



SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI USŁUG ZA 2022 ROK



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	22



Szanowni Państwo,

Rok 2022 z pewnością można nazwać rokiem wyzwań w odniesieniu do realizacji zaplanowanych przez Koleje Małopolskie celów, zarówno w obszarze działalności sektora kolejowego, jak i w obszarze rozwijania pozostałych gałęzi wspomagających funkcjonowanie Spółki. Z sukcesem zakończono budowę zaplecza technicznego do obsługi taboru kolejowego, dzięki któremu możliwe jest terminowe i planowe wykonywanie czynności utrzymaniowo – naprawczych, obrządzania pojazdów kolejowych i przekazywanie ich do eksploatacji w celu realizacji założonych zadań eksploatacyjnych Spółki, a także świadczenie usług w ramach Obiektu Infrastruktury Usługowej (OIU) innym przewoźnikom kolejowym w zakresie obsługi technicznej pojazdów kolejowych. Obiekt ten przyczyni się do wzmocnienia kolejowych regionalnych przewozów pasażerskich poprzez zwiększenie wykorzystania transportu kolejowego w Małopolsce, a także poprawy bezpieczeństwa i komfortu podróży pasażerów w przewozach kolejowych na terenie województwa.

Mając na względzie integrację autobusowych linii dowozowych z transportem kolejowym poprzez skomunikowanie połączeniami kolejowymi uruchamianymi przez Koleje Małopolskie sp. z o.o. oraz dalszy rozwój oferty autobusowych linii dowozowych, uruchomiono 11 nowych linii autobusowych, które uzupełniają siatkę połączeń kolejowych. Stawiając za dalszy cel rozwój oferty przewozowej, pod koniec 2022 roku ogłoszono postępowanie, które dotyczyło zakupu 7 nowych hybrydowych autobusów.

Dążąc do zwiększenia dostępności transportowej oraz budowy zintegrowanej i wzajemnie powiązanej sieci transportowej w województwie małopolskim oraz 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 2022.

Tomasz Warchol
Prezes Zarządu



„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.

Rada Nadzorcza:

Marzena Dragan
Barbara Porzuczek
Jerzy Gwiżdż
Paulina Rudnik
Jerzy Obstarczyk

Zarząd Spółki:

Tomasz Warchoł – Prezes Zarządu

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 wartości 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 korzystania z oferowanych przez Spółkę usług.*
6. *Ciągłe podnoszenie 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 pro jakościowej wśród pracowników Spółki.*
9. *Kształtowanie wizerunku transportu publicznego jako nowoczesnej formy przemieszczania się.*
10. *Bieżące monitorowanie i natychmiastowe eliminowanie sytuacji negatywnie wpływających na jakość świadczonych usług.*

PODSUMOWANIE

Liczba przewiezionych
pasażerów



7 062 029

Praca eksploatacyjna
(pocmk)



3 029 134,7

2022



Średni wiek taboru
(w latach)

5,93

Elektryczne zespoły
trakcyjne



30

REALIZOWANE POŁĄCZENIA



W 2022 roku Koleje Małopolskie realizowały połączenia na następujących relacjach:

	Wieliczka Rynek-Kopalnia		Kraków Lotnisko
	Kraków Główny		Kraków Lotnisko
	Kraków Główny		Wieliczka Rynek-Kopalnia
	Kraków Główny		Tarnów
	Kraków Główny		Miechów
	Kraków Główny		Kozłów
	Kraków Główny		Sędziszów
	Kraków Główny		Nowy Sącz
	Kraków Główny		Kraków Nowa Huta
	Kraków Główny		Jasło
	Jasło		Nowy Sącz
	Jasło		Krynica-Zdrój
	Kraków Główny		Zakopane
	Muszyń		Poprad-Tatry
	Kraków Główny		Oświęcim
	Kraków Główny		Libiąż
	Kraków Główny		Trzebinia
	Chrzanów		Oświęcim
	Kraków Główny		Podbory Skawińskie
	Kraków Główny		Przeciszów



Dostarczanie informacji podczas podróży

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

- 🗨️ kierownika pociągu, konduktora 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,
- 🗨️ 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.

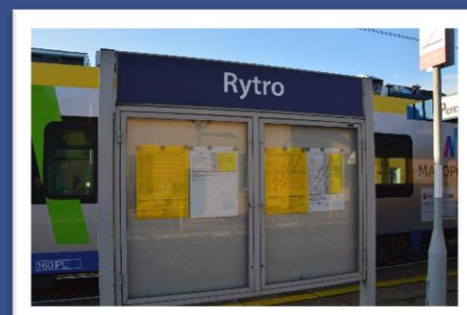




Dostarczanie informacji na stacjach i przystankach osobowych

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

- zamieszczanie 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, numery 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.



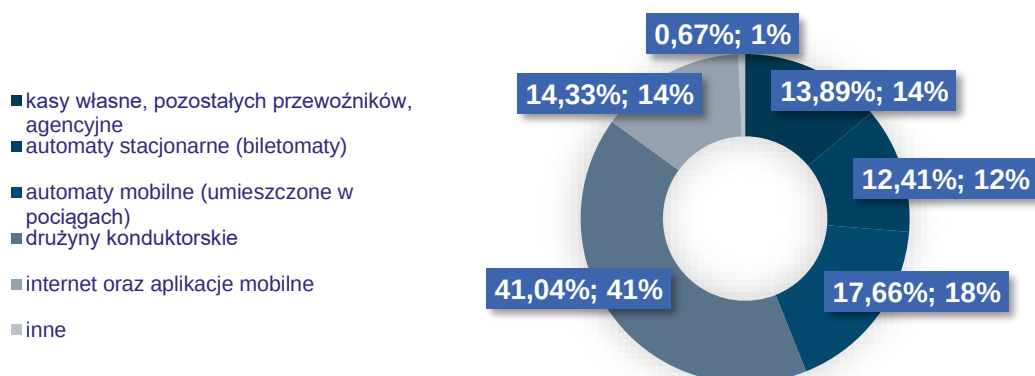


Urządzenia do sprzedaży biletów

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

- kasy pasażerskich przewoźników kolejowych, tj. „Polregio” 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.,
- kasa biletowa własna,
- terminale mobilne – 300 sztuk, znajdujące się na wyposażeniu służbowym pracowników drużyny konduktorskiej,
- stacjonarne automaty biletowe – 103 sztuki, znajdujące się na stacjach i przystankach osobowych,
- mobilne automaty biletowe – 60 sztuk (EN76B – 4 pojazdy po 2 automaty, EN78A – 4 pojazdy po 2 automaty, EN79 – 5 pojazdów po 2 automaty, EN78 – 8 pojazdów po 2 automaty, EN77 – 5 pojazdów po 2 automaty, EN64 – 4 pojazdy po 2 automaty), znajdujące się w pojazdach eksploatowanych przez Spółkę,
- internetowy system sprzedaży biletów e-podróżnik,
- internetowy system sprzedaży biletów BILKOM,
- aplikację mobilną do sprzedaży biletów działającą na urządzeniach mobilnych (iMKA),
- aplikację mPay,
- Punkt Obsługi Klienta MKA,
- w punktach sprzedaży biletów Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego gdzie odbywa się sprzedaż biletów łączonych (komunikacja miejska z komunikacją kolejową).

Procentowy udział w sprzedaży wg liczby sprzedanych biletów w 2022 roku





Punktualność kursowania i odwołanie poszczególnych pociągów uruchamianych przez Spółkę w roku 2022 przedstawia poniższe zestawienie

Regularność za rok 2022																
	z odejścia								z przybycia							
	Norma	Stale	Dod.	Razem	Opóźniono		Odw. st.	% punkt.	Norma	Stale	Dod.	Razem	Opóźniono		Odw. st.	% punkt.
					poc	min							poc	min		
RAJ	66 283	66 182	49	66 231	2 555	36 451	101	96,14%	66 283	66 182	49	66 231	5 155	75 662	101	92,22%

Objaśnienia:

RAJ – pociąg handlowy,

Norma – planowana ilość pociągów do uruchomienia,

Stale – 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 remontami 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.





**TYP 40WE
SERIA EN64**

4 pojazdy

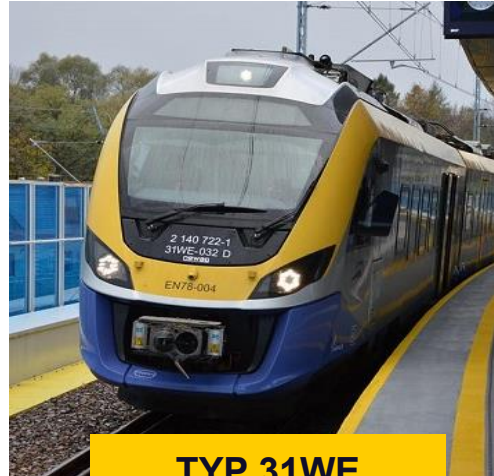
- Liczba miejsc dla rowerów: 16
- Klimatyzacja: 4
- Dostęp do sieci wifi: 4
- Gniazdka elektryczne dla pasażerów: 4
- Automat biletowy: 4
- Oznaczenia w alfabecie Braille'a: 0
- Miejsca dla osób z niepełnosprawnością: 8



**TYP 32WE
SERIA EN77**

5 pojazdów

- Liczba miejsc dla rowerów: 20
- Klimatyzacja: 5
- Dostęp do sieci wifi: 5
- Gniazdka elektryczne dla pasażerów: 5
- Automat biletowy: 5
- Oznaczenia w alfabecie Braille'a: 0
- Miejsca dla osób z niepełnosprawnością: 10



**TYP 31WE
SERIA EN78**

8 pojazdów

- Liczba miejsc dla rowerów: 32
- Klimatyzacja: 8
- Dostęp do sieci wifi: 8
- Gniazdka elektryczne dla pasażerów: 8
- Automat biletowy: 8
- Oznaczenia w alfabecie Braille'a: 8
- Miejsca dla osób z niepełnosprawnością: 16



**TYP 45WE
SERIA EN79**

5 pojazdów

- Liczba miejsc dla rowerów: 20
- Klimatyzacja: 5
- Dostęp do sieci wifi: 5
- Gniazdka elektryczne dla pasażerów: 5
- Automat biletowy: 5
- Oznaczenia w alfabecie Braille'a: 5
- Miejsca dla osób z niepełnosprawnością: 20



**TYP 31WEb
SERIA EN78A**

4 pojazdy

- Liczba miejsc dla rowerów: 48
- Klimatyzacja: 4
- Dostęp do sieci wifi: 4
- Gniazdka elektryczne dla pasażerów: 4
- Automat biletowy: 4
- Oznaczenia w alfabecie Braille'a: 4
- Miejsca dla osób z niepełnosprawnością: 8



**TYP 22WEh
SERIA EN76B**

4 pojazdy

- Liczba miejsc dla rowerów: 24
- Klimatyzacja: 4
- Dostęp do sieci wifi: 4
- Gniazdka elektryczne dla pasażerów: 4
- Automat biletowy: 4
- Oznaczenia w alfabecie Braille'a: 4
- Miejsca dla osób z niepełnosprawnością: 8



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 2022 roku wykonywane były przez wyspecjalizowane firmy porządkowe. Poszczególne rodzaje czyszczeń miały zapewnić utrzymywanie na bieżąco przyjętych 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 2022 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 – **5408 czyszczeń**.

CZYSZCZENIE POBIEŻNE

– wykonywane w zależności od czasu postoju pojazdu i polegające na powierzchniowym sprzątaniu pojazdu wewnątrz i usunięciu drobnych zabrudzeń z zewnątrz – **6051 czyszczeń**.

DEZYNFEKCJE POJAZDÓW – 2 304 dezynfekcji.

W 2022 roku oprócz ww. rodzajów czyszczeń, Spółka dbając o jakość świadczonych usług, zlecała dodatkowe mycie pudła pojazdów w zależności od stwierdzonych potrzeb – **43 czyszczenia**.

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 przesylek 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 2022 roku, do Spółki złożono skargi / wnioski / reklamacje w ilości wykazanej poniżej w poszczególnych kategoriach:

126

Opóźnienia i odwołania pociągów

17

Komfort podróży

2

Bezpieczeństwo

35

Jakość obsługi

69

Inne



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.



Skargi i reklamacje otrzymane

W okresie od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. do Spółki wpłynęło 964 skarg / wniosków / reklamacji, w tym 261 skarg / wniosków oraz 703 reklamacji. Z ogólnej liczby reklamacji pozytywnie rozpatrzonych zostało 488. Natomiast z uwagi na nieuzupełnienie reklamacji o niezbędne dokumenty, bądź złożenie reklamacji po obowiązującym terminie, negatywnie rozpatrzonych zostało 159 reklamacji.



Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków / reklamacji

Średni czas rozpatrywania skarg / wniosków / reklamacji w 2022 roku wyniósł 21 dni od daty wpływu do Spółki.



Odwołania od wezwań do zapłaty



Wystawionych tytułem braku ważnego biletu na przejazd

W okresie od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. do Spółki wpłynęło 11 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 rozpatrzona została 1 reklamacja. W przypadku wezwań wystawionych z tytułu braku biletu, nie odnotowano przypadków reklamacji rozpatrzonych negatywnie z uwagi na nieuzupełnienie wniosku o niezbędne dokumenty, bądź złożenie wniosku po obowiązującym terminie.



Wystawionych tytułem nieposiadania uprawnienia do ulgi

W okresie od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 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 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. do Spółki wpłynęło 248 wniosków o zwrot należności za niewykorzystane bilety. Z ogólnej liczby wniosków, pozytywnie rozpatrzonych zostało 215, natomiast z uwagi na nieuzupełnienie wniosku o niezbędne dokumenty, bądź złożenie wniosku po obowiązującym terminie, negatywnie rozpatrzonych zostało 33 wniosków.



POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ



- Z uwagi na istotę nowych regulacji i konieczność zapewnienia odpowiedniego stosowania nowych przepisów unijnych dotyczących praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, które zaczną obowiązywać od dnia 7 czerwca 2023 r. „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. podnosząc standardy obsługi oraz realizując wymogi prawa wynikające z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. skierowała na dedykowane szkolenia poświęcone obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami, pracowników mających bezpośredni kontakt z podróżnymi tj. kierownik pociągu, konduktor, sprzedawca. Certyfikat ukończenia szkolenia otrzymało łącznie 141 pracowników Spółki związanych bezpośrednio z obsługą osób ze szczególnymi potrzebami.
- Pojazdy, którymi dysponuje Spółka wyposażone są w urządzenia umożliwiające bezpieczną i komfortową podróż osobom niepełnosprawnym. Zgłoszenia przejazdu osób ze szczególnymi potrzebami przyjmowane są całodobowo pod numerem telefonu 790 374 036, pocztą elektroniczną na adres: dyspozytor@kolejemalopolskie.com.pl, lub za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej (<https://kolejemalopolskie.com.pl/pl/dla-pasazera/wsparcie-niepelnosprawnych>).
- Informacja dotycząca możliwości uzyskania pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami 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 ze szczególnymi potrzebami odbywające przejazdy pojazdami Spółki mogą nabywać bilety na przejazdy w pociągu bez ponoszenia dodatkowych opłat.
- W 2022 roku Spółka zorganizowała **91** przejazdów 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 2022 roku przyjęto **762** sztuki rzeczy znalezionych, z czego **276** sztuk zostało odebranych przez osoby uprawnione do ich odbioru. Pozostała część zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa została przekazana do właściwego terenowo Starostwa Powiatowego, przekazana jednostkom Policji lub SOK.



ZASTĘPCZA KOMUNIKACJA AUTOBUSOWA



W 2022 roku Koleje Małopolskie realizowały połączenia w ramach zastępczej komunikacji autobusowej na następujących relacjach:

	Kraków Główny	→ Podłęże
	Kraków Płaszów	→ Podłęże
	Trzebinia	→ Oświęcim
	Kraków Lotnisko	→ Kraków Mydlniki
	Kraków Główny	→ Zastów
	Kraków Główny	→ Słomniki
	Zastów	→ Miechów
	Miechów	→ Sędziszów
	Kraków Batowice	→ Niedzwiedź
	Zastów	→ Niedzwiedź
	Libiąż	→ Oświęcim
	Trzebinia	→ Chrzanów
	Tarnów	→ Jasło
	Tarnów	→ Nowy Sącz
	Jasło	→ Nowy Sącz
	Kraków Główny	→ Wieliczka Rynek-Kopalnia
	Kraków Łobzów	→ Kraków Główny



AUTOBUSOWE LINIE DOWOZOWE



W 2022 roku Koleje Małopolskie realizowały połączenia w ramach autobusowej linii dowozowej na następujących relacjach:

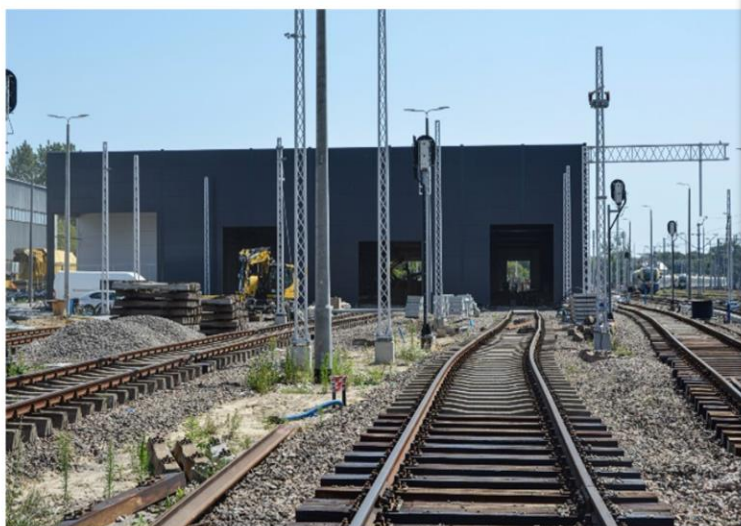
	A2	Wieliczka	Świątniki Górne	Myślenice
	A3	Bochnia	Nowy Wiśnicz	Limanowa
	A4	Bochnia	Drwinia	Szczurowa
	A5	Brzesko	Borzęcin	Bogumiłowice
	A6	Tarnów	Bochnia	
	A7	Podłęże	Niepołomice	Proszowice
	A8	Wieliczka	Raciborsko	Dobczyce
	A9	Wieliczka	Dobczyce	Limanowa
	A10	Olkusz	Krzeszowice	
	A10	Olkusz	Paczółtów	Krzeszowice
	A11	Mszana Dolna	Wiśniowa	Myślenice
	A12	Olkusz	Trzyciąż	Kraków
	A13	Olkusz	Sułoszowa	Kraków
	A14	Czernichów	Piekary	Kraków
	A15	Bukowina Tatrzańska	Zakopane	Chochółów
	A16	Wieliczka	Borzęta	Myślenice
	A17	Dobczyce	Szczyrzyc	
	D1	Wieliczka	Gdów	Łapanów



REALIZOWANE INWESTYCJE



Odbiór zaplecza technicznego KOLEJE MAŁOPOLSKIE



Inwestycja jest współfinansowana z funduszy unijnych w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014-2020. Zaplecze składa 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.

REALIZOWANE INWESTYCJE



Odbiór zaplecza technicznego KOLEJE MAŁOPOLSKIE



Fundusze Europejskie
Program Regionalny



Rzeczpospolita
Polska



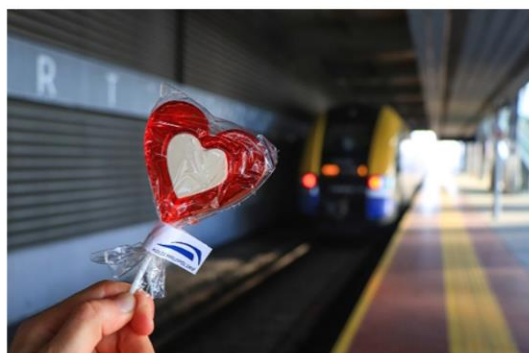
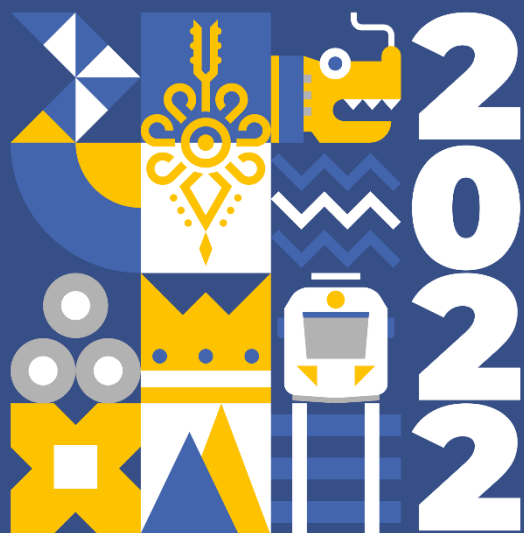
MAŁOPOLSKA

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



Inwestycja jest współfinansowana z funduszy unijnych w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014-2020. Zaplecze składa 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 Warcholem zainaugurowali budowę wartego ponad 92 mln złotych zaplecza technicznego.

INICJATYWY / WYDARZENIA



CZY TO SUPER AGENCJI ? ? ?
NIE!
TO
**SUPER
DZIADKOWIE!**



KOLEJ MIAŁOŚCIE



**Małopolska kultura
solidarna z Ukrainą**



INICJATYWY / WYDARZENIA



INICJATYWY / WYDARZENIA



INICJATYWY / WYDARZENIA



**ŚWIATOWY
DZIEŃ KRWIODAWCY
Z KOLEJAMI MAŁOPOLSKIMI**

DzieńKrwiodawcy



**DRODZY KOLEJARZE
DZIĘKUJEMY
ZA WASZĄ SŁUŻBĘ**

DzieńKolejarza



INICJATYWY / WYDARZENIA



**NOWA OFERTA
ODKRYWAJ
MAŁOPOLSKĘ**

#NOWAoferta



**MAŁOPOLSKI BILET
ROWEROWY**

#OfertyKML



**NOWA STRONA
KOLEI MAŁOPOLSKICH**

#Bqd2NaBieżąco



**BILET MIESIĘCZNY
mały MAŁOPOLANIN**

#OfertyKML



**OFERTA SPECJALNA
BILET KOLEJOWY P&R**

#Bqd2NaBieżąco



**500 000
PASAŻERÓW ALD**

#Bqd2NaBieżąco





FOLLOW US



**TOMASZ
WARCHOŁ**
PREZES ZARZĄDU
KOLEJE MAŁOPOLSKIE SP. Z O.O.

