# SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI ZA ROK 2021

**„KOLEJE MAŁOPOLSKIE” SP. Z O.O.**

**ul. Racławicka 56/416 30-017 Kraków,**
*adres do korespondencji:*
*ul. Wodna 2, 30-556 Kraków*

KOLEJE MAŁOPOLSKIE

# SPIS TREŚCI


| | |
|---|---|
| *Wprowadzenie* | **3** |
| *O nas* | **4** |
| *Podsumowanie* | **5** |
| *Realizowane połączenia* | **6** |
| *Informacja* | **7** |
| *Punktualność i odwołania pociągów* | **11** |
| *Eksploatowany tabor* | **12** |
| *Czystość taboru* | **13** |
| *Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług* | **14** |
| *Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej* | **16** |
| *Zwroty rzeczy pozostawionych w pociągu* | **17** |
| *Zastępcza komunikacja Autobusowa* | **18** |
| *Autobusowe Linie Dowozowe* | **19** |
| *Realizowane inwestycje* | **20** |
| *Inicjatywy / Wydarzenia* | **23** |

# WPROWADZENIE

*Szanowni Państwo,*

*Rok 2021 był rokiem szczególnym dla Kolei Małopolskich, zarówno w obszarze rozwijania działalności sektora kolejowego, jak i również w obszarze budowania pozostałych gałęzii, wspomagających funkcjonowanie Spółki. Trwająca pandemia koronawirusa miała bezpośredni wpływ na realizację powierzonych zadań, nie tylko w zakresie realizowanych przewozów, ale również w aspekcie efektywnego zarządzania organizacją. Mając na celu zapewnienie komfortu i jakości podróży, a przede wszystkim bezpiecznego utrzymania pojazdów kolejowych, rozpoczęto budowę własnego zaplecza technicznego w Krakowie oraz odtworzono infrastrukturę bocznicową w Oświęcimiu. W odniesieniu do pozostałej działalności Spółki, dążąc do zminimalizowania „białych plam" w dostepie mieszkańców do transportu publicznego w województwie małopolskim uruchomiono dwie nowe linie Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej – do Oświęcimia oraz Skawiny, a także zrealizowano zakup nowoczesnych, niskowejściowych autobusów, mając na względzie uruchomienie dodatkowych linii autobusowych dowożących naszych pasażerów do stacji kolejowych.*

*W oparciu o wytyczne objęte art. 28 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym zostało opracowane przez Spółkę niniejsze sprawozdanie z realizacji przyjętych norm jakości obsługi za rok 2021.*

*Tomasz Warchoł*
*Prezes Zarządu*

# O NAS

„Koleje Małopolskie” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością została powołana przez Sejmik Województwa Małopolskiego w grudniu 2013 roku do świadczenia usług w ramach kolejowego transportu publicznego na terenie województwa małopolskiego, a rozpoczęła działalność przewozową w grudniu 2014 roku.

Koleje Małopolskie to spółka prawa handlowego, w której 100% udziałów posiada województwo małopolskie.

Naczelnym celem kolejowego transportu publicznego jest dowóz pasażerów do i z uczelni, szkół, zakładów pracy, ośrodków kulturalnych oraz miejsca wypoczynku. Największą grupę podróżnych Spółki stanowią uczniowie i studenci oraz osoby dojeżdżające do i z pracy. Samorząd Województwa Małopolskiego ma wpływ na zakres rozkładu jazdy pociągów, ofertę przewozową oraz kierunki rozwoju i inwestycji.

## MISJA

*Świadczenie usług w zakresie przewozów osób i rzeczy na zasadach określonych w prawodawstwie krajowym i wspólnotowym, z dążeniem do ciągłego doskonalenia poziomu jakości usług, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa przewozów, jako nadrzędnej wartość w działalności „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.*

## CELE

*Realizacja przewozów publicznych jako służby publicznej, przy spełnieniu obowiązujących w tym zakresie standardów:*

1. *Świadczenie usług przewozowych z zachowaniem standardów zgodnych z normami europejskimi.*
2. *Utrzymanie poziomu zaufania pasażerów korzystających z usług Spółki.*
3. *Utrzymanie poziomu zadowolenia pasażerów ze standardu świadczonych przez Spółkę usług.*
4. *Zwiększenie dostępności przewozów oraz ciągła doskonalenie oferty przewozowej poprzez stosowanie udogodnień technicznych i organizacyjnych dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej.*
5. *Zapewnienie pasażerom bieżącej i aktualnej informacji o dostępności, funkcjonalności i zasadach korzystanie z oferowanych przez Spółkę usług.*
6. *Ciągłe podnoszenia bezpieczeństwa pasażerów i komfortu ich podróży w uruchamianych przez Spółkę pociągach.*
7. *Podnoszenie kompetencji i kwalifikacji pracowników obsługi podróżnych w standardzie obsługi.*
8. *Kształtowanie i doskonalenie postawy projakościowej wśród pracowników Spółki.*
9. *Kształtowanie wizerunku transporty publicznego jako nowoczesnej formy przemieszczenia się.*
10. *Bieżące monitorowanie i natychmiastowe eliminowanie sytuacji negatywnie wpływających na jakość świadczonych usług.*

**Rada Nadzorcza:**
Marzena Dragan
Barbara Maria Porzuczek
Agnieszka Kamińska
Jerzy Gwiżdż

**Zarząd Spółki:**
Tomasz Warchoł – Prezes Zarządu

# PODSUMOWANIE

**Liczba przewiezionych pasażerów**

**4 445 007**

**Praca eksploatacyjna (pockm)**

**2 500 613,5**

**2021**

**Średni wiek taboru (w latach)**

**5**

**Elektryczne zepoły trakcyjne**

**30**

# REALIZOWANE POŁĄCZENIA

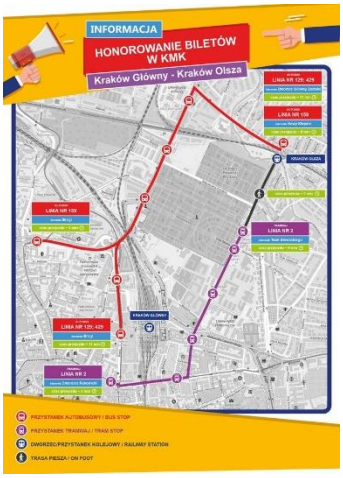
## W 2021 roku Koleje Małopolskie realizowały połączenia na następujących relacjach:

| | |
|---|---|
| Wieliczka Rynek-Kopalnia | Kraków Lotnisko |
| Kraków Główny | Kraków Lotnisko |
| Kraków Główny | Tarnów |
| Kraków Główny | Miechów |
| Kraków Główny | Kozłów |
| Kraków Główny | Sędziszów |
| Kraków Główny | Nowy Sącz |
| Kraków Główny | Krynica-Zdrój |
| Kraków Główny | Kraków Nowa Huta |
| Kraków Główny | Jasło |
| Jasło | Nowy Sącz |
| Jasło | Krynica-Zdrój |
| Kraków Główny | Zakopane |
| Muszyna | Poprad-Tatry |
| Kraków Główny | Oświęcim (od grudnia 2021) |
| Kraków Główny | Skawina (od grudnia 2021) |
| Kraków Podgórze | Skawina (od grudnia 2021) |

## Dostarczanie informacji podczas podróży

Informacje podróżnym w czasie jazdy pociągiem Spółki „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. dostarczane są bezpośrednio przez:

- kierownika pociągu i sprzedawcę biletów, którzy udzielają podróżnym wszelkich informacji o rozkładzie jazdy i jego zmianach, cenach biletów,
- możliwości skorzystania z przejazdów różnymi środkami transportu publicznego na terenie miasta Krakowa i inne,
- urządzenia nagłaśniające w pojeździe, służące do przekazywania podróżnym bieżących informacji o podróży,
- system zapowiadający, służący do przekazywania informacji o aktualnej, następnej i docelowej stacji biegu pociągu,
- tablice kierunkowe, informujące o aktualnej, następnej i docelowej stacji biegu pociągu oraz godzinie odjazdu,
- tablice ogłoszeniowe w pojazdach, informujące o rozkładzie jazdy i jego zmianach, wprowadzonej zastępczej komunikacji autobusowej, taryfach i regulaminach przewozu, kwestiach bezpieczeństwa przeciwpożarowego oraz numery telefonów alarmowych,
- dystrybuowanie ulotek na pokładzie pociągu z informacjami o rozkładzie jazdy i jego zmianach.



## Dostarczanie informacji na stacjach i przystankach osobowych

Na stacjach i przystankach osobowych na liniach, po których realizowany jest przez Spółkę przewóz, informacje, udostępnia się podróżnym poprzez:

- zamieszczenie w wiatach przystankowych, gablotach informacyjnych, tablicach ogłoszeń – informacji o rozkładzie jazdy i jego zmianach, wszelkiego rodzaju komunikatów, informacji o możliwości zgłoszenia potrzeby pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej możliwości ruchowej pod wskazany numer telefonu oraz najbliższej stacji z możliwością odprawy osób niepełnosprawnych, opłat dodatkowych, zakupu biletów, punktu rzeczy znalezionych, możliwości złożenia skarg, wniosków i reklamacji, praw pasażera w transporcie kolejowym, cen biletów i ofert specjalnych (w tym w języku angielskim), numeru infolinii przewoźnika,
- system informacji wizualnej i głosowej zarządcy infrastruktury na poszczególnych stacjach i przystankach – informacje o przyjeździe i odjeździe pociągu, numerze toru i peronu wjazdu pociągu, opóźnieniu pociągu.

## Dostarczanie informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

Informacje o rozkładzie jazdy i taryfach dostępne są:

- na stacjach i przystankach osobowych, na których zatrzymują się pociągi Spółki,
- w tablicach informacyjnych z rozkładem jazdy pociągów,
- w wiatach przystankowych i gablotach informacyjnych w formie plakatowych rozkładów jazdy,
- w punktach sprzedaży biletów,
- w pociągach u drużyny konduktorskiej,
- poprzez wygłaszane komunikaty,
- przez stronę internetową: www.kolejemalopolskie.com.pl,
- w rozkładzie jazdy pociągów na innych tematycznych stronach internetowych,
- telefonicznie (numer infolinii dostępny jest na każdej stacji i przystanku),
- poprzez materiały informacyjne (ulotki, plakaty, itp.),

Informacji o rozkładzie jazdy udzielają również podróżnym pracownicy zarządcy infrastruktury za pośrednictwem komunikatów megafonowych i tablic elektronicznych. Dodatkowo rozkład jazdy dostępny jest w ogólnopolskiej wyszukiwarce rozkładu jazdy na stronie internetowej www.portalpasazera.pl. Informacje dotyczące numerów peronów zamieszczone są w rozkładach jazdy udostępnionych do wiadomości publicznej na stacjach i przystankach oraz wygłaszane przez megafony.

## Urządzenia do sprzedaży biletów

Spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. prowadziła sprzedaż biletów poprzez:

- kasy pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. Przewozy Regionalne S.A., PKP Intercity S.A., Koleje Śląskie sp. z o.o., Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o., Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o., Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z. o.o., PKP SKM Trójmiasto sp. z o.o., ARRIVA RP
- kasę biletową własną,
- kasy mobilne − 232 sztuki, znajdujące się na wyposażeniu służbowym pracowników drużyny konduktorskiej,
- stacjonarne automaty biletowe – 101 sztuk, znajdujące się na stacjach i przystankach osobowych,
- mobilne automaty biletowe – 60 sztuk (EN79 – 5 pojazdów po 2 automaty, EN78 – 8 pojazdów po 2 automaty, EN77 – 5 pojazdów po 2 automaty, EN64 – 4 pojazdy po 2 automaty, EN76B − 4 pojazdy po 2 automaty, EN78A-4 pojazdy po 2 automaty), znajdujące się w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę,
- internetowy system sprzedaży biletów e-podróżnik,
- aplikację mPay,
- internetowy system sprzedaży biletów BILKOM,
- aplikację mobilną do sprzedaży biletów działającą na urządzeniach mobilnych (iMKA),
- Punkt Obsługi Klienta MKA,
- w punktach sprzedaży biletów Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego S.A. gdzie odbywa się sprzedaż biletów łączonych (komunikacja miejska z komunikacją kolejową)

| kanał dystrybucji | procentowy udział w sprzedaży wg liczby sprzedanych biletów | udział danego kanału dystrybucji w przychodach z tytułu sprzedaży biletów (procentowo) |
|---|---|---|
| **ogółem** | 100,00% | 100,00% |
| **kasy własne, pozostałych przewoźników, agencyjne** | 14,28% | 13,56% |
| **automaty stacjonarne (biletomaty)** | 17,84% | 17,27% |
| **automaty mobilne (umieszczone w pociągach)** | 15,43% | 19,52% |
| **drużyny konduktorskie** | 42,21% | 40,46% |
| **Internet oraz aplikacje mobilne** | 10,21% | 9,10% |
| **inne** | 0,03% | 0,09% |

*Dzięki przystąpieniu do oferty Wspólnego Biletu podróżni odbywający podróż pociągami, co najmniej dwóch przewoźników mogą zakupić jeden bilet na całą podróż. Dzięki zastosowaniu taryfy degresywnej podróż koleją stała się jeszcze bardziej opłacalna i konkurencyjna wobec komunikacji drogowej. Ułatwieniem dla podróżnych jest także inna funkcjonalność sprzedażowa pod nazwą „Pakiet podróżnika”, gdzie w ramach jednej transakcji możliwe jest nabycie równocześnie na jednym blankiecie biletu dla kilku przewoźników.*

# PUNKTUALNOŚĆ I ODWOŁANIE POCIĄGÓW

## Punktualność kursowania i odwołanie poszczególnych pociągów uruchamianych przez Spółkę w roku 2021 przedstawia poniższe zestawienie

| Regularność za rok 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | z odejścia | | | | | | | | z przybycia | | | | | | | |
| | Norma | Stałe | Dod. | Razem | Opóźniono | | Odw. st. | % punkt. | Norma | Stałe | Dod. | Razem | Opóźniono | | Odw. st. | % punkt. |
| | | | | | poc | min | | | | | | | poc | min | | |
| RAJ | 44 634 | 44 595 | 10 | 44 605 | 2 316 | 27 933 | 39 | 94,81% | 44 634 | 44 595 | 10 | 44 605 | 5 272 | 70 205 | 39 | 88,18% |

**Objaśnienia:**

**RAJ** – *pociąg handlowy,*
**Norma** – *planowana ilość pociągów do uruchomienia,*
**Stałe** – *rzeczywiście uruchomione pociągi z planowanej ilości uruchomienia*
**Dod.** – *pociągi dodatkowo uruchomione,*
**Odw. st.** – *pociągi odwołane z różnych przyczyn,*
**% punkt.** – *wskaźnik punktualności.*

## Zakłócenia w kursowaniu pociągów

- Od dnia rozpoczęcia działalności przewozowej przez Spółkę, prowadzony jest stały monitoring wszelkich zakłóceń w kursowaniu pociągów, na bieżąco rejestruje i klasyfikuje się wszelkie odchylenia od zaprowadzonego rozkładu jazdy.
- Zakłócenia w kursowaniu pociągów Spółki były spowodowane remontem oraz pracami inwestycyjnymi infrastruktury kolejowej, późnym podaniem sygnału „droga wolna” na semaforze przez pracowników zarządcy infrastruktury, usterkami pojazdów eksploatowanych przez Spółkę oraz różnego rodzaju zdarzeniami kolejowymi na szlakach.

# EKSPLOATOWANY TABOR

| jednostka | Liczba pojazdów | liczba wszystkich miejsc dla rowerów | klimatyzacja | dostęp do sieci WiFi | gniazdka elektryczne dla pasażerów | automat biletowy | oznaczenia w alfabecie Braille'a | miejsca dla osób z niepełnosprawnością |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **EN64 typ 40WE ACATUS PLUS 40 WE** | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 8 |
| **EN77 typ 32WE ACATUS 32WE** | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 | 10 |
| **EN78 typ 31WE IMPULS I 31WE** | 8 | 32 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 16 |
| **EN79 typ 45WE IMPULS I 45WE 5-CZŁONOWY** | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 |
| **EN76B typ 22WEh ELF II 22WEh** | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 |
| **EN78A typ 31Web IMPULS II 31WEb 4-CZŁONOWY** | 4 | 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 |

# CZYSTOŚĆ TABORU

## Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego

- Spółka „Kolej Małopolskie” sp. z o.o. kładzie szczególny nacisk na czystość taboru znajdującego się w jej dyspozycji, którym świadczy usługę przewozu pasażerów.
- Czyszczenia taboru w 2021 roku wykonywane były przez wyspecjalizowane firmy porządkowe. Poszczególne rodzaje czyszczeń miały zapewnić utrzymywanie na bieżąco następujących standardów czystości w użytkowanych przez Spółkę pojazdach kolejowych.
- Czyszczenie pojazdów kolejowych odbywało się w miejscach i ilościach uzgodnionych przez Spółkę z Wykonawcą usługi, zgodnie z opracowanymi harmonogramami.
- Wykonawcy usług mieli obowiązek stosować środki i materiały, posiadając atesty i certyfikaty dopuszczające je do stosowania na terenie UE. Środki te były używane we właściwych stężeniach i zgodnie z zalecaną przez producenta technologią użycia.
- Zalecane przez producenta środki i technologie mycia taboru przekazano firmie wykonującej czyszczenie, a firma ta stosowała je zgodnie z zaleceniami, co wykazały kontrole doraźne przeprowadzone przez upoważnionych do tego pracowników Spółki.

*W 2021 roku zrealizowano następujące rodzaje czyszczeń taboru kolejowego znajdującego się w dyspozycji Spółki:*

**Czyszczenie codzienne** – *wykonywane co najmniej raz w dobie, polegające na myciu eksploatowanych pojazdów wewnątrz z uwzględnieniem mycia podłóg, ścian bocznych, okien oraz kabiny WC wraz z dezynfekcją miejscową* – ***4322 czyszczeń.***

**Czyszczenie pobieżne** – *wykonywane w zależności od czasu postoju pojazdu i polegające na powierzchownym sprzątaniu pojazdu wewnątrz i usunięciu drobnych zabrudzeń z zewnątrz* – ***3127 czyszczeń.***

**Dezynfekcje pojazdów – *419 dezynfekcji.***

*W 2021 roku oprócz ww. rodzajów czyszczeń, Spółka dbając o jakość świadczonych usług, zlecała dodatkowe mycie pudła pojazdów w zależności od stwierdzonych potrzeb* – ***38 czyszczeń.***

# POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG

## Stosowane procedury

- *Rozporządzeniu (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażera w ruchu kolejowym,*
- *Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,*
- *Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,*
- *Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie" sp. z o.o. (RPO-KMŁ).*

## Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia

W 2021 roku, do Spółki złożono skargi / wnioski / reklamacje w ilości wykazanej poniżej w poszczególnych kategoriach:

- Mając na uwadze przyjętą Politykę Jakości, Spółka „Koleje Małopolskie" sp. z o.o. na bieżąco monitoruje i podejmuje starania w celu eliminowania sytuacji negatywnie wpływających na jakość świadczonych usług. Na podstawie treści uwag wnoszonych w skargach i reklamacjach, Spółka dokonuje analizy miejsc i przyczyn ich powstawania oraz podejmuje czynności mające na celu wyeliminowanie w przyszłości wskazanych niedogodności i nieprawidłowości podczas realizacji procesu przewozowego.
- Cele te realizowane są m.in. poprzez omawianie na wewnętrznych spotkaniach przez kierownictwo Spółki z pracownikami odpowiedzialnymi za poszczególne zagadnienia, wydanie wytycznych stosownie do zaistniałej sytuacji, włączenie tematyki do pouczeń okresowych, formułowanie pism interwencyjnych do innych podmiotów współodpowiedzialnych za realizację procesu przewozowego.

# POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG

## Skargi i reklamacje otrzymane

W okresie od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r. do Spółki wpłynęło 601 skarg / wniosków / reklamacji, w tym 351 skarg / wniosków oraz 250 reklamacji. Z ogólnej liczby reklamacji pozytywnie rozpatrzonych zostało 190. Natomiast z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty, bądź złożenie reklamacji po obowiązującym terminie, negatywnie rozpatrzonych zostało 60 reklamacji.

## Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków / reklamacji

Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków / reklamacji w 2021 roku wyniósł 14 dni od daty wpływu do Spółki. Z powyższych skarg / wniosków / reklamacji odnotowano 11 spraw związanych ze złą informacją pasażerską oraz 4 sprawy odnoszące się do rekompensat za utracone korzyści.

## Odwołania od wezwań do zapłaty

### Wystawionych tytułem braku ważnego biletu na przejazd

W okresie od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r. do Spółki wpłynęło 10 odwołań od wezwań do zapłaty wystawionych tytułem braku ważnego biletu na przejazd. Z ogólnej liczby odwołań od wezwań do zapłaty wystawionych tytułem braku ważnego biletu na przejazd pozytywnie rozpatrzonych zostało 2. Natomiast z uwagi na nieuzupełnienie wniosku o niezbędne dokumenty, bądź złożenie wniosku po obowiązującym terminie, negatywnie rozpatrzonych zostało 8 odwołań.

### Wystawionych tytułem nieposiadania uprawnienia do ulgi

W okresie od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r. do Spółki nie wpłynęły żadne odwołania od wystawionych wezwań do zapłaty wystawionych w związku nieposiadaniem podczas przejazdu uprawnienia do ulgi.

## Wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety

W okresie od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r. do Spółki wpłynęło 182 wnioski o zwrot należności za niewykorzystane bilety. Z ogólnej liczby wniosków pozytywnie rozpatrzonych zostało 152. Natomiast z uwagi na nieuzupełnienie wniosku o niezbędne dokumenty, bądź złożenie wniosku po obowiązującym terminie, negatywnie rozpatrzonych zostało 30 wniosków.

# POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

- „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. realizując wymogi prawa krajowego i wspólnotowego w zakresie praw pasażerów z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się, przeszkoliła i pouczyła wszystkich pracowników w zakresie udzielania wszelkiej pomocy osobom niepełnosprawnym, w tym w sytuacjach nadzwyczajnych oraz w przypadku zakłóceń w ruchu pociągów.

- Pojazdy, którymi dysponuje Spółka posiadają oznaczone miejsca uprzywilejowane dla osób z ograniczoną możliwością poruszania się oraz zostały wyposażone w urządzenia umożliwiające bezpieczną i komfortową podróż.

- Osobom o ograniczonej możliwości poruszania się zapewniono możliwości dokonania zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy w terminie na **48 godzin** przed planowaną podróżą, pod uruchomiony w tym celu nr telefonu 790 374 036 czynny całodobowo, na który ww. osoby mogą zgłaszać swoje potrzeby w zakresie podróży lub pocztą elektroniczną. Informacja dotycząca tej pomocy została podana do publicznej wiadomości za pomocą ogłoszeń na stacjach i na stronie internetowej Spółki.

- W celu zapewnienia jak najdogodniejszych warunków przewozu oraz zmniejszenia uciążliwości podróży, osoby o ograniczonej możliwości poruszania się odbywające przejazdy pojazdami Spółki mogą nabywać bilety na przejazdy w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat.

- W 2021 roku Spółka zorganizowała **73** przejazdy dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

| Pojazd (seria /typ) | ogółem | liczba wszystkich miejsc dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej mobilności |
|---|---|---|
| seria | liczba pojazdów | liczba miejsc |
| **EN64 typ 40WE** | 4 | 8 |
| **EN77 typ 32WE** | 5 | 10 |
| **EN78 typ 31WE** | 8 | 16 |
| **EN79 typ 45WE** | 5 | 10 |
| **EN76B typ 22WEh** | 4 | 8 |
| **EN78A typ 31WEb** | 4 | 8 |

# ZWROTY RZECZY POZOSTAWIONYCH W POCIĄGU

- W przypadku pozostawienia rzeczy w pociągu przez podróżnych, Spółka „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. wszczyna postępowanie na okoliczność jej zwrotu.

- W 2021 roku przyjęto **570** sztuk rzeczy znalezionych, z czego **210** sztuk zostało odebranych przez osoby uprawnione do ich odbioru. Pozostała część zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa została przekazana do właściwego terenowo Starostwa Powiatowego lub przekazana jednostkom Policji lub poddana likwidacji.

# ZASTĘPCZA KOMUNIKACJA AUTOBUSOWA

**W 2021 roku Koleje Małopolskie realizowały połączenia w ramach zastępczej komunikacji autobusowej na następujących relacjach:**

| | | |
|---|---|---|
| Kraków Główny | ↳ | Podłęże |
| Biecz | ↳ | Jasło |
| Tarnów | ↳ | Jasło |
| Tarnów | ↳ | Nowy Sącz |
| Tarnów | ↳ | Krynica-Zdrój |
| Jasło | ↳ | Nowy Sącz |
| Kraków Główny | ↳ | Zastów |
| Słomniki | ↳ | Miechów |
| Słomniki | ↳ | Kozłów |
| Wilczyska | ↳ | Nowy Sącz |
| Kraków Główny | ↳ | Wieliczka Rynek-Kopalnia |
| Kraków Łobzów | ↳ | Kraków Główny |

# AUTOBUSOWE LINIE DOWOZOWE

**W 2021 roku Koleje Małopolskie realizowały połączenia w ramach autobusowej linii dowozowej na następujących relacjach:**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **B1 Wieliczka Rynek Kopalnia** | ***Byszyce*** | **(Świątniki Górne)** |
| **R1 Wieliczka Rynek Kopalnia** | ***Grajów*** | **(Świątniki Górne)** |
| **D1 Wieliczka Rynek Kopalnia** | ***Hucisko*** | **(Świątniki Górne)** |
| **ALD2 Wieliczka Rynek Kopalnia** | | **Myślenice** |
| **ALD3 Bochnia** | | **Limanowa** |
| **ALD4 Bochnia** | | **Szczurowa** |
| **ALD5 Brzesko** | | **Koszyce** |
| **ALD6 Tarnów** | | **Bochnia** |

# REALIZOWANE INWESTYCJE

## Budowa zaplecza technicznego KOLEJE MAŁOPOLSKIE

Fundusze Europejskie Program Regionalny | Rzeczpospolita Polska | MAŁOPOLSKA | Unia Europejska Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego

3 września 2021 r. Koleje Małopolskie sp. z o.o. otrzymała Decyzję Wojewody Małopolskiego zatwierdzającą projekt budowlany i udzielającą pozwolenia na budowę i rozbiórkę obejmującą budowę zaplecza technicznego dla obsługi taboru kolejowego na stacji Kraków Towarowy Zaplecze będzie składać się z hali napraw, części biurowo-socjalnej, części warsztatowo-magazynowej oraz myjni. Marszałek Łukasz Smółka wspólnie z Wojewodą Małopolskim Łukaszem Kmitą, przedstawicielami Wykonawcy Budimex SA i KZN Rail oraz Prezesem Kolei Małopolskich Tomaszem Warchołem zainaugurowali budowę wartego ponad 92 mln złotych zaplecza technicznego. Inwestycja jest współfinansowana z funduszy unijnych w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014-2020.

# REALIZOWANE INWESTYCJE

## Zakup niskopodłogowego taboru autobusowego w celu rozszerzenia oferty autobusowych linii dowozowych w województwie małopolskim

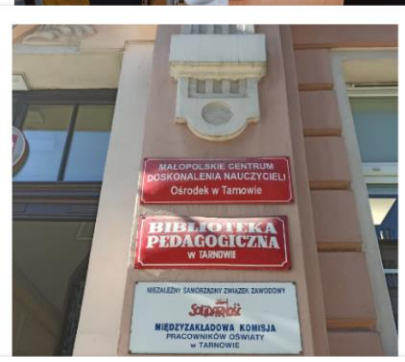
W drugim półroczu 2021 roku Koleje Małopolskie sp. z o.o. rozpoczęła proces zakupu autobusów do obsługi obecnych oraz planowanych do uruchomienia nowych linii w ramach autobusowych linii dowozowych (ALD). W 2022 roku proces ten jest kontynuowany. Celem przedmiotowego projektu jest zapewnienie dostępności mieszkańcom województwa małopolskiego do usług sektora kolejowego oraz zlikwidowanie „białych plam” w dostępie do kolei w województwie małopolskim.

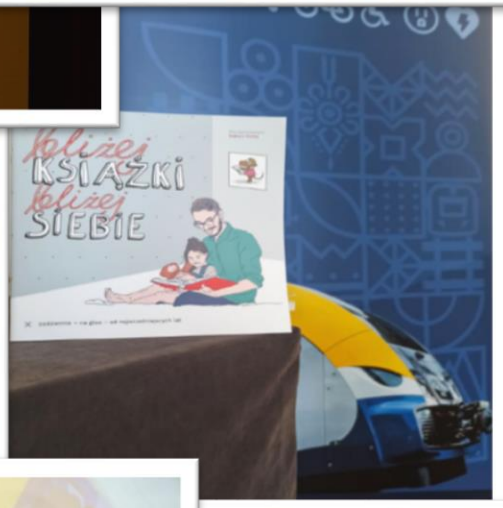
## Uruchomienie bocznicy kolejowej „JAPAN” w stacji Oświęcim, w celu obsługi eksploatowanych pojazdów kolejowych

10 grudnia 2021 r. Koleje Małopolskie sp. z o.o. otrzymała Decyzję Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego, na mocy której wydano Świadectwo bezpieczeństwa dla bocznicy kolejowej „Japan” w stacji Oświęcim. Przeznaczeniem bocznicy kolejowej jest wykonywanie przy pojazdach kolejowych, będących na wyposażeniu „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., czynności utrzymaniowo-naprawczych i obrządzania składów, postój pojazdów kolejowych na torach bocznicy w oczekiwaniu na obsługę kolejnych pociągów, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy oraz wykonywanie prac manewrowych przy pojazdach kolejowych wynikających z przyjętej technologii pracy bocznicy.

# INICJATYWY / WYDARZENIA

# INICJATYWY / WYDARZENIA






KOLEJE MAŁOPOLSKIE

KMŁ

NEWS

**FOLLOW US**

*Opracował: Pełnomocnik Zarządu ds. Systemów, Ewelina Początek-Piech*