

ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2022

ANNUAL REPORT OF SERVICE QUALITY 2022

Úroveň přístupu: veřejný dokument

Schváleno pod čj. 44/2023-SZD/Ne

Ing. Pavel Schreier
Ředitel

Digitálně podepsal Ing. Pavel Schreier
Datum: 2023.06.28 09:56:40 +02'00'

I. Základní ustanovení

Ve smyslu ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 782/2021 ze dne 29. 4. 2021 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 2022.

Společnost SZD je řádným držitelem Licence k provozování drážní dopravy a vlastní Osvědčení o bezpečnosti, 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 2022 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. 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. 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 58 veřejných regionálních vlaků SZD v roce 2022:

- průměrné zpoždění vlaků na příjezdu do cílové stanice je 5,155 minuty;
- na odjezdu z výchozí stanice bylo zpožděno 1,7% vlaků, a to o 2 minuty;
- na příjezdu do cílové stanice bylo zpožděno 70,7% vlaků:
 - o více než 5 minut bylo zpožděno 31% vlaků;
 - o více než 10 minut bylo zpožděno 8,6% vlaků;
 - o více než 60 minut bylo zpožděno 0% vlaků;
- na příjezdu do cílové stanice bylo z důvodů mimo železniční provoz (okolnosti uvedené v článku 19, odstavec 10 Nařízení) zpožděno 5,2% vlaků.
- zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje bylo 7% (2 případy).

Z důvodu náhlé technické závady na parní lokomotivě v sobotu 9.7. byl jeden vlak odřeknut v úseku Slezské Rudoltice – Osoblaha a jeden vlak v úseku Osoblaha – Slezské Rudoltice. Tj. v roce 2022 bylo odřeknuto 3,4% vlaků SZD.

Z důvodu podle okolností uvedených v článku 19, odstavec 10 Nařízení, bylo v roce odřeknuto 0% vlaků SZD.

Při provozních mimořádnostech je 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.

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.

V roce 2022 nebyla společnosti SZD doručena žádná stížnost cestujícího.

Případné odškodnění je 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 2022 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 2022 byla v 5 případech požadována ze strany cestujících pomoc při přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace; ve všech případech byla tato pomoc zaměstnanci SZD řádně poskytnuta.

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.