

SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI NORM JAKOŚCI ZA ROK 2021



„KOLEJE MAŁOPOLSKIE” SP. Z O.O.



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



KOLEJE MAŁOPOLSKIE

SPIS TREŚCI

<i>Wprowadzenie</i>	3
<i>O nas</i>	4
<i>Podsumowanie</i>	5
<i>Realizowane połączenia</i>	6
<i>Informacja</i>	7
<i>Punktualność i odwołania pociągów</i>	11
<i>Eksploatowany tabor</i>	12
<i>Czystość taboru</i>	13
<i>Postępowanie ze skargami, zwrot należności i rekompensaty z tytułu niedotrzymania norm jakości usług</i>	14
<i>Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej</i>	16
<i>Zwroty rzeczy pozostawionych w pociągu</i>	17
<i>Zastępcza komunikacja Autobusowa</i>	18
<i>Autobusowe Linie Dowozowe</i>	19
<i>Realizowane inwestycje</i>	20
<i>Inicjatywy / Wydarzenia</i>	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 gałęzi, 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 boczną w Oświęcimiu. W odniesieniu do pozostałej działalności Spółki, dążąc do zminimalizowania „białych plam” w dostępie 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 Warchoń
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 Maria Porzuczek
Agnieszka Kamińska
Jerzy Gwiżdż

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.*

Zarząd Spółki:

Tomasz Warchoń – Prezes Zarządu

PODSUMOWANIE

Liczba przewiezionych
pasażerów



4 445 007

Praca eksploatacyjna
(pocmk)



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



Muszyňa



Poprad-Tatry



Kraków Główny



Oświęcim (od grudnia 2021)



Kraków Główny



Skawina (od grudnia 2021)



Kraków Podgórze



Skawina (od grudnia 2021)

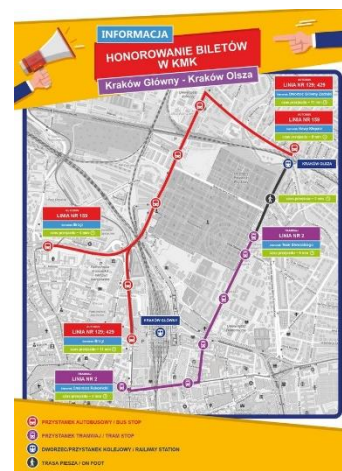




Dostarczanie informacji podczas podróży

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.

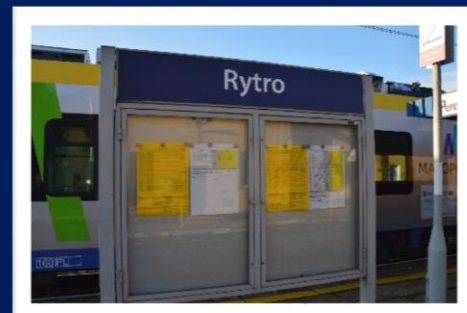




Dostarczanie informacji na stacjach i przystankach osobowych

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, 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. 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)

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

Regularność za rok 2021																
	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	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,

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 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
pojazd
ów

liczba
wszystkich
miejsz dla
rowerów

klimatyzacja

dostęp
do sieci
WiFi

gniazdka
elektryczne
dla
pasażerów

automat
biletowy

oznaczenia
w alfabecie
Braille'a

miejsza dla
osób z
niepełnospr
awnością

**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





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 powierzchniowym 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 podłóg 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 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 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.





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
	Wilczyńska	→	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



NOWE LINIE ALD

»»»»» #zmieniamysiedlaWAS



KOLEJE MAŁOPOLSKIE

A L D
NEWS

»»»»» #BądźNaBieżąco



REALIZOWANE INWESTYCJE



Budowa zaplecza technicznego KOLEJE MAŁOPOLSKIE



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.



REALIZOWANE INWESTYCJE



Uruchomienie bocznic 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 bocznic kolejowej „Japan” w stacji Oświęcim. Przeznaczeniem bocznic 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 bocznic w oczekiwaniu na obsługę kolejnych pociągów, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy oraz wykonywanie prac manewrowych przy pojazdach kolejowych wynikających z przyjętej technologii pracy bocznic.



INICJATYWY / WYDARZENIA



INICJATYWY / WYDARZENIA





FOLLOW US

