobní drážní dopravu a neveřejnou nákladní drážní dopravu, vyjma přepravy nebezpečných věcí, na dráze celostátní a drahách regionálních.

V roce 2020 bylo provozování veřejné i neveřejné drážní dopravy soustředěno výhradně na úzkorozchodnou regionální dráhu Třemešná ve Slezsku – Osoblaha. Jedním z předních cílů je trvalé sledování a zvyšování kvality služeb v oblasti provozování veřejné drážní osobní dopravy, tím také vytvoření pro cestující veřejnost a zákazníky přitažlivé nabídky a dosáhnout maximální míry spokojenosti cestujících s úrovní poskytovaných služeb v přepravě cestujících ve vlacích provozovaných dopravcem SZD.

## **II. Informace a přepravní doklady**

Informace z oblasti osobní přepravy jsou cestujícím a zájemcům o přepravu poskytovány na základě legislativních požadavků zveřejněním Smluvních přepravních podmínek pro veřejnou drážní osobní dopravu SZD a Ceníku jízdného SZD formou vyhlášek v Přepravním a tarifním věstníku Ministerstva dopravy ČR. Uvedené informace a informace o jízdním řádu jsou dále zveřejněny na vlastních internetových stránkách [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com). Informace o jízdním řádu jsou také uvedeny v celostátním informačním systému o jízdních řádech (IDOS). Všechny informace jsou k dispozici v sídle společnosti SZD. Za jízdy vlaku jsou informace dostupné prostřednictvím pověřených osob (zaměstnanců SZD).

V železničních stanicích a zastávkách, kde vlaky osobní dopravy s přepravou cestujících pravidelně zastavují, jsou zveřejňovány a pravidelně aktualizovány seznamy příjezdů a odjezdů vlaků veřejné drážní osobní dopravy. Zveřejnění a aktualizaci těchto údajů zajišťuje dle § 22, odst. 1 zákona č. 266/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů, provozovatel dráhy, kterým je Správa železnic, státní organizace.

Přepravní doklady (jízdní doklady) se vydávají ve vlacích SZD prostřednictvím pověřených osob (zaměstnanců SZD). Podrobné informace související s nákupem přepravních dokladů jsou uvedeny na internetových stránkách [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com). Místenky do vlaků SZD jsou předprodávány spolupracující organizací Moravian-Silesian Tourism, s.r.o. na specializovaném webu.

### **III. Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností**

Z celkových 42 veřejných regionálních vlaků SZD v roce 2020:

- průměrné zpoždění vlaků na příjezdu do cílové stanice je 1,214 minuty;
- na odjezdu bylo zpožděno 9,5% vlaků, maximální zpoždění na odjezdu byly 2 minuty;
- na příjezdu bylo zpožděno 26,2% vlaků, zpožděno o více než 5 minut 9,5% vlaků;
- o 16 a více minut bylo zpožděno 0% vlaků
- zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje bylo 0%

Při provozních mimořádnostech byl vždy kladen důraz na bezpečnost a včasnou informovanost cestující veřejnosti za použití všech dostupných prostředků dopravce SZD a provozovatele dráhy Správy železnic.

### **IV. Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic**

Úklid a desinfekce jednotlivých vnitřních prostor železničních vozů včetně toalet ve vozech je prováděn v souladu s vnitřními předpisy SZD, a to vždy před každou první jízdou v provozní den, příp. je-li to nutné, i v obrátové stanici.

V sezóně 2020 (veřejné vlaky byly provozovány od 20. června do 19. září) byla v souvislosti s nemocí Covid-19 zvýšena intenzita desinfekce vozů včetně toalet ve vozech. Dále byly ve všech vozech vyvěšeny letáky informující o aktuálních nařízeních k ochraně zdraví obyvatelstva.

Na celostátní dráze a regionálních drahách provozovaných Správou železnic jsou přístupné toalety ve vybraných celoročně obsazených stanicích během otevírací doby stanice.

Na dráze regionální Třemešná ve Slezsku – Osoblaha jsou přístupné toalety bez omezení v Bohušově (suchý záchod). V železniční stanici Třemešná ve Slezsku a v Osoblaze (suchý záchod) jsou toalety otevřeny pouze v době pobytu vlaku SZD.

Toalety ve vlaku SZD jsou přístupné za jízdy vlaku ve vybraných vozech, které jsou vždy před každým provozním dnem plněny užitkovou vodou.

### **V. Průzkum spokojenosti zákazníků (cestujících)**

Průzkum je prováděn trvale formou vlastních pověřených osob SZD ve vlaku, jejichž závěry jsou po vyhodnocení vedoucími pracovníky aplikovány do systému prostřednictvím opatření, pokynů a pravidelným proškolením zaměstnanců.

## **VI. Vyřizování stížností, vrácení jízdného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb**

SZD využívají k řádné informovanosti cestujících o jejich právech a povinnostech Smluvní přepravní podmínky pro veřejnou drážní osobní dopravu SZD. Jejich úplné znění je k nahlédnutí u pověřených osob ve vlaku a dále na vlastních internetových stránkách [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com).

V roce 2020 nebyla společnosti SZD doručena žádná stížnost cestujícího.

V roce 2020 bylo v souvislosti s nemocí Covid-19 odřeknuto 6 vlaků, dále z důvodu technické závady parní lokomotivy vinou dodavatele její opravy bylo odřeknuto 10 vlaků. Tato odřeknutí byla vyhlášena v předstihu alespoň 2 dny přede dnem plánované jízdy vlaku. Platby cestujících za rezervace zakoupené v předprodeji na tyto odřeknuté vlaky byly cestujícím navráceny, nebo po dohodě s nimi byla rezervace přeložena na jiný termín.

Případné odškodnění bude řešeno na základě případu, jehož okolnosti musí být doloženy pro případ vyplacení odškodnění. Pro takový případ je připraven postup pro odškodnění uvedený ve Smluvních přepravních podmínkách pro veřejnou drážní osobní dopravu SZD. K odškodnění cestujících v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních a přepravních služeb v roce 2020 nedošlo.

## **VII. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace**

SZD přistupují ke každé žádosti o přepravu osoby s omezenou schopností pohybu a orientace individuálně a snaží se jí vyřešit ke spokojenosti cestujícího. Při tom dopravce SZD zohledňuje možnosti drážních vozidel a infrastruktury, kterou chce cestující využívat.

V roce 2020 byly řešeny 2 žádosti o pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Žádostem bylo ve všech případech vyhověno.

## **VIII. Závěr**

Doprovce SZD v rámci kontroly a sledování kvality poskytovaných služeb v železniční dopravě klade zvýšený důraz na údržbu a technický stav vozidel tak, aby došlo ke snížení počtu závad na vozidlech, přesnosti a pravidelnosti jízdy vlaku podle jízdního řádu. Dopravce SZD neevduje žádné závažné porušení vnitřních předpisů ze strany zaměstnanců společnosti. Podněty ze strany cestujících dopravce prověřuje a po vyhodnocení případně zapracovává do systému prostřednictvím opatření, pokynů nebo změnou vnitřních předpisů.