



Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Sprawozdanie z realizacji norm jakości usług za 2023 rok

Spółki Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.

Grodzisk Mazowiecki, czerwiec 2024 r.

Spis treści

Spis treści

1. INFORMACJA I BILETY	3
1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży	3
1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach	3
1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów	3
1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów	4
1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety	4
2. PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW	4
2.1 Opóźnienia	5
2.2 Utracone komunikowania	5
2.3 Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego ..	5
3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW	6
4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI	6
4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego	6
4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza	7
4.3 Dostępność toalet	7
5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW	7
6. POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI, ZWROT NALEŻNOŚCI I REKOMPENSATY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA NORM JAKOŚCI USŁUG	8
6.1 Stosowane procedury	8
6.2 Liczba skarg i wyniki ich rozpatrzenia	9
7. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ	11
8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 29.01 - 29.02.2024 R.	14

▪ INFORMACJA I BILETY

1.1 Dostarczanie informacji podczas podróży

Podczas podróży w pociągach WKD dostępne są dla pasażerów następujące informacje:

- ceny biletów jednorazowych normalnych oraz ulgowych, numery telefonów oraz adresy mailowe do Spółki, informacja o opłacie za przejazd bez ważnego biletu, kontakt do wydziału rozpatrującego reklamacje od wystawionych wezwań do zapłaty (w formie plakatu w ramach A3),
- dotyczące możliwości zakupu biletów w pociągu przez aplikacje mobilne (w formie naklejki),
- dotyczące obszaru obowiązywania Wspólnego biletu ZTM – KM - WKD (w formie plakatu w ramach A3 oraz plansz wyświetlanych na monitorach LCD),
- dotyczące rodzajów biletów ZTM honorowanych w pociągach WKD w ramach oferty Wspólny bilet ZTM – KM – WKD, możliwości kasowania i aktywowania biletów ZTM (w formie plakatu w ramach A3 i wyświetlania na monitorach LCD),
- dotyczące niehonorowania jednorazowych czasowych biletów z oferty ZTM tj. 20-, 75- oraz 90- minutowych (w formie naklejki nad drzwiami oraz przy kasowniku),
- dotyczące zasad postępowania w przypadku uszkodzenia kasownika (w formie plakatu w ramach A3 i informacji wyświetlanych na monitorach LCD),
- numery telefonów alarmowych - Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, Straż Miejska, Mazowieckie Centrum Zarządzania Kryzysowego, Agencja Ochrony, numer alarmowy 112 (w formie naklejki),
- informacja głosowa i wizualna o aktualnym, następnym oraz o końcowym przystanku w pojazdach serii EN 97 i EN 100,
- komunikaty i informacje dla pasażerów (dotyczące obowiązujących oraz nowych ofert, itp.) prezentowane na monitorach LCD,
- informacja głosowa o ewentualnej zmianie organizacji ruchu,
- informacje i komunikaty na LCD dotyczące zmian rozkładu jazdy.

1.2 Sposób udzielania informacji na stacjach

Na stacjach WKD informacje udzielane są podróżnym w następujący sposób:

- w wiatach przystankowych (w formie papierowych rozkładów, komunikatów),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- w kasach biletowych przez kasjera,
- poprzez wygłaszane komunikaty megafonowe,
- poprzez tablice systemu informacji pasażerskiej zainstalowane na peronach stacji i przystanków osobowych wzdłuż linii WKD,
- na wyświetlaczach biletomatów stacjonarnych zlokalizowanych na wszystkich stacjach/przystankach WKD.

1.3 Sposób dostarczania informacji o rozkładzie jazdy, taryfach i numerach peronów

- na wiatach przystankowych (rozkłady i komunikaty papierowe),
- w gablotach informacyjnych (w formie papierowej),
- poprzez wygłaszane komunikaty w przypadku utrudnień na linii WKD,

- przez stronę internetową: www.wkd.com.pl,
- poprzez media społecznościowe (facebook),
- w rozkładzie jazdy pociągów na stronie internetowej: www.rozklad-pkp.pl, www.e-podroznik.pl, targeo.pl,
- telefonicznie (numer telefonu całodobowy dostępny jest na rozkładzie jazdy na każdej stacji),
- poprzez materiały informacyjne (ulotki, plakaty, billboardy),
- poprzez media w przypadku zmian rozkładu/taryfy (prasa, radio, telewizja),
- poprzez elektroniczny system informacji pasażerskiej na stacji Warszawa Zachodnia (wyświetlacze, komunikaty),
- na wyświetlaczach biletomatów stacjonarnych zlokalizowanych na wszystkich stacjach/przystankach WKD,
- poprzez tablice systemu informacji pasażerskiej zainstalowane na peronach stacji i przystankach osobowych wzdłuż linii WKD.

1.4 Urządzenia do sprzedaży biletów

- automaty do sprzedaży biletów WKD (bilety jednorazowe i okresowe) – 30 biletomatów na stacjach i przystankach,
- kasy - na 8 stacjach znajdują się pełnozakresowe kasy biletowe WKD, prowadzące sprzedaż biletów jednorazowych oraz okresowych, które drukowane są na papierze termicznym z rolki biletowej,
- możliwość zakupu biletów WKD i ZTM przez aplikacje mobilne,
- uprawnione punkty do sprzedaży biletów jednorazowych WKD (kioski, sklepy),
- automaty ZTM w strefie miejskiej (na odcinku Warszawa Śródmieście WKD – Opacz): Warszawa Raków, Warszawa Ochota WKD,
- mobilne automaty biletowe – zainstalowane w 2022 roku we wszystkich pojazdach EN 97, a w pojazdach EN 100 w 2023 roku,
- nowa strona internetowa umożliwiająca zakup biletów również na urządzeniach mobilnych.

1.5 Obecność na stacjach pracowników udzielających informacji i sprzedających bilety

Informacje udzielane są podróżnym w kasach biletowych WKD. Ponadto informacje udzielane są podróżnym za pomocą megafonów znajdujących się na przystankach oraz telefonicznie (całodobowy numer telefonu do dyspozytora zamieszczony jest na każdym przystanku na rozkładzie jazdy).

▪ PUNKTUALNOŚĆ POCIĄGÓW I OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAKŁÓCEŃ W KURSOWANIU POCIĄGÓW

Punktualność kursowania pociągów w 2023 roku wyniosła 98,66%. Zgodnie z danymi opublikowanymi przez Urząd Transportu Kolejowego za 2023 rok, Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. była najpункtualniejszym przewoźnikiem pasażerskim, uzyskując najwyższy wskaźnik w porównaniu do innych przewoźników. Uzyskiwane regularnie wysokie wskaźniki punktualności plasują Warszawską Kolej Dojazdową w szczycie czołówki również wśród europejskich przewoźników kolejowych. Wysoka

niezawodność i punktualność pociągów WKD odzwierciedla się w ankietach zadowolenia klienta, które Spółka przeprowadza raz do roku. WKD od lat odnotowuje bardzo wysokie wyniki punktualności pociągów, w porównaniu z innymi operatorami kolejowymi.

2.1 Opóźnienia

- Wskaźnik ogólnego średniego opóźnienia pociągów w 2023 roku wyniósł 0,97% (WKD posiada tylko jedną kategorię pociągów – regionalne),
- 0,60% opóźnień z odjazdu,
- 1,34% opóźnień z przybycia.

2.2 Utracone skomunikowania

W rozkładzie jazdy WKD nie ma pociągów skomunikowanych. Niemniej jednak w związku z budową drugiego toru oraz przebudową stacji Warszawa Zachodnia zapewnione zostało skomunikowanie pociągów z zastępczą komunikacją autobusową organizowaną przez WKD oraz operatorów zewnętrznych (np. ZTM) lub poprzez honorowanie biletów w środkach transportu publicznego organizowanego przez ZTM i KM.

2.3 Zakłócenia w kursowaniu pociągów, krótki opis planów awaryjnych i zarządzania kryzysowego

Zakłócenia w kursowaniu ruchu pociągów WKD można podzielić na dwa rodzaje przyczyn:

- zakłócenia spowodowane wypadkiem na linii WKD - pracownik WKD który uczestniczył lub był świadkiem wypadku powiadamia dyżurnego ruchu, dyspozytora WKD, policję oraz inne służby zewnętrzne, tj. pogotowie ratunkowe, straż pożarną, żandarmerię wojskową lub prokuraturę,
- zakłócenia będące wynikiem awarii na linii WKD - powiadamiany jest dyżurny ruchu i/lub dyspozytor WKD, którzy podejmują stosowne decyzje, zgodne z obowiązującymi procedurami.

Jeżeli prowadzenie ruchu pociągów w miejscu wypadku lub awarii jest niemożliwe lub zagraża bezpieczeństwu, ruch pociągów jest wstrzymywany do czasu usunięcia skutków wypadku lub awarii. Plany zarządzania kryzysowego reguluje zarządzenie nr 4/2020 Prezesa Zarządu Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o. z dnia 28 stycznia 2020 r. w sprawie systemu zarządzania informacją o zdarzeniach na linii WKD powodujących ograniczenia w ruchu pociągów. Zarządzenie opisuje kto kogo powiadamia i w jakiej kolejności, w przypadku wszelkich ograniczeń w ruchu pociągów na linii WKD (z późn. zm.).

W 2023 roku odnotowano:

- 10 zdarzeń z udziałem samochodów lub osób na przejeździe kolejowym lub na szlaku (zablokowany ruch pociągów od 40 minut do 2 godzin),
- 40 przypadków awarii taboru (zablokowany tor szlakowy lub stacyjny od 6 minut do 43 minut),
- 14 przypadków usterki zdalnego sterowania urządzeniami sterowania ruchem kolejowym (zablokowany ruch pociągów na stacjach lub na szlaku od 8 minut do 40 minut),
- 13 przypadków interwencji pogotowia ratunkowego (zablokowany ruch pociągu w miejscu interwencji od 20 do 50 minut),

- 8 przypadków awarii sieci trakcyjnej lub uszkodzeń w wyniku niekorzystnych warunków atmosferycznych lub przewracających się drzew (zablokowany ruch pociągów na szlaku od 30 minut do 2 godzin w przypadku największych uszkodzeń sieci trakcyjnej).

3. ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Stosunek liczby pociągów odwołanych do liczby pociągów przewidzianych w rozkładzie jazdy w ujęciu procentowym wynosi 0,30%.

4. CZYSTOŚĆ TABORU I WYPOSAŻENIE STACJI

4.1 Częstotliwość czyszczenia taboru kolejowego

Czyszczenie pojazdów kolejowych odbywa się w miejscach i ilościach uzgodnionych przez Spółkę z Wykonawcą usługi.

Stosuje się następujące rodzaje czyszczeń taboru kolejowego (pojazdów e.z.t.):

- czyszczenie okresowe – średnio 20 e.z.t./miesięcznie;
- czyszczenie codzienne – średnio 300 e.z.t./miesięcznie;
- czyszczenie pobieżne – średnio 2550 e.z.t./miesięcznie.

Czyszczenia taboru są wykonywane przez wyspecjalizowaną firmę porządkową. Poszczególne rodzaje czyszczeń mają zapewnić utrzymywanie na bieżąco następujących standardów w wagonach pojazdów:

- brak kurzu i śmieci, w szczególności w szczelinach i zagłębieniach wnętrza pojazdu,
- brak kurzu na siedzeniach i półkach bagażowych,
- brak jakichkolwiek trwałych osadów we wnętrzu wagonów, szczególnie w miejscach podatnych na ich zbieranie,
- pełna przejrzystość szyb czołowych, okien bocznych, brak zacieków i osadów.

Wykonawca usługi ma obowiązek stosowania środków i materiałów posiadających atesty i certyfikaty dopuszczające je do stosowania na terenie UE. Środki te powinny być używane we właściwych stężeniach i zgodnie z zalecaną przez producenta technologią użycia. Zalecane przez producenta środki i technologie mycia taboru serii EN-97 i EN-100 przekazano firmie wykonującej czyszczenie.

W 2023 roku czyszczenie taboru było wykonywane przez firmę zewnętrzną wyłonioną w przetargu, która wykonywała czyszczenie taboru zgodnie z zawartą umową, tzn.:

- czyszczenie pobieżne pojazdów (sprzątnięcie wewnątrz pociągu na stacji Warszawa Śródmieście WKD: minimum 73 czyszczenia w dni powszednie i 43 w soboty i dni świąteczne, na stacji Grodzisk Mazowiecki Radońska: minimum 18 czyszczeń codziennie);
- po zamknięciu Dworca Warszawa Zachodnia od 1 września 2023 roku czyszczenie pobieżne pojazdów odbywało się tylko na stacji Grodzisk Mazowiecki Radońska: w dni powszednie 16 czyszczeń i 13 w sobotę i dni świąteczne;
- czyszczenie codzienne (sprzątnięcie i mycie pojazdu wewnątrz na terenie Zakładu w Grodzisku Mazowieckim: minimum w dni powszednie 12 czyszczeń oraz 6 czyszczeń w soboty i dni świąteczne).

- czyszczenie okresowe (sprzątnięcie i mycie pojazdu wewnątrz i na zewnątrz na terenie Zakładu w Grodzisku Mazowieckim: minimum czyszczony jeden pojazd na dzień powszedni).

4.2 Wyniki pomiarów jakości powietrza

Stężenia CO² podczas przeprowadzonych kontroli jakości powietrza w 2023 roku w pociągach i autobusach komunikacji zastępczej osiągały wartości poniżej 2998 ppm. (przy dopuszczalnych wartościach maksymalnych 5000 ppm.).

4.3 Dostępność toalet

Pojazdy kolejowe WKD, podobnie jak tabor metra, nie są wyposażone w toalety z uwagi na stosunkowo krótki czas podróży oraz charakter linii zbliżony do metra. Czas przejazdu na najdłuższym odcinku linii kolejowej WKD (na trasie Grodzisk Mazowiecki – Warszawa Śródmieście WKD) nie przekracza 55 minut (podczas standardowego rozkładu jazdy, obowiązującego poza okresem kiedy przeprowadzane są remonty/modernizacje infrastruktury na linii WKD) oraz ok 1,5 godziny (łącznie z przesiadką) przy wprowadzonej autobusowej komunikacji zastępczej lub przesiadce w Warszawski Transport Publiczny.

Toalety należące do miast i gmin leżących wzdłuż linii WKD są ustawione na następujących stacjach i przystankach linii kolejowej WKD: Grodzisk Mazowiecki Radońska, Grodzisk Mazowiecki Piaskowa, Podkowa Leśna Zachodnia, Podkowa Leśna Wschodnia, Podkowa Leśna Główna, Komorów, Tworki, Malichy, Reguły, Michałowice, Opacz. Ogółem dla podróżnych dostępnych jest 11 kabin sanitarnych.

5. BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Badanie podróżnych podsumowujące 2023 rok zostało przeprowadzone w dniach od 29 stycznia do 29 lutego 2024 r. w formie ankiety zawierającej 38 pytań. Podróżni mieli możliwość wypełnienia formularza ankietowego za pośrednictwem strony internetowej Spółki (wkd.com.pl) lub w wersji papierowej dostępnej w kasach biletowych WKD. Łączna liczba uzyskanych ankiet wyniosła 533.

Ocenie poddano następujące zagadnienia:

- punktualność i częstotliwość kursowania pociągów WKD,
- dogodność i dostępność rozkładu jazdy pociągów WKD,
- dostępność informacji w pociągach WKD,
- dostępność biletów WKD,
- funkcjonalność automatów biletowych,
- jakość obsługi pasażerów w kasach biletowych,
- informacje udzielane w przypadku opóźnień pociągów,
- informacje udzielane na przystankach przez megafony,
- informacje wyświetlane na tablicach Systemu Informacji Pasażerskiej (SIP),
- głośność i poprawność komunikatów dotyczących opóźnień, wygłaszanych w pociągach przez maszynistę,
- bezpieczeństwo w pociągach oraz na terenie przystanków,
- przystosowanie pociągów oraz przystanków i infrastruktury przystankowej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,

- warunki podróży osób o ograniczonej możliwości poruszania się w pociągach WKD (w tym osób podróżujących z wózkiem),
- czystość w pociągach oraz na przystankach linii WKD,
- komfort jazdy pociągami,
- temperatura w pociągach,
- oświetlenie w pociągach,
- warunki przewozu rowerów,
- ogólny poziom świadczonych usług przez WKD,
- dostępność informacji na stronie internetowej WKD,
- poziom nowoczesności spółki WKD,
- ogólny poziom obsługi klienta przez pracowników spółki WKD,
- komfort jazdy zastępczą komunikacją autobusową WKD.

Podróżni mieli możliwość udzielenia następujących odpowiedzi: bardzo dobrze, dobrze, dostatecznie, źle, bardzo źle.

6. ROZPATRYWANIE SKARG, ZWROTY OPŁAT I ODSZKODOWANIA ZA NIEPRZESTRZEGANIE NORM JAKOŚCI USŁUG

6.1 Stosowane procedury

Skargi, wnioski i reklamacje w spółce Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. są przyjmowane i rozpatrywane zgodnie z procedurą PK.4 „Postępowanie z reklamacjami, skargami i wnioskami klientów”.

Zgodnie z w/w procedurą skargi, wnioski i reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej i mogą być składane: korespondencyjnie na adres pocztowy WKD, drogą internetową na adres: wkd@wkd.com.pl, osobiście w siedzibie WKD, poprzez wpis do „Książki skarg i wniosków” lub w kasie biletowej poprzez wypełnienie „Formularza do zgłaszania reklamacji, skargi i wniosku” lub złożenie własnego pisma.

Podróżny może skierować do WKD skargę/wniosek dotyczącą:

- jakości świadczonych usług,
- zachowania pracowników WKD/podmiotu upoważnionego do kontroli,
- innej istotnej sprawy, związanej z działalnością WKD.

Skargi/wnioski należy składać w terminie do 3 m-cy od daty zdarzenia, podając jego szczegółowy opis. Nie mogą one zawierać roszczenia o odszkodowanie. WKD niezwłocznie, nie później niż w ciągu miesiąca udziela odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. Jeżeli na podstawie skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z pouczeniem, że niezłożenie wyjaśnienia lub nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania. WKD nie udziela odpowiedzi na skargi lub wnioski, jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji pocztowej.

Podróżny może złożyć do WKD reklamację:

- dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika;
- z tytułu całkowicie lub częściowo niewykorzystanego biletu na przejazd/przewóz;
- z tytułu wadliwie działającego systemu sprzedaży biletów w aplikacji mobilnej;
- z tytułu wadliwie działającego systemu internetowej sprzedaży biletów;
- z tytułu wadliwie działającego systemu sprzedaży biletów w sklepie internetowym WKD.

Podróżny może złożyć do WKD reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu z żądaniem naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowanie w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, dokumenty dotyczące zawarcia umowy przewozu (w szczególności oryginał biletu na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone za zgodność z oryginałem (np. przez upoważnionego pracownika WKD - pracownika Wydziału Sprzedaży Usług WKD / Sekretariatu WKD / kasjera kasy biletowej WKD bądź wystawcę dokumentu, notariusza), kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Reklamacje zawierające zarzut niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia. Odpowiedź na reklamację udzielana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji.

W przypadku reklamacji od wystawionego wezwania do zapłaty, która wpłynęła do WKD, przekazywana jest przez wybranego pracownika WKDH3.1 do podmiotu zewnętrznego odpowiedzialnego za kontrolę biletów i windykację należności z tytułu przejazdów bezbiletowych.

Reklamacja w przypadku wadliwie działającego biletomatu, która wpłynęła do WKD, przekazywana jest przez pracownika WKDH3.1 do podmiotu zewnętrznego odpowiedzialnego za rozpatrywanie reklamacji w/w temacie zgodnie z umową. Jednocześnie pracownik WKDH3.1 występuje z prośbą o przekazanie odpowiedzi udzielonej podróżnemu oraz wskazanie terminu wysłania odpowiedzi.

6.2 Liczba skarg/wniosków oraz reklamacji i wyniki ich rozpatrzenia

W 2023 roku do spółki WKD oraz podmiotów zewnętrznych świadczących usługi na rzecz WKD w zakresie windykacji należności z tytułu przejazdów bezbiletowych oraz obsługi biletomatów (zgodnie z zawartymi umowami) wpłynęło łącznie 319 skarg/wniosków (w tym: 281 skarg i 38 wniosków) oraz 1296 reklamacji.

Z liczby 319 skarg/wniosków podmioty zewnętrzne rozpatrywały 78 skarg, a z liczby 1296 reklamacji podmioty zewnętrzne rozpatrywały 1228 reklamacji.

Podział na kategorię zarejestrowanych skarg/wniosków/reklamacji z uwzględnieniem ich tematyki i ilości, przedstawia poniższe zestawienie:

	Przyczyna	Skargi/wnioski	Reklamacje
A	Punktualność kursowania pociągów	64	4
B	Dostosowanie rozkładu jazdy pociągów do potrzeb podróżnych	38	
C	Jakość obsługi podróżnych przez pracowników kas biletowych	3	1
D	Jakość obsługi podróżnych przez kontrolerów	29	
E	Jakość obsługi podróżnych przez maszynistów	4	2
F	Czystość taboru i warunki sanitarne		
G	Stan techniczny taboru		1
H	Bezpieczeństwo podróży		
I	Przekazywanie audiowizualnej informacji podróżnym (komunikaty megafonowe, aktualizowanie rozkładów jazdy)		
J	Obsługa strony internetowej		
K	Komunikacja zastępcza	25	1
L	Wadliwie działający automat biletowy	57	350
M	Wadliwie działająca aplikacja mobilna		16
N	Wadliwie działający system sprzedaży internetowej	3	8
O	Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu przewozu – wystawione wezwanie do zapłaty		510
P	Nie okazanie w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu		345
Q	Pozostałe	96	58
	Razem:	319	1296

Z liczby 319 skarg/wniosek rozpatrzono w następujący sposób:

- 170 skarg – uwzględniono, 101 skarg – nie uwzględniono, 10 skarg – pozostało bez rozpatrzenia;
- 8 wniosków – uwzględniono, 30 wniosków – nie uwzględniono,

Natomiast z 1296 zarejestrowanych reklamacji rozpatrzonych zostało 1162, w tym 858 - na korzyść podróżnego, 304 - nie uwzględniono, 134 - pozostało bez rozpatrzenia. Przyczyną nierozpatrzenia skargi, wniosku, reklamacji w danym okresie rozliczeniowym szczególnie był brak odpowiedzi na wezwanie do uzupełnienia skargi, wniosku, reklamacji o niezbędne dokumenty lub brak danych adresowych. Czas udzielenia odpowiedzi zależny był od rodzaju okoliczności jakie wymagały wyjaśnienia. Średni czas rozpatrywania skarg/wniosek w 2023 roku wyniósł 17 dni od daty wpływu do Spółki, a reklamacji 16 dni od daty wpływu do Spółki.

Wszelkie uwagi oraz nieprawidłowości przekazywane przez podróżnych, są analizowane i w miarę możliwości na bieżąco usuwane, a usterki likwidowane. Zgodnie z procedurą nr PK.4 wyznaczony pracownik przedkłada Zarządowi spółki WKD kwartalne zestawienia reklamacji, skarg i wniosków przyjętych przez WKD wraz z analizą miejsc i przyczyn ich powstawania, które są omawiane na posiedzeniach Zarządu.

W celu eliminowania nieprawidłowości oraz poprawy jakości świadczonych usług, Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. kieruje pisma interwencyjne do podmiotów świadczących dla niej usługi, jak również omawia tematy problematyczne na spotkaniach okresowych organizowanych dla pracowników związanych z obsługą pasażera.

W 2023 roku dodatkowo rozpatrzono 5 wniosków o zwrot należności za niewykorzystane bilety. Wskazana liczba wynika z wniosków podróżnych dot. zwrotu za niewykorzystane bilety jednorazowe w związku ze zmianą cen biletów WKD od 1 lutego 2020 roku oraz 7 wniosków dotyczących zwrotów częściowo niewykorzystanych biletów okresowych z tytułu przywrócenia organizacji ruchu pociągów do stacji Milanówek Grudów oraz zmiany organizacji ruchu pociągów związanej z remontem stacji Warszawa Zachodnia.

7. POMOC OSOBOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBOM O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

Osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się spółka WKD zapewnia podczas podróży nieodpłatną pomoc w zakresie asysty na linii WKD oraz pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pociągu.

Wsparcie po wcześniejszym zgłoszeniu potrzeby pomocy.

W spółce WKD pasażer potrzebujący wsparcia (asysty) podczas podróży zobowiązany jest powiadomić przewoźnika 24 godziny przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji lub przystanku.

Asysta obejmuje pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu oraz zajęcie miejsca w pociągu. Potrzebę udzielenia pomocy podczas podróży pasażer może zgłosić telefonicznie całodobowo u Dyspozytora WKD oraz poprzez Formularz zgłoszenia dostępny na stronie internetowej WKD.

Osoba zgłaszająca potrzebę asysty informowana jest o godzinie i wyznaczonym miejscu na stacji, w którym podróżny z niepełnosprawnością lub podróżny z ograniczoną możliwością poruszania się powinien oczekiwać na asystę. Jeżeli nie został określony konkretny termin pojawienia się podróżnego musi on stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 15 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu.

Wsparcie bez wcześniejszego zgłoszenia potrzeby pomocy.

- W przypadku, gdy podróżny nie zgłosi potrzeby pomocy w podróży z wymaganym wyprzedzeniem czasowym Spółka WKD – jeśli tylko istnieje taka możliwość – dokonuje wszelkich starań, aby udzielić takiej pomocy.
- W przypadku podróżnych potrzebujących wsparcia w podróży polegającej na otwarciu rampy najazdowej, maszynista udzieli pomocy pasażerowi, który:
 - ✓ zajmie na peronie miejsce wyznaczone słupkiem z piktogramem osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim,
 - ✓ następnie, po zatrzymaniu pociągu ustawi się przy pierwszych drzwiach za kabiną maszynisty (patrząc w kierunku jazdy pociągu),
 - ✓ zasygnalizuje potrzebę udzielenia pomocy poprzez wciśnięcie przycisku z piktogramem osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim, umieszczonym na płacie drzwi pociągu.

Potrzebę pomocy przy wysiadaniu z pociągu pasażer sygnalizuje poprzez wciśnięcie przycisku z piktogramem osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim, umieszczonym na płacie drzwi pociągu, bądź odpowiednim przyciskiem znajdującym się w przestrzeni pasażerskiej (przy miejscu wyznaczonym dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim).

Pomoc udzielana przez maszynistów realizowana jest tylko i wyłącznie pierwszymi drzwiami za kabiną maszynisty (patrząc w kierunku jazdy pociągu).

Ze względów bezpieczeństwa rampę najazdową w każdym przypadku obsługuje wyłącznie maszynista pociągu WKD.

Dodatkowo pomoc udzielana jest przez wszystkich pracowników przebywających w godzinach pracy na stacjach, przystankach i w pociągach WKD - w przypadku zaistnienia takiej potrzeby, co wynika z wewnętrznych regulacji WKD.

W **2023 roku 6** razy udzielono asysty w podróży osobie z niepełnosprawnością (realizowanej po wcześniejszym zgłoszeniu). Natomiast pomoc bez wcześniejszego zgłoszenia (na podstawie *Rejestru otwierania rampy najazdowej przez maszynistów*) udzielona została **672** razy.

REALIZACJE W 2023 R. W ZAKRESIE DOSTĘPNOŚCI

- W ramach budowy II toru na odcinku od Podkowy Leśnej Głównej do Grodziska Mazowieckiego powstała infrastruktura peronowa dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Perony dostosowane zostały do potrzeb osób niewidomych - wyposażone w ścieżki prowadzące do podstawowych elementów infrastruktury. W wiatkach przystankowych wydzielone zostało specjalne miejsce dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim. Przyciski zapowiedzi głosowych na Słupach Systemu Informacji Pasażerskiej *Info* oraz *SOS* umieszczone zostały w żółtej apli w celu poprawy ich widoczności. Na stacji Grodzisk Mazowiecki Radońska znalazły się dodatkowe udogodnienia dla osób niewidomych w postaci map tyflograficznych.
- W ramach inwestycji pn. *Likwidacja barier architektonicznych dla osób z niepełnosprawnościami poprzez modernizację infrastruktury kolejowej Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o.*, perony 9 przystanków osobowych/stacji na linii WKD przystosowane zostały do obsługi osób niewidomych (poprzez budowę ścieżek prowadzących do poszczególnych elementów infrastruktury), wymienione zostały również zniszczone ostrzegawcze pasy dotykowe w tzw. strefie zagrożenia peronu.
- Poprzez zamontowanie systemu tabliczek kierunkowych/informacyjnych zapewniony został dostęp interesantów od wejścia głównego na teren spółki WKD do Kancelarii Głównej w budynku biurowym WKD. Tabliczki uwzględniają również oznakowania prowadzące do toalet, jak również oznakowanie wind. Poprzez umieszczenie na tabliczkach napisów w alfabecie Braille'a, informacje mogą odczytać również osoby niewidome.
- Biletomaty mobilne zamontowane we wszystkich pociągach WKD przystosowane zostały do obsługi przez osoby z niepełnosprawnością wzroku poprzez wdrożenie mechanizmu obsługi gestami. Funkcja ta polega na tym, że po wybraniu specjalnego trybu w urządzeniu mobilnym, pasażer może wybrać bilety za pomocą prostych gestów tj. przesuwać palcem po ekranie. Każdy wybór sygnalizowany jest przez biletomat komunikatem głosowym w języku polskim.
- Uruchomiono usługę tłumacza on-line polskiego języka migowego - Warszawska Kolej Dojazdowa udostępnia pasażerom z niepełnosprawnością słuchu kontakt z tłumaczem on-line języka migowego. Usługa dedykowana jest dla osób niesłyszących i daje możliwość zapoznania się z ofertą WKD poprzez bezpośredni kontakt w czasie rzeczywistym z tłumaczem on-line polskiego języka migowego. Pasażerowie / pasażerki niesłyszące posługujące się polskim językiem migowym mogą skorzystać z usługi tłumacza języka migowego w czasie rzeczywistym poprzez stronę internetową, w Kancelarii Głównej w budynku biurowym spółki WKD, jak również we wszystkich kasach biletowych na linii WKD.
- Spółka WKD przyłączyła się do aplikacji Time4BUS, która jako jedyna w zaawansowanym stopniu wspiera osoby niedowidzące i niewidome w poruszaniu się komunikacją miejską. Wspomaga ona pasażerów od sierpnia 2021 roku, dostarczając informacji o przyjazdach autobusów, tramwajów czy kolei miejskich.

- Współpraca z instytucjami oraz osobami z niepełnosprawnościami w zakresie akcji marketingowych oraz uzgodnień związanych z realizacjami z tematyki dostępności.

Szkolenia

W ramach poszerzania wiedzy personelu WKD na temat obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami część pracowników Warszawskiej Kolei Dojazdowej oraz wybrani pracownicy firm świadczących usługi dla spółki WKD - mający bezpośredni kontakt z osobami potrzebującymi wsparcia podczas podróży - przeszli odpowiednie szkolenia podwyższające kompetencje w zakresie obsługi różnych podróżnych.

Pracownicy WKD mieli możliwość uczestniczyć w poniższych szkoleniach:

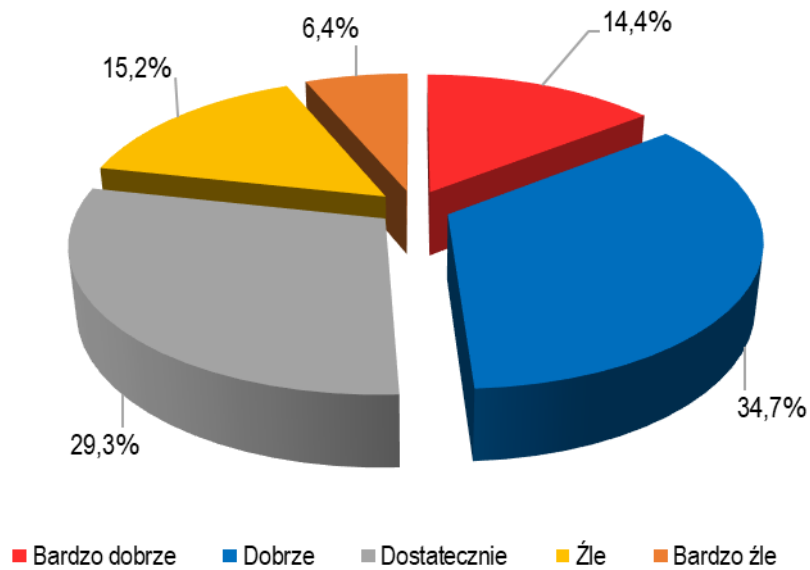
1. Dwudniowe szkolenie „Różni Podróżni” – obsługa bez barier” realizowane przez Polski Instytut Rozwoju na zlecenie Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON).
2. Dwugodzinne szkolenie z tematyki obsługi osób ze spektrum autyzmu.

Ponadto każdy nowo zatrudniony pracownik przechodzi podstawowe szkolenie z zakresu obsługi osób z niepełnosprawnościami, co zostało uregulowane odpowiednim Zarządzeniem i obowiązuje od 2023 r.. Szkolenia przeprowadza, przeszkolony w tym zakresie, pracownik spółki WKD.

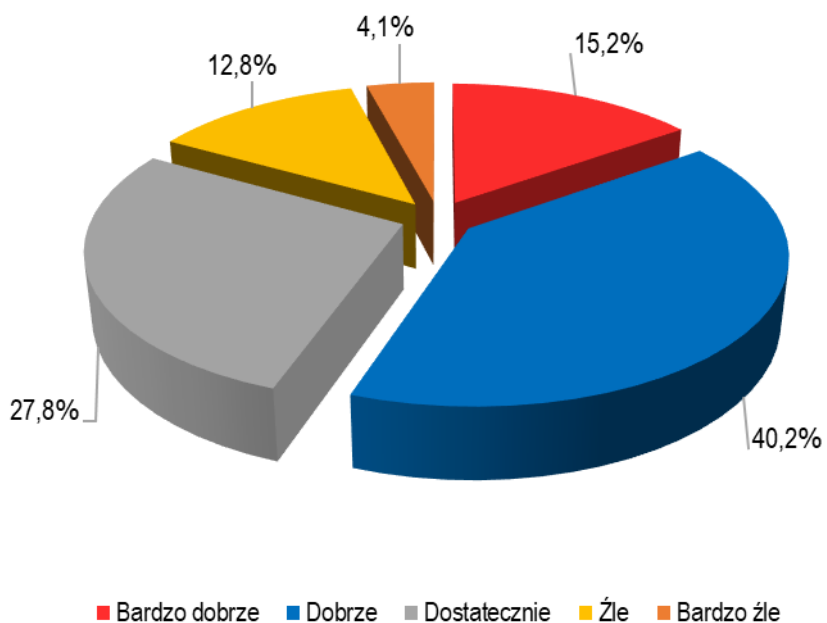
8. WYNIKI ANKIET PRZEPROWADZONYCH W DNIACH 29.01. - 29.02.2024 R.

Liczba ankiet : 533

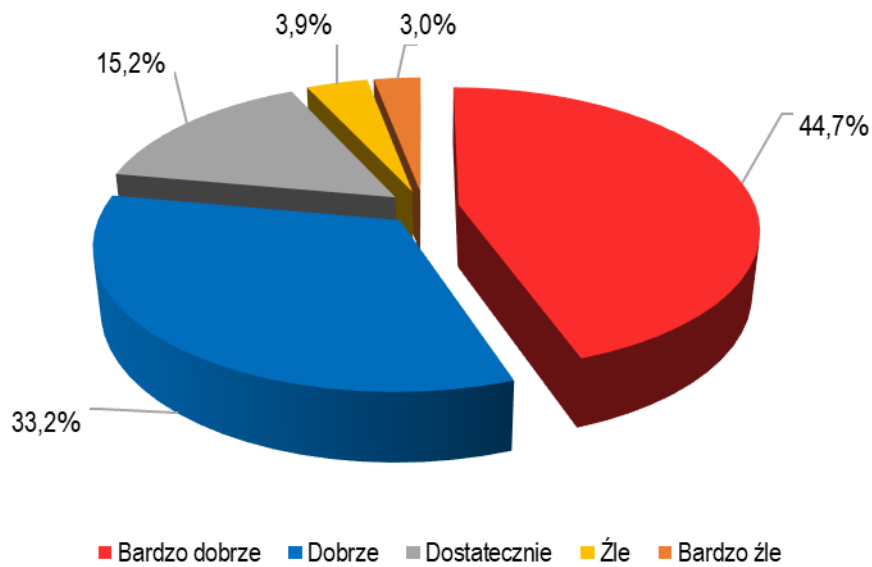
Jak ocenia Pani/Pan częstotliwość kursowania pociągów?



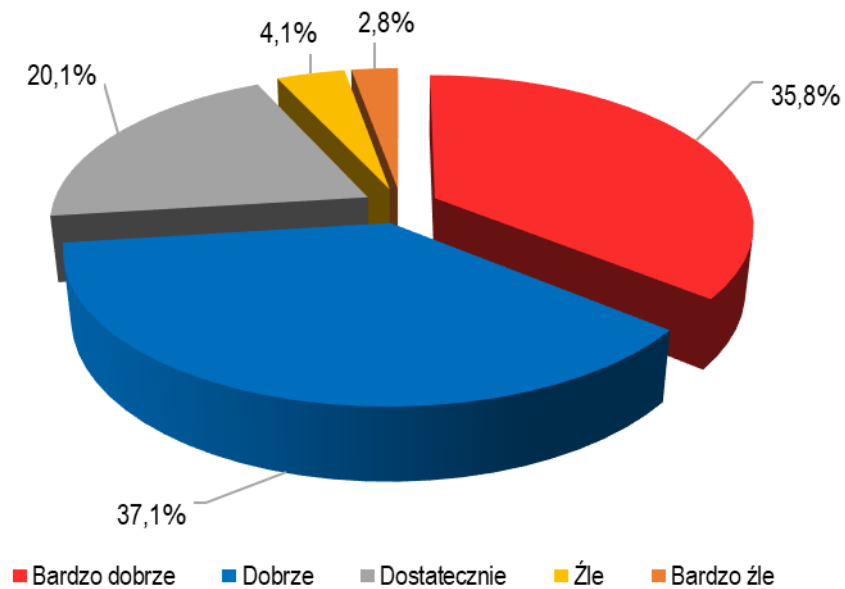
Jak ocenia Pani/Pan dogodność rozkładu jazdy pociągów (godziny odjazdu)?



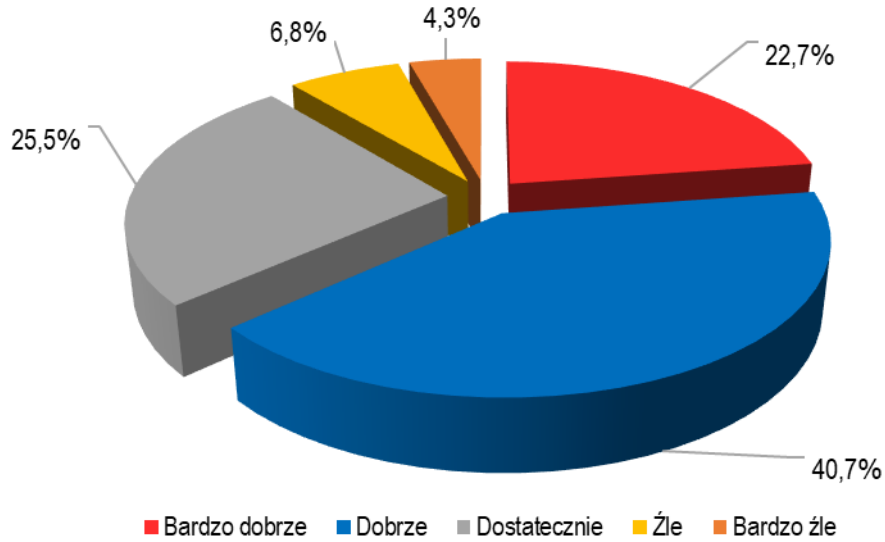
Jak ocenia Pani/Pan punktualność kursowania pociągów?



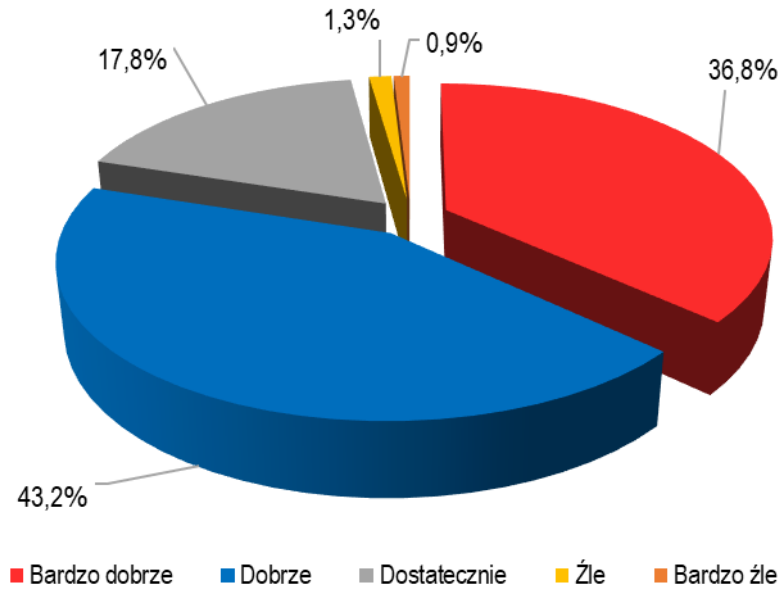
Jak ocenia Pani/Pan dostępność rozkładu jazdy pociągów?



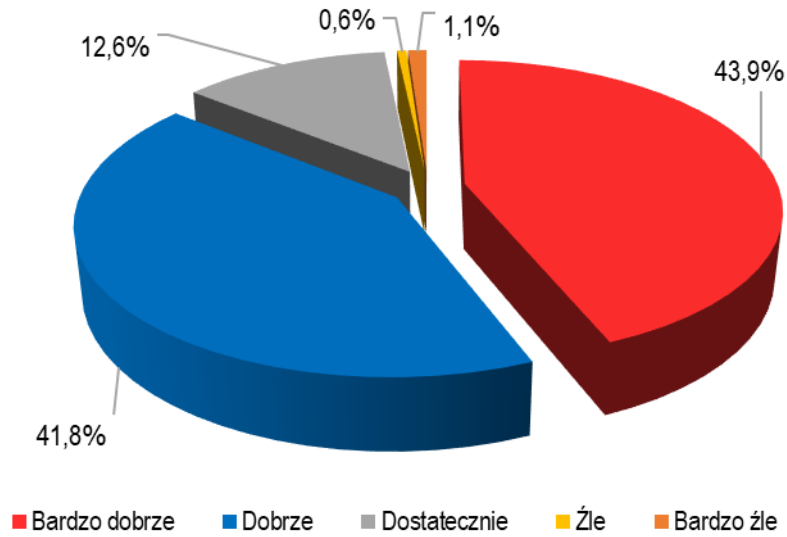
Jak ocenia Pani/Pan dostępność informacji (komunikaty) w pociągach?



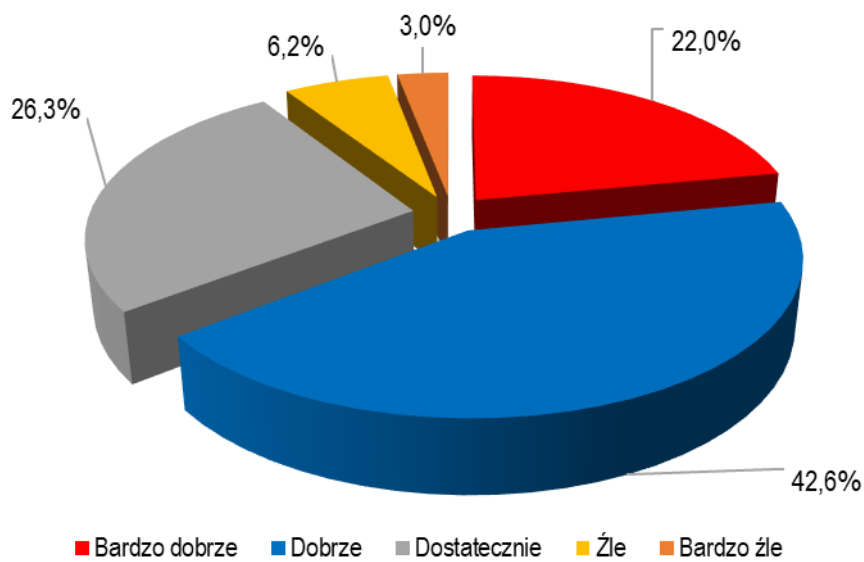
Jak ocenia Pani/Pan dostępność biletów?



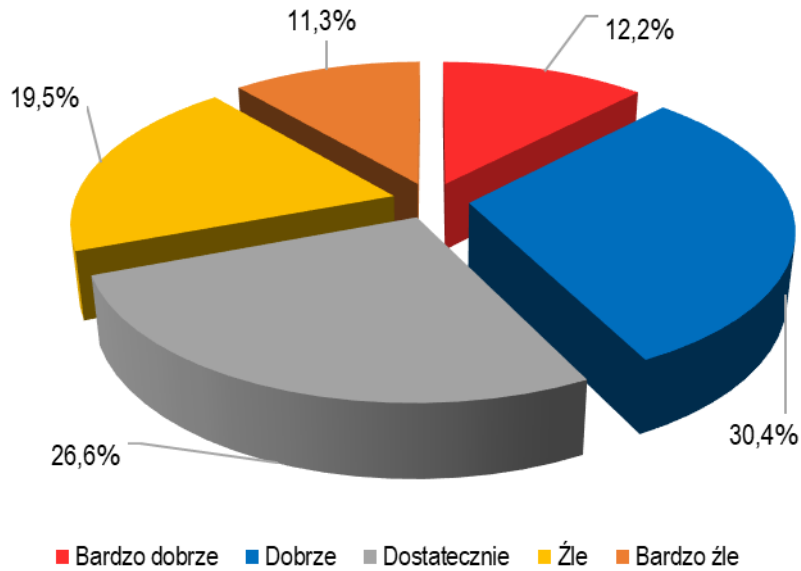
Jak ocenia Pani/Pan jakość obsługi pasażerów w kasach biletowych?



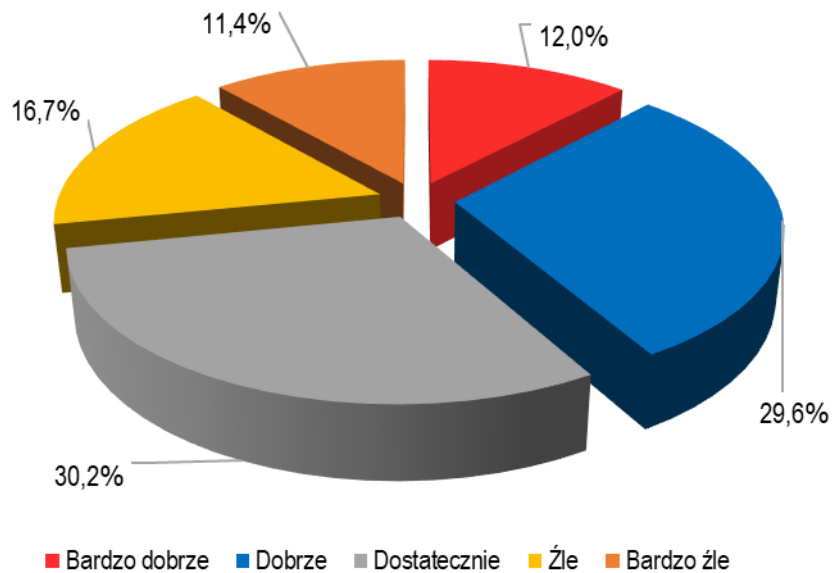
Jak ocenia Pani/Pan funkcjonalność automatów biletowych znajdujących się na przystankach?



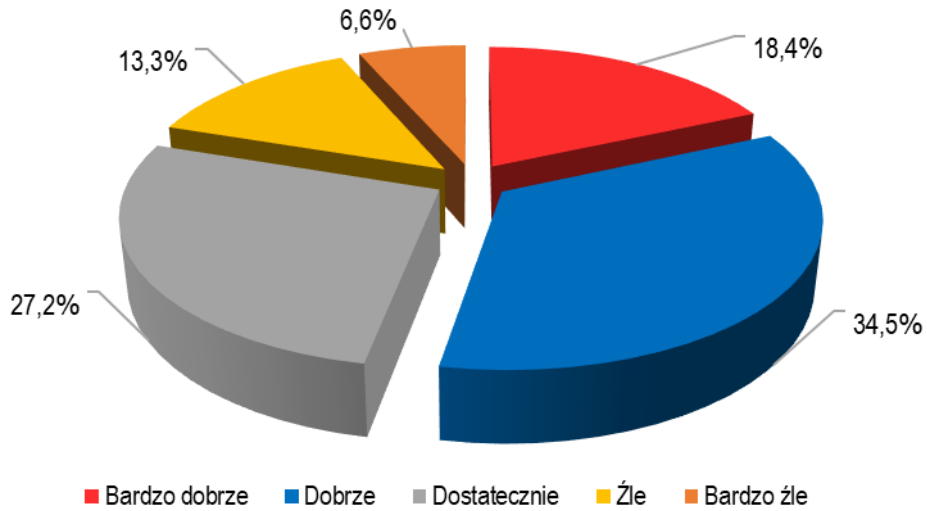
Jak ocenia Pani/Pan informacje udzielane w przypadku opóźnień pociągów?



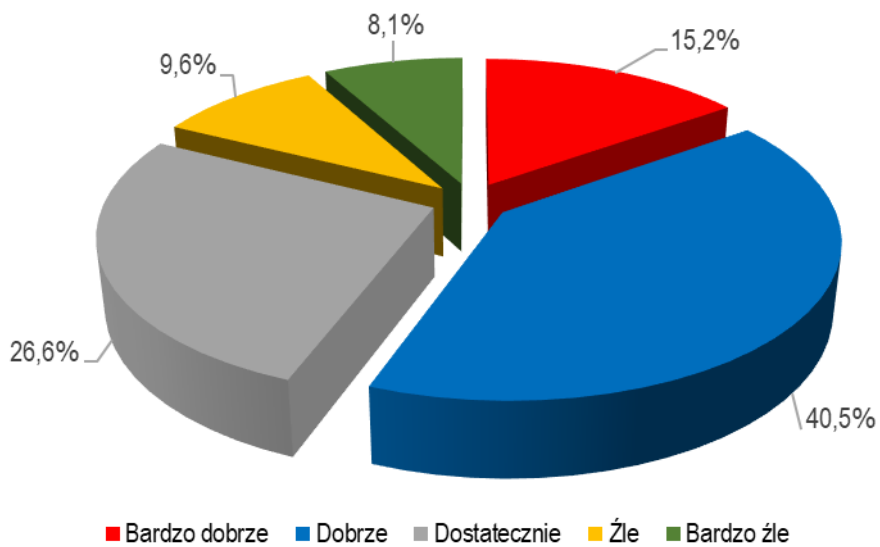
Jak ocenia Pani/Pan informacje udzielane na przystankach przez megafony?



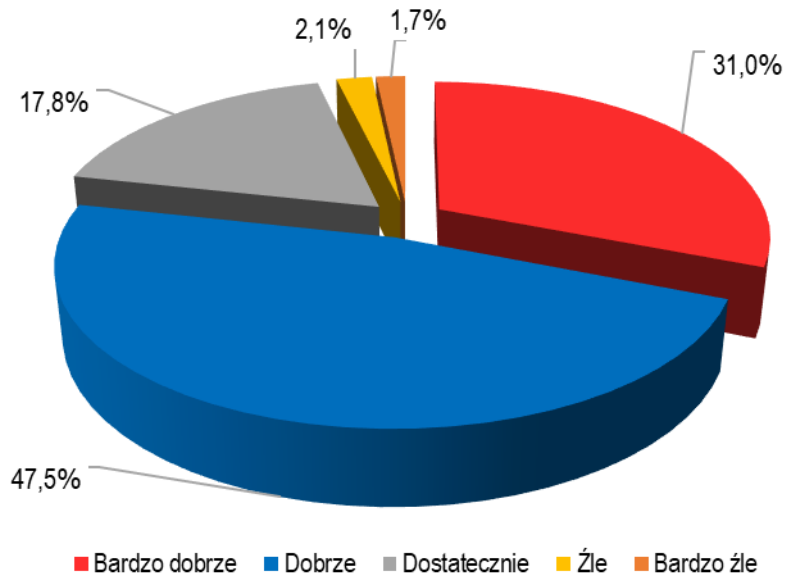
Jak ocenia Pani/Pan informacje wyświetlane na tablicach Systemu Informacji Pasażerskiej (SIP)?



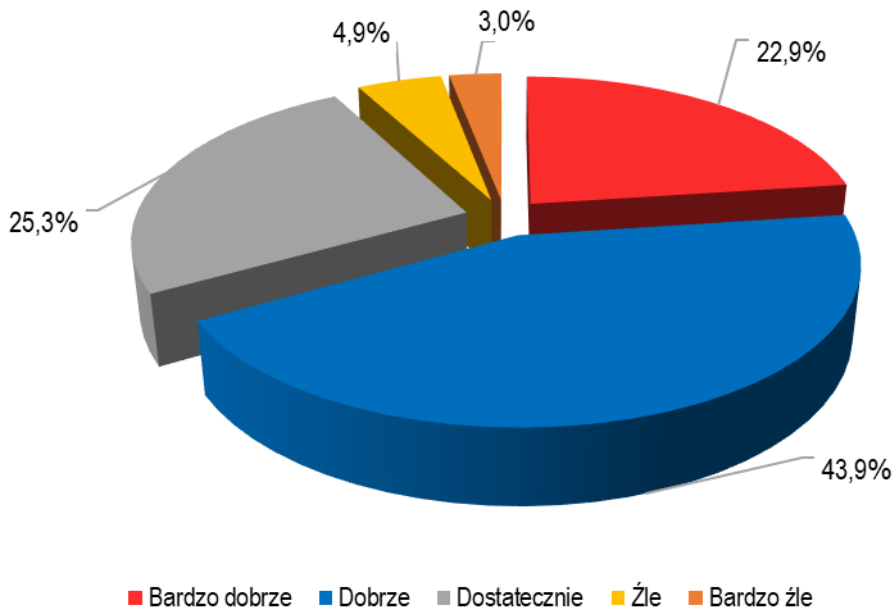
Jak ocenia Pani/Pan głośność i poprawność komunikatów (dotyczących opóźnień) wygłaszanych w pociągach przez maszynistę?



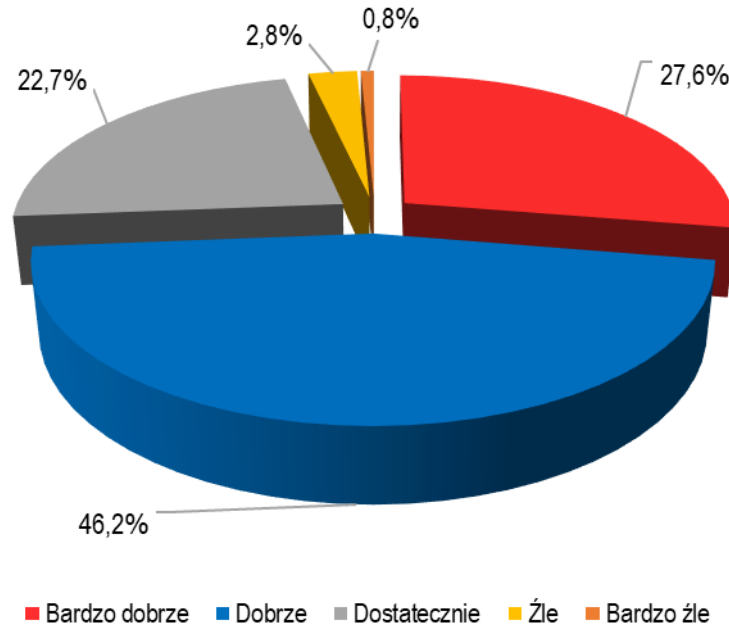
Jak ocenia Pani/Pan bezpieczeństwo w pociągach?



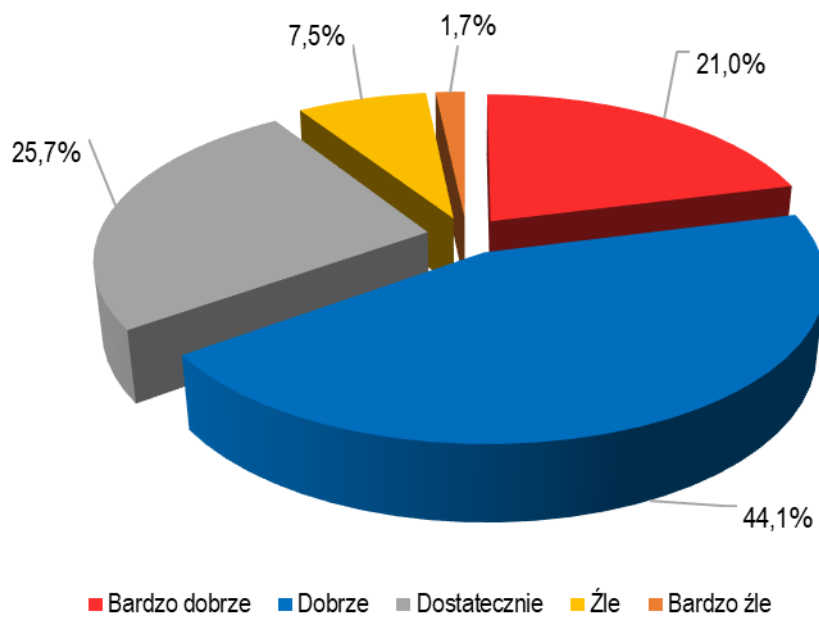
Jak ocenia Pani/Pan bezpieczeństwo na terenie przystanków?



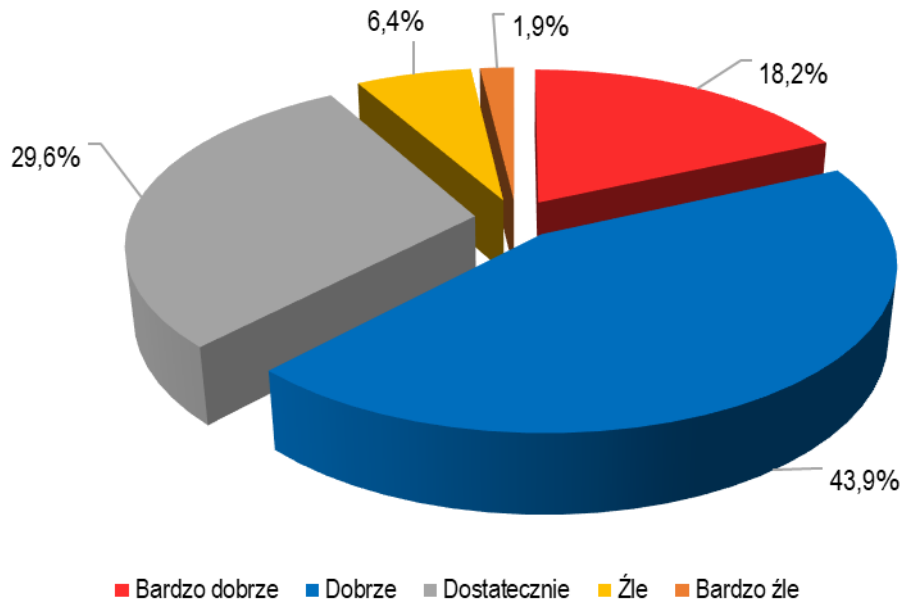
Jak ocenia Pani/Pan przystosowanie pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami?



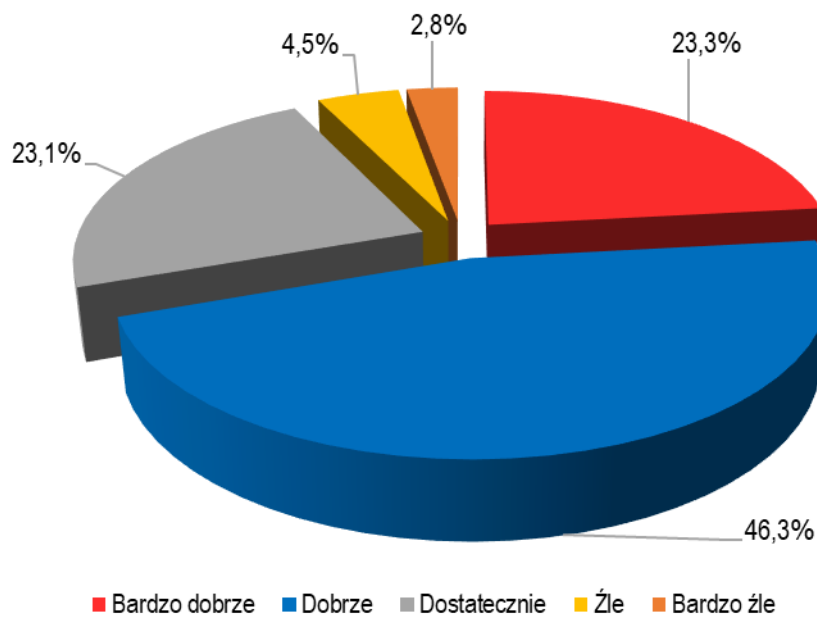
Jak ocenia Pani/Pan przystosowanie przystanków oraz infrastruktury przystankowej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami?



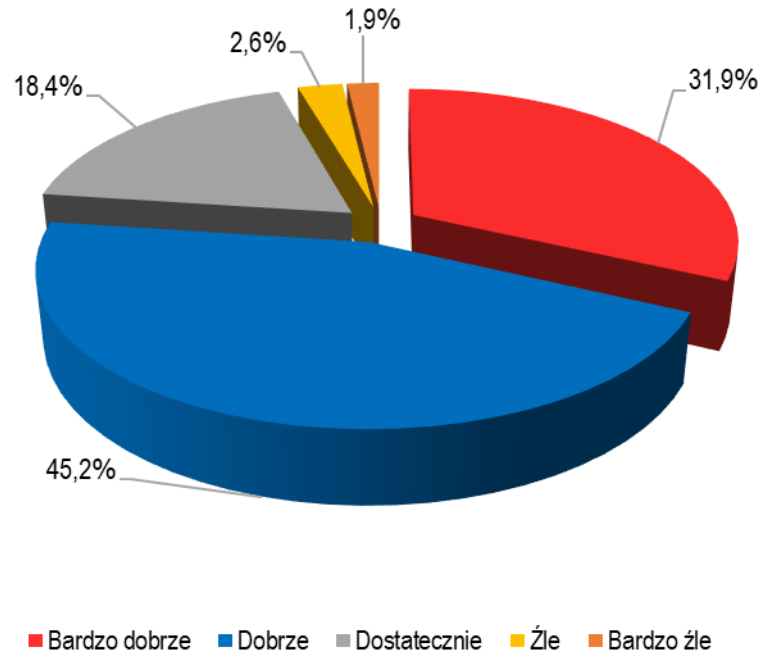
Jak ocenia Pani/Pan warunki podróży osób o ograniczonej możliwości poruszania się w pociągach WKD (w tym osoby podróżujące z wózkiem)?



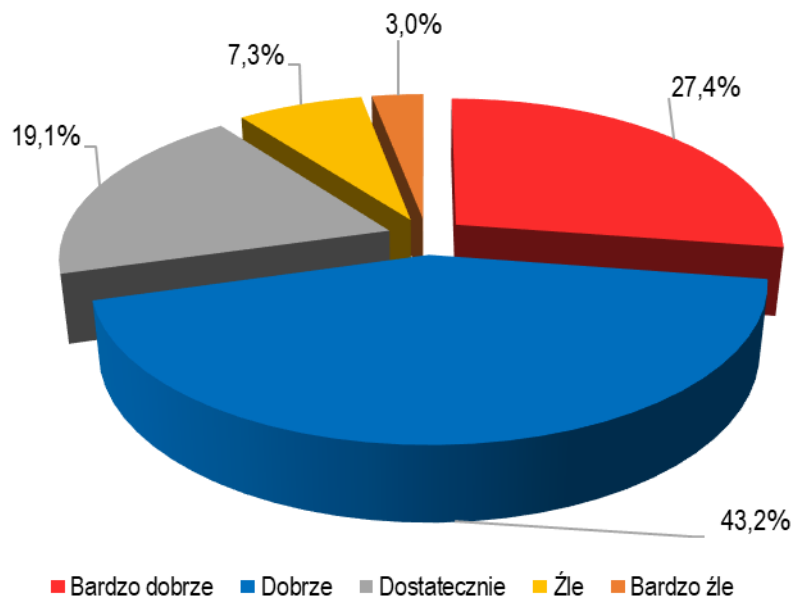
Jak ocenia Pani/Pan czystość na przystankach?



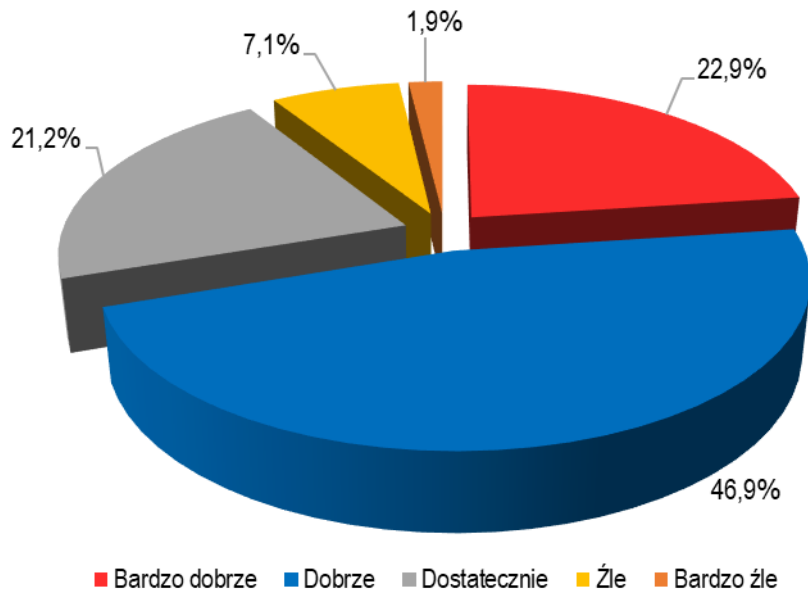
Jak ocenia Pani/Pan czystość w pociągach?



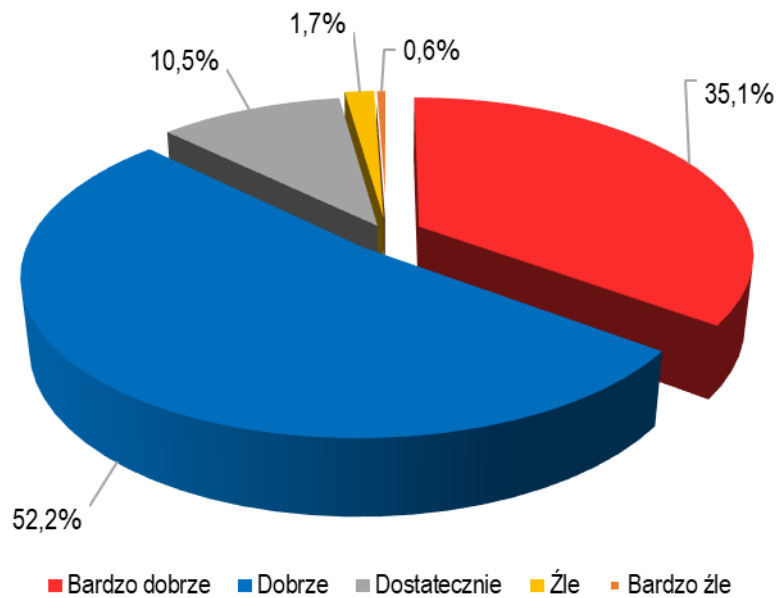
Jak ocenia Pani/Pan komfort jazdy pociągami?



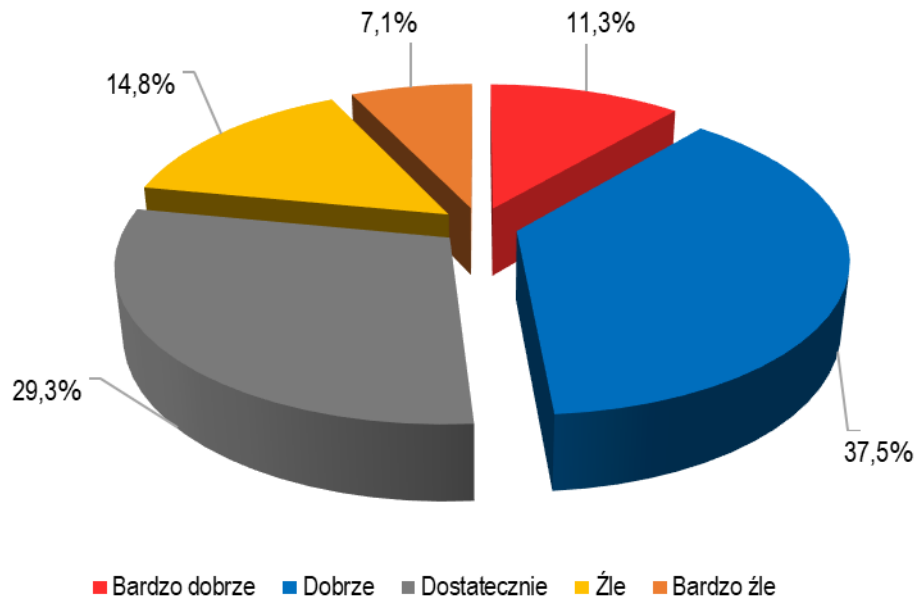
Jak ocenia Pani/Pan temperaturę w pociągach?



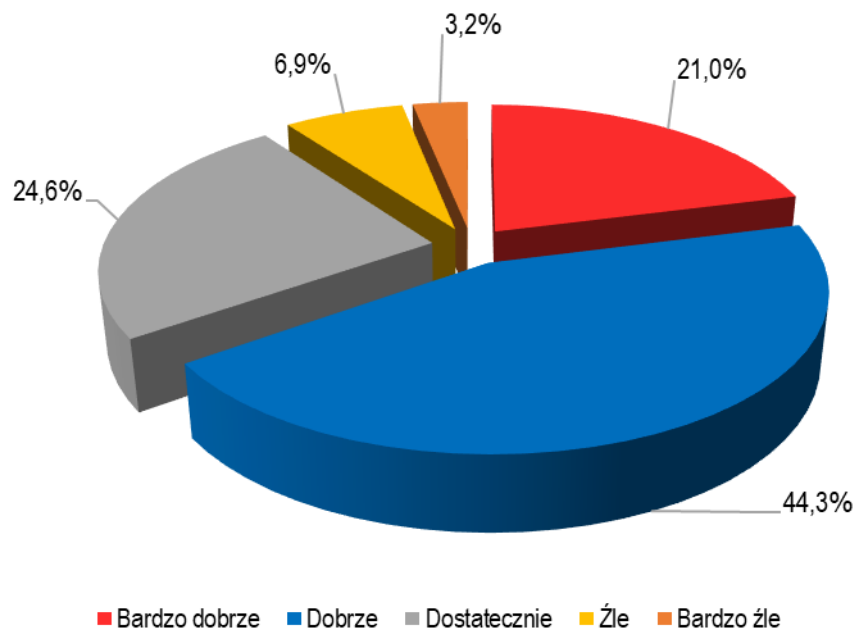
Jak ocenia Pani/Pan oświetlenie w pociągach?



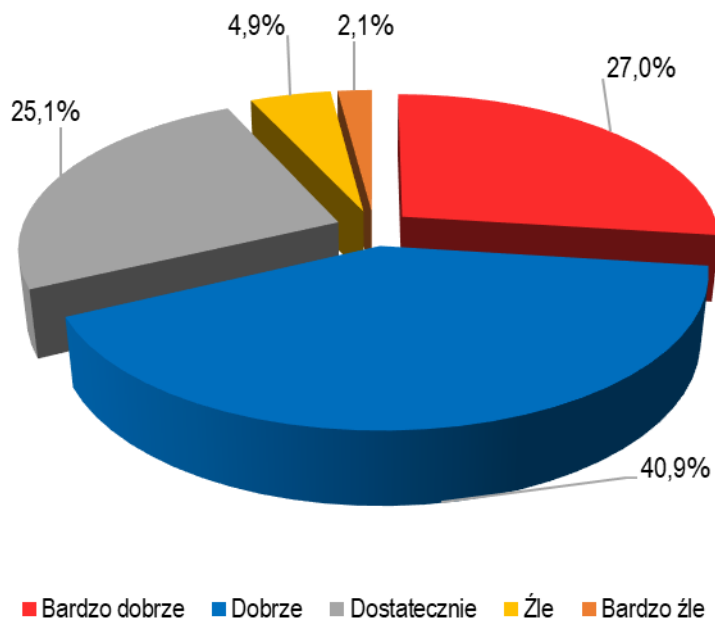
Jak ocenia Pani/Pan warunki przewozu rowerów?



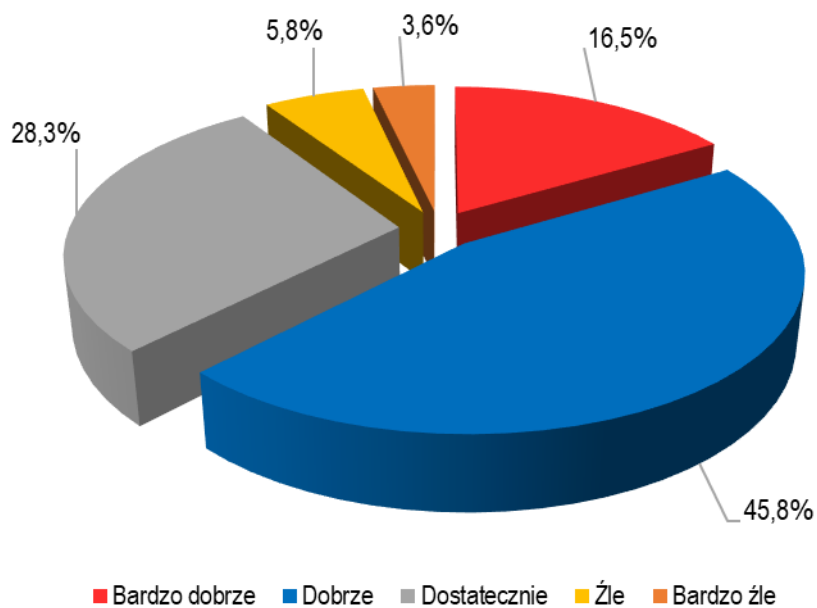
Jak ocenia Pani/Pan ogólny poziom świadczonych usług przez WKD?



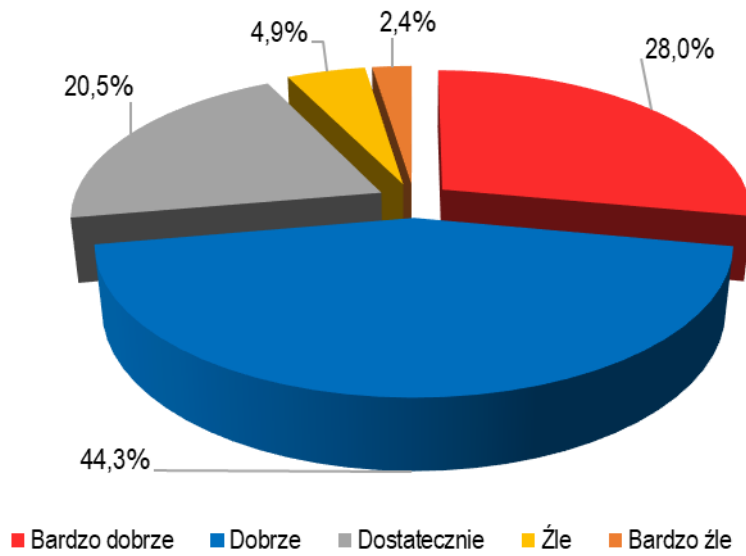
Jak ocenia Pani/Pan dostępność informacji na stronie internetowej WKD?



Jak ocenia Pani/Pan poziom nowoczesności spółki WKD?



Jak ocenia Pani/Pan ogólny poziom obsługi klienta przez pracowników spółki WKD (uprzejmość, życzliwość, chęć udzielenia pomocy itp.)?



Jak ocenia Pani/Pan komfort jazdy zastępczą komunikacją autobusową WKD?

