




# ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2017

## ANNUAL REPORT OF SERVICE QUALITY 2017

	jméno	pracovní zařazení	datum	podpis
zpracoval	Ing. Radim Janovec	pověřená osoba	10. 4. 2018	
ověřil	Marek Neděla	vedoucí provozu	10. 4. 2018	
schválil	Ing. Ludvík Semerák	ředitel SZD	11. 4. 2018	

## **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 2017.

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 2017 bylo provozování veřejné i neveřejné drážní dopravy soustředěno výhradně na úzkorozchodné regionální dráze 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) a jsou přístupné i v celostátním informačním systému o jízdních řádech (IDOS). Všechny informace jsou k dispozici také v sídle společnosti 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 železniční dopravní cesty, státní organizace.

Přepravní doklady (jízdní doklady) se vydávají ve vlacích SZD prostřednictvím pověřených osob. Podrobné informace související s nákupem přepravních dokladů jsou uvedeny také na internetových stránkách [www.osoblazsko.com](http://www.osoblazsko.com).

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

Zpoždění vlakových spojů řádně vyhlášených v platném jízdním řádu nepřekračovala řád několika desítek minut. Míra plnění grafikonu vlakové dopravy činí 94 %.

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

Odřeknut bez náhrady nebyl žádný vlak osobní dopravy provozovaný SZD. Odškodnění v souvislosti se zhoršenou kvalitou poskytovaných dopravních a přepravních služeb nebylo vyplaceno.

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

Úklid a desinfekce jednotlivých vnitřních prostor železničních vozů vč. sociálních zařízení ve voze je prováděn v souladu s vnitřními předpisy SZD, a to vždy před každou jízdou a po ukončení jízdy železničního vozu, příp. je-li to nutné i v obrátové stanici.

Na celostátní dráze a regionálních drahách provozovaných SŽDC 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 Osoblaze a Bohušově. V železniční stanici Třemešná ve Slezsku 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 2017 byly společnosti SZD doručeny dvě stížnosti cestujících, na které bylo řádně odpovězeno a na odpověď již stěžovatelé nereagovali.

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 roce 2017 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 2017 bylo řešeno 9 žádostí 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 neeviduje 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.