

ZPRÁVA O KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2023

ANNUAL REPORT OF SERVICE QUALITY FOR YEAR 2023

Úroveň přístupu: veřejný dokument

Schváleno pod čj. 1/2025-SZD/Ne

Ing. Pavel Schreier
Ředitel

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 2023.

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 2023 bylo provozování veřejné i neveřejné drážní dopravy soustředěno výhradně na úzkorozchodnou regionální dráhu Třemešná ve Slezsku – Osoblaha. Všechny veřejné vlaky byly provozovány v parní trakci v souvislosti s jejich určením pro výletní a turistické účely. 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 jsou zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.osoblazsko.com. Informace o jízdním řádu jsou zveřejněny na vlastních internetových stránkách www.osoblazsko.com a 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 64 veřejných regionálních vlaků SZD v roce 2023:

- průměrné zpoždění vlaků na příjezdu do cílové stanice je 7,39 minuty;
- na odjezdu z výchozí stanice bylo zpožděno 7,8% vlaků, a to o 2 až 5 minut, dále v jednom případě o 110 minut z důvodu z technické závady vozu;
- na příjezdu do cílové stanice bylo zpožděno 62,5% vlaků, z toho:
 - o 1 až 59 minut bylo zpožděno 54,7% vlaků;
 - o 60 až 119 minut bylo zpožděno 1,6% vlaků (jedná se o zpoždění jednoho vlaku 90 minut z důvodu z technické závady vozu);
 - o 120 nebo více minut bylo zpožděno 1,6% vlaků (zpoždění jednoho vlaku 204 minut z důvodu nárazu vlaku do neočekávaně spadnutého stromu na trať);
- na příjezdu do cílové stanice bylo z důvodů mimo železniční provoz (okolnosti uvedené v článku 19, odstavec 10 Nařízení) zpožděno 3,1% vlaků.
- zmeškaných přípojů na jiné železniční spoje bylo 6,3% (4 případy).

Odřeknut nebyl žádný veřejný vlak.

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 2023 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 2023 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 2023 byla v 8 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.