



Zarząd
Transportu
Metropolitalnego



RAPORT
20**21**

SPIIS TREŚCI

Dyrekcja Zarządu Transportu Metropolitalnego	4
ZTM w liczbach	6
1. Nowości w 2021 roku	8
Linie metropolitalne	10
Nowe umowy przewozowe	16
Certyfikacja pojazdów	22
Nowa aplikacja do kontroli jakości usług	23
Metodyka oceny dostępności komunikacyjnej	24
Nowa infrastruktura	26
Lepszy dostęp dla wszystkich	28
Coraz więcej tablic SDIP	29
Rozwijanie obsługi klienta	30
Współpraca z pracodawcami	32
Pierwszy raport CSR ZTM	33
2. System transportowy na terenie Metropolii	34
Komunikacja miejska ZTM	36
Nadzorowanie funkcjonowania komunikacji	37
Optymalizacja i poprawa sieci połączeń	42
Zmiany na czas imprez i wydarzeń	60
Plan Transportowy	66
Badania napętnień	67
Wzrosty kosztów przewozów	
– warunki makroekonomiczne	68
3. Komunikacja w czasie pandemii	70
Bezpieczeństwo w pojazdach	72

Działania związane z przeciwdziałaniem rozprzestrzeniania się COVID-19	74
4. Nowa oferta i szeroka informacja	78
Taryfa przewozu	80
Promocja nowej taryfy	82
Bilety	83
Kanały sprzedaży	84
Biletomaty	86
Sprzedaż biletów	88
Telefoniczna obsługa pasażerów	92
Strona internetowa jako kanał komunikacji	94
Profile w mediach społecznościowych	95
Wizerunek w mediach	96
Informacja pasażerska	97
Dialog z pasażerami	98
Zmień EGO na EKO!	102
Podpisywanie porozumień	103
5. Kontrola i działania operacyjne	104
Jakość usług	106
Bezpieczeństwo	108
Obsługa wiat	109
Kontrola biletów	110
System windykacji	112
Działania antykorupcyjne	114
Współpraca ze związkami zawodowymi	115
Best-gov dla marketingu ZTM	115

Szanowni Państwo,

Już po raz trzeci oddaję do Państwa rąk raport z działalności Zarządu Transportu Metropolitalnego. Od początku powołania jednostki przyświeca nam misja organizowania sprawnej i bezpiecznej komunikacji miejskiej, odpowiadającej na potrzeby pasażerów i mieszkańców Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii oraz gmin ościennych. W 2021 roku, podobnie jak i w latach poprzednich skupialiśmy się przede wszystkim na tym, co fundamentalne, czyli na tym, by na bieżąco obsługiwać setki milionów pasażerów – wspólnie przemierzaliśmy ok. 109,74 mln km.

W 2021 roku dokonaliśmy istotnych przemian, które wpływają na poprawę jakości życia ok. 2,5 mln mieszkańców. Ogłosiliśmy przetarg na obsługę sieci komunikacyjnej na osiem lat. Skala tego projektu objęła 166 milionów wozokilometrów i ponad 300 autobusów. Nowe umowy przewozowe diametralnie zmieniały ideę organizacji komunikacji miejskiej, m.in. dzięki elastycznemu organizowaniu transportu zbiorowego. U uruchomiliśmy również dziesięć linii metropolitalnych, które kursują pomiędzy dwudziestoma gminami. Docelowo, wszystkie Metrolinie będą wykonywać prawie 20 milionów wozokilometrów rocznie. Sukcesywnie prowadziliśmy proces transformacji cyfrowej

– rozbudowywaliśmy sieć kanałów sprzedaży oraz doskonaliliśmy obsługę naszych klientów. Zaowocowało to rozstrzygnięciem przetargu na 48 nowych automatów biletowych.

Nie ustawiliśmy też w monitorowaniu jakości świadczonych usług realizowanych przez operatorów – w 2021 r. przeprowadziliśmy 15 wspólnych akcji kontrolnych z Wojewódzkim Inspektorem Transportu Drogowego i Policją. Wdrożyliśmy także system wspomagania kontroli i analizy jakości usług oraz nową procedurę certyfikacji pojazdów. Nie da się również pominąć faktu, że ubiegły rok to wciąż mierzenie się ze specyficznymi wyzwaniami w związku z trwającą pandemią, stąd nasze priorytetowe podejście do kwestii bezpieczeństwa.

Powyższego dokonaliśmy wspólnie – pragnę każdemu podziękować za tę ciężko wykonywaną pracę oraz intensywną współpracę. Poniższy raport prezentuje przekrojowy obraz tego, jakie postępy poczyniliśmy w minionym roku i jakie mamy plany na przyszłość.

Serdecznie zapraszam Państwa do zapoznania się z niniejszym raportem.
Małgorzata Gutowska

DYREKCJA ZARZĄDU TRANSPORTU METROPOLITALNEGO

**Małgorzata
Gutowska**

Dyrektor Zarządu Transportu
Metropolitalnego



**Adam
Sujkowski**

Zastępca Dyrektora
ds. Kontrolingu



**Aleksander
Sobota**

Zastępca Dyrektora
ds. Przewozów



**Andrzej
Stangret**

Zastępca Dyrektora
ds. Handlowych



**Krzysztof
Dzierwa**

Zastępca Dyrektora
ds. Administracyjnych



ZTM W LICZBACH

Organizujemy komunikację na terenie **55 gmin**: 40 gmin należących do Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii oraz 15 gmin ościennych, z którymi zawarto porozumienia.

Realny czas odjazdu można sprawdzić na **542 tablicach** na przystankach oraz on-line dla wszystkich pojazdów



Liczba zmian w rozkładach:

 **2 174**
 **651**
 **23**

Suma: **2 848**

 Przewieźliśmy
167 mln
pasażerów

 Obsługujemy
ok. 7 tys.
przystanków

Nasz budżet:

Wydatki w roku 2021 – **0,99 mld zł***
 Wydatki w roku 2022 – **1,18 mld zł****

*Dane wg planu finansowego na dzień 31.12.2021 r.

**Dane wg planu finansowego na dzień 26.01.2022 r.

Liczba spraw skierowanych do sądu

23 171

Przeprowadziliśmy

32 800

kontroli jakości usług przewozowych

Administracja

Liczba pism wychodzących

156 615

Liczba pism przychodzących

60 716



Przeprowadziliśmy

121 140

kontroli biletowych

01

**NOWOŚCI
W 2021 ROKU**



LINIE METROPOLITALNE

Przygotowania do uruchomienia Metrolinii trwały od 2019 roku. Projekt ten to unikatowe w skali Polski rozwiązanie. Nowa sieć autobusowa zapewnia częstsze kursy i szybsze połączenia między miastami Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii. Linie finansowane są z budżetu Urzędu Metropolitalnego GZM. W roku 2021 uruchomiono 10 linii. Docelowy plan to 32 linie metropolitalne.

2019 rozpoczęcie prac nad systemem Metrolinii

2021 uruchomiono pierwsze M-ki

do **31.12.2021** kursuje pierwszych 10 linii metropolitalnych

Nr linii	Operator	Przejechane kilometry	Koszt funkcjonowania Metrolinii (brutto)*
M1	PKM Gliwice	722,99 tys. km	6,289 mln zł
M2	PKM Sosnowiec	627,17 tys. km	5,234 mln zł
M3	Kons. Pawelec-PKM Świerklaniec	673,04 tys. km	5,185 mln zł
M3	PKM Świerklaniec	203,74 tys. km	1,524 mln zł
M4	PKM Sosnowiec	494,48 tys. km	4,094 mln zł
M4	Kons. Meteor-IREX	45,04 tys. km	0,230 mln zł
M18	PKM Tychy	474,16 tys. km	3,709 mln zł
M22	PKM Tychy	359,61 tys. km	2,746 mln zł
M24	PKM Gliwice	101,17 tys. km	0,849 mln zł
M24	PKM Katowice	165,56 tys. km	1,413 mln zł
M101	PKM Katowice	385,32 tys. km	3,162 mln zł
M102	PKM Świerklaniec	178,46 tys. km	1,348 mln zł
M108	PKM Tychy	206,30 tys. km	1,575 mln zł
Razem		4,64 mln km	37,36 mln zł

* W przybliżeniu.



Na wydłużenie czasu uruchamiania połączeń metropolitalnych największy wpływ ma **skala prowadzonych działań**. Wdrożenie tak wielu zmian dla tak dużego systemu publicznego transportu zbiorowego funkcjonującego na obszarze Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii to **proces bardzo złożony**. Dodatkowym bardzo poważnym utrudnieniem w płynnym wdrożeniu linii metropolitalnych były problemy taborowe i kadrowe u operatorów realizujących usługi na zlecenie ZTM, a także trwająca pandemia COVID-19. Obecnie tylko część planowanych do uruchomienia linii metropolitalnych znalazła się w umowach powierzenia zawieranych z operatorami komunalnymi. Pozostałe zadania zostaną zlecone podmiotom prywatnym.

2021 r.

M-ki przejechały **4,64 mln km**

ich koszt to **37,36 mln zł**

MAJ

M1 Katowice – Gliwice
M2 Katowice – Dąbrowa Górnicza
M3 Katowice – Tarnowskie Góry

Maj

M4 Sosnowiec – Katowice
M18 Tychy – Gliwice
M24 Zabrze – Katowice

Lipiec

M22 Bojszowy – Katowice
M101 Katowice – Mysłowice

Sierpień

M102 Tarnowskie Góry – Bytom
M108 Imielin – Tychy

Styczeń 2022

M19 Ożarówiec – Sosnowiec
AP Katowice – Airport Katowice

Działania informacyjne w związku z uruchamianiem Metrolinii

Uruchomienie Metrolinii poprzedzono szeroką kampanią promocyjno-informacyjną. Dbano także o to, aby wszystkie nowości i modyfikacje w komunikacji miejskiej były przekazywane pasażerom na bieżąco.

- ▶ Kampania była realizowana w mediach oraz na wielkoformatowych plakatach na przystankach, w mediach społecznościowych oraz w stacjach radiowych.
- ▶ Dbano o to, aby informacje pojawiały się na naszych stronach internetowych. Publikowaliśmy artykuły, schematy, komunikaty i rozkłady.
- ▶ Główne hasło kampanii „M-ki śmigają częściej, częściej, częściej” podkreślało największą korzyść Metrolinii – zwiększoną częstotliwość odjazdów.
- ▶ Współpracowaliśmy z około 180 dziennikarzami, w efekcie czego pojawiło się ponad 340 publikacji.
- ▶ Stworzono ponad 2000 map i komunikatów.
- ▶ Zaktualizowano informacje na 11 węzłach i centrach przesiadkowych oraz na dworcach.
- ▶ Na przystankach pracowali informatorzy.

Ponieważ uruchomienie linii metropolitalnych podzielone było na etapy, wraz z wdrażaniem kolejnych Metrolinii nasze hasło ulegało zmianom na „M-ek śmiga coraz więcej” lub „M-ek śmiga więcej, więcej, więcej!”. Na koniec roku jeszcze raz **przypomnieliśmy o wszystkich uruchomionych w 2021 roku Metroliniach**. W grudniu na 100 przystankach pojawiły się na plakatach wielkoformatowych aktualne schematy graficzne ze wszystkimi 10 funkcjonującymi liniami metropolitalnymi.

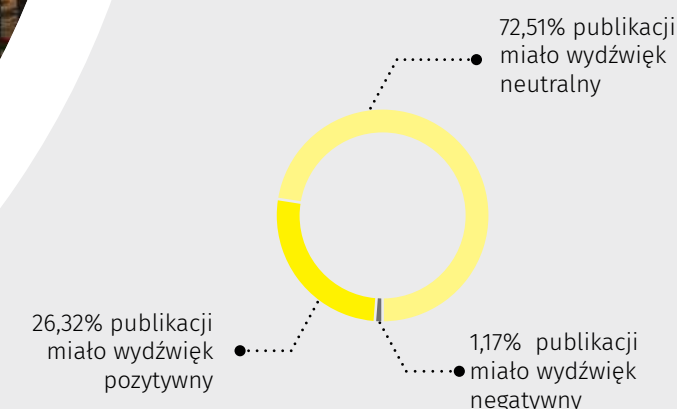


Zbliżamy miasta

10 uruchomionych w 2021 roku linii M to większa częstotliwość odjazdów i łatwość podróżowania.



Sprawdź rozkład na: metropoliaztm.pl



Wydźwięk publikacji

340 publikacji w mediach

Źródło: Press Service.

Publikacje dotarły do:

2,8 mln użytkowników

Liczba realnych kontaktów z przekazem medialnym.

Ich ekwiwalent reklamowy to:

775 419 złotych

Koszt, jaki musiałby ponieść ZTM, gdyby chciał wykupić taką liczbę tekstów, jaka ukazała się w związku z podjętymi działaniami z zakresu media relations.

Zasięg informacji:

131 mln

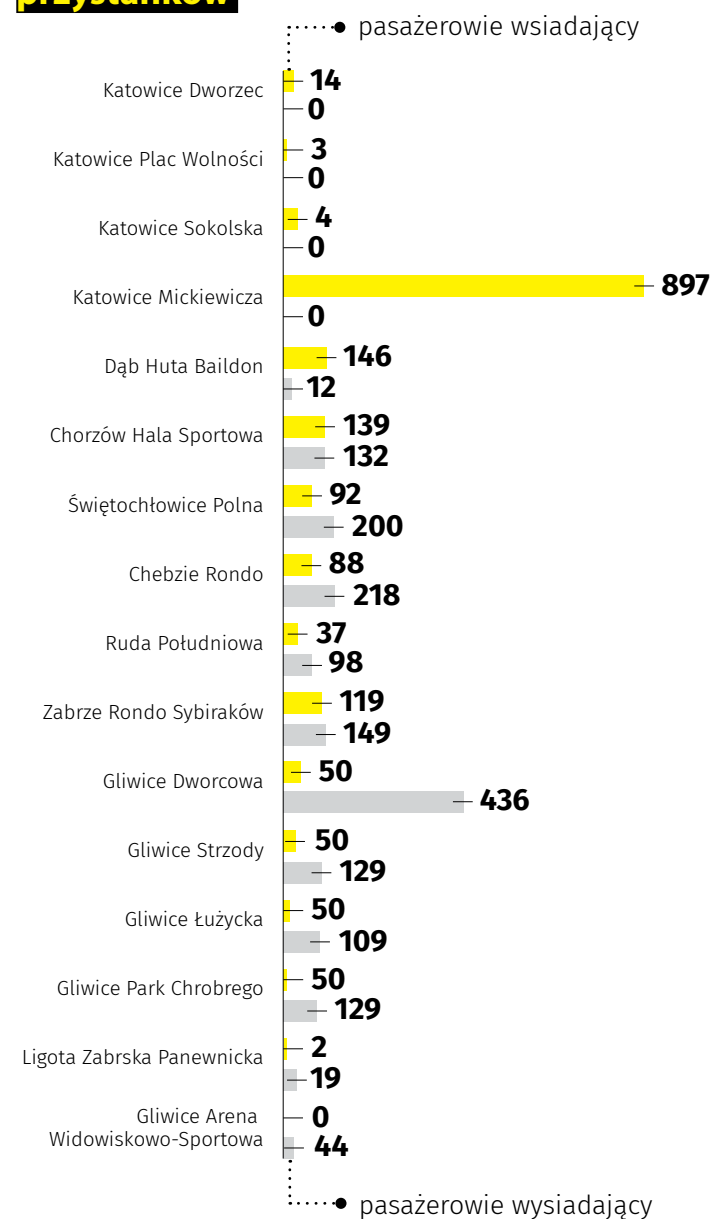
Liczba potencjalnych kontaktów odbiorców z przekazem medialnym.

Badanie zainteresowania nowymi liniami metropolitalnymi

Na bieżąco sprawdzane jest funkcjonowanie uruchamianych linii metropolitalnych. W minionym roku przeprowadzono badania napętnień na 4 liniach: M1, M3, M22 oraz M101. Dane z tych pomiarów to dla nas cenna informacja o obecnym zainteresowaniu pasażerów, natomiast całościowa, wiarygodna ocena całego systemu połączeń metropolitalnych będzie mogła zostać wykonana po wdrożeniu wszystkich planowanych Metro-linii oraz pozostałych zmian w połączeniach gminnych.

Przykładowe dane z analiz napętnień:

Linia M1 – wykorzystanie przystanków

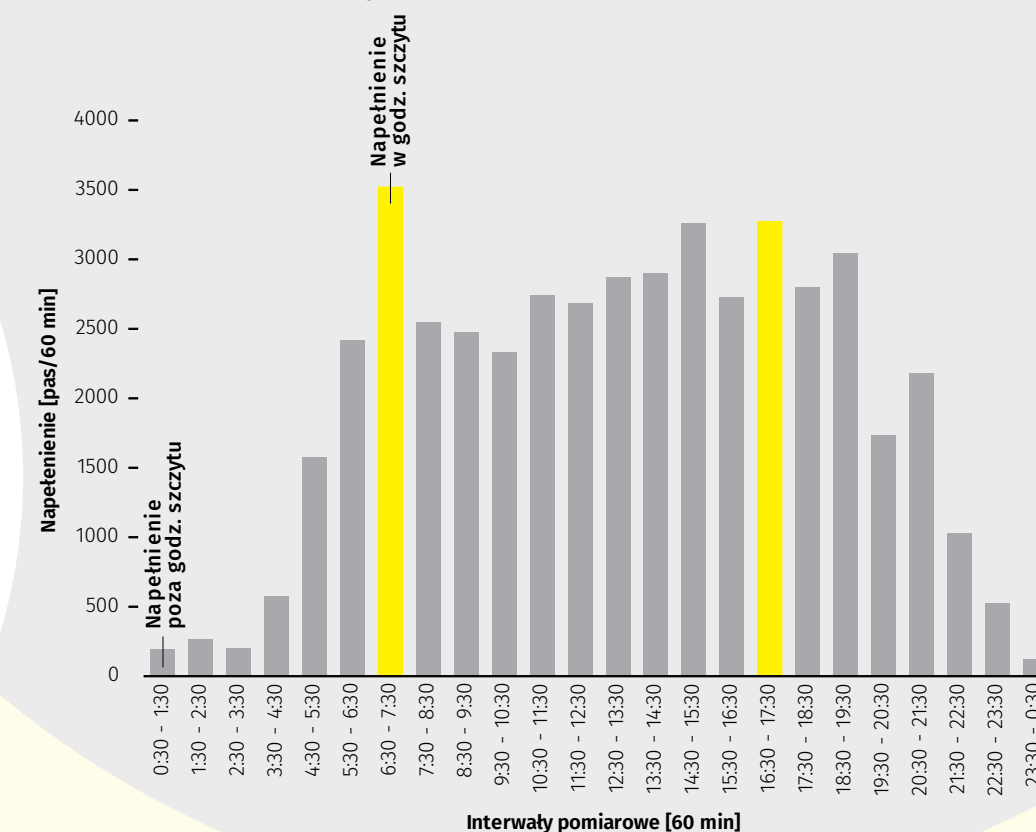


W ciągu doby, w dniu roboczym dla kierunku Katowice-Gliwice, najwięcej osób wsiadło na przystanku Katowice Mickiewicza 1 – 897 pasażerów, a najwięcej pasażerów wysiadło na przystanku Gliwice Dworcowa 1 – 436 osób.

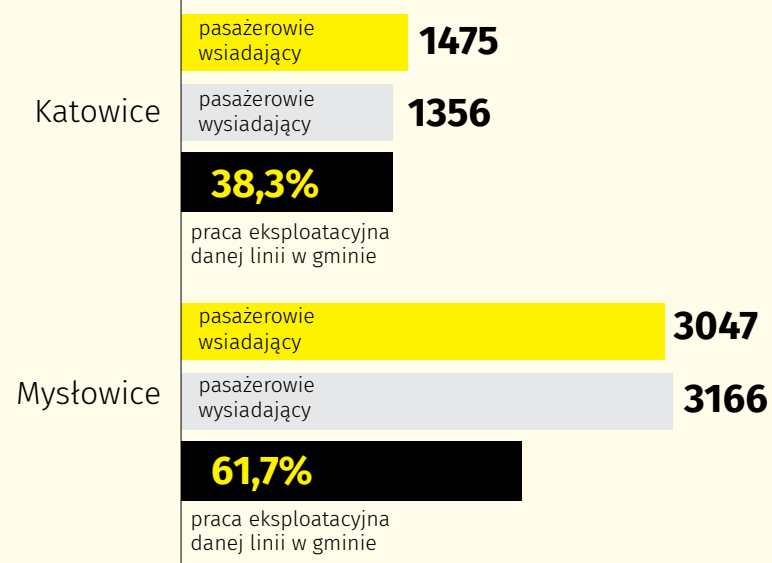


Linia M3 - Rozkład napętnienia w czasie dla wszystkich wariantów w interwałach 60 min w dniu roboczym

Poranna godzina szczytu przewozowego dla linii obejmuje okres od godziny 06:30 do godziny 07:30, w czasie której potok pasażerski wyniósł 3520 [pas./godz.]. Popołudniowa godzina szczytu przewozowego dla linii przypada na okres pomiędzy godziną 16:30 oraz 17:30, w czasie której potok pasażerski wyniósł 3271 [pas./godz.].



Linia M101 – liczba pasażerów obsługiwanych w gminie



Z analizy danych w podziale na gminy wynika, że najwięcej osób wsiadło i wysiadło w gminie Mysłowice. Było to odpowiednio 3047 oraz 3166 pasażerów. Na terenie miasta Katowice wsiadło odpowiednio 1475, a wysiadło 1356 pasażerów. Największy udział całości wykonanej pracy eksploatacyjnej przypadł na gminę Mysłowice i wyniósł on 61,7%. Na terenie miasta Katowice wykonana praca eksploatacyjna wyniosła 38,3%.

Realizowane badania pokazują, w jaki sposób linie metropolitalne są wykorzystywane przez pasażerów. Musimy jednak brać pod uwagę, że miernikiem **obiektywnej oceny funkcjonowania tych linii**, której wyznacznikiem jest m.in. liczba osób z nich korzystających, dokonać będzie można dopiero po wprowadzeniu wszyst-

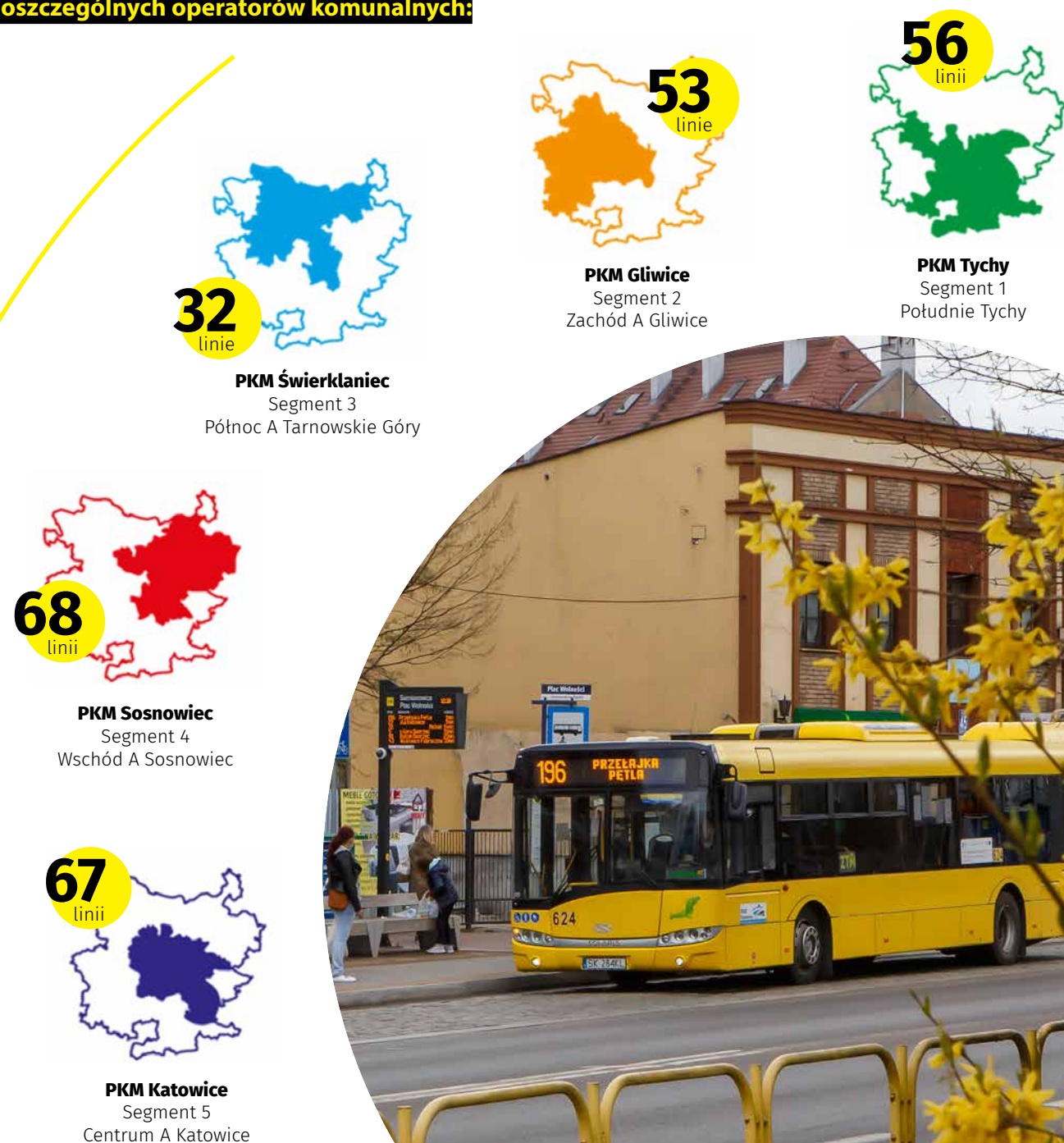
kich linii metropolitalnych do sieci i dokonaniu niezbędnych zmian w ofercie połączeń gminnych. Badania przeprowadzone na wybranych liniach metropolitalnych miały na celu uzyskanie pewnego punktu odniesienia. Musimy także pamiętać, że elementem, który może zaburzać informacje jest trwająca pandemia COVID-19.

NOWE UMOWY PRZEWOZOWE

Umowy powierzenia

W 2021 r. dotychczasowe przedsiębiorstwa komunalne – PKM Sosnowiec, PKM Świerklaniec, PKM Gliwice oraz PKM Katowice zostały podmiotami wewnętrznymi Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii.

Liczba linii, jaką będą obsługiwać podmioty wewnętrzne na podstawie zawartych nowych umów oraz obszary, które są obsługiwane przez poszczególnych operatorów komunalnych:



Zawarcie bezpośrednich umów z operatorami komunalnymi spowodowało konieczność zmiany modelu funkcjonowania rynku usług przewozowych oraz sposobu kontraktowania przewozów. Zgodnie z zawartymi umowami powierzenia, **operatorzy komunalni realizować będą ok. 70% pracy eksploatacyjnej**, natomiast realizacja pozostałej części zlecona będzie podmiotom prywatnym na podstawie ogłaszanych postępowań przetargowych.

Nowością w sposobie kontraktowania usług przewozowych jest przejście z obsługi linii komunikacyjnych na realizację pakietu wozokilometrów przez poszczególnych operatorów. Oznacza to większą elastyczność w zarządzaniu komunikacją miejską, na przykład w przypadku konieczności zorganizowania zastępczej komunikacji autobusowej lub w związku z wprowadzanymi kolejnymi obostrzeniami spowodowanymi sytuacją pandemiczną w kraju.



4,5 mld zł
wartość umów powierzenia

Opracowano metodykę jednolitego planowania i rozliczania kosztów realizacji usług przewozowych

W ramach działań związanych z przygotowaniem do zawarcia umów, przy udziale specjalistów z zakresu audytu rekompensaty w publicznym transporcie zbiorowym, opracowano nowe **zasady kalkulacji, kontroli, a także zwrotu nadmiernej rekompensaty z tytułu świadczenia usług publicznego transportu zbiorowego**. Ta metodyka została uwzględniona w umowach powierzenia i pozwoli na jednolite planowanie i rozliczanie kosztów realizacji usług przewozowych realizowanych na zlecenie GZM/ZTM.

NOWE UMOWY PRZEWOZOWE

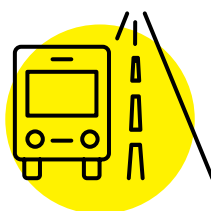
Przetarg na obsługę sieci komunikacyjnej na osiem lat

W 2021 r. ogłoszono przetarg na obsługę sieci komunikacyjnej na 8 lat. Postępowanie podzielone zostało na 7 segmentów.



Przetarg
Segmenty: Zachód B, Wschód B,
Północ B, Bytom, Katowice B,
Centrum B, Centrum C

Projekt objął



166

milionów wozokilometrów

ponad



300

autobusów

W ramach tego postępowania przetargowego m.in. ustandaryzowano wymagania względem pojazdów. Uwzględniono zapisy dotyczące na przykład roku produkcji, normy spalin, a także wyposażenia – klimatyzacji, ogrzewania, ładowarek USB i dostępu do WiFi. Zmiany te wprowadzane będą w sposób ewolucyjny, tzn. **standardy będą podnoszone stopniowo, a wraz z upływem czasu oczekiwania względem operatorów będą coraz wyższe.** Oznacza to, że jakość świadczonych przez ZTM usług będzie systematycznie rosta.



Podnoszony jest komfort podróży osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej mobilności. Wymagamy, aby pojazdy były wyposażone w podnośniki lub rampy najazdowe. **Standaryzacja obejmie także wygląd zewnętrzny i wewnętrzny pojazdów,** w tym ich kolorystykę i System Informacji Pasażerskiej. Dzięki temu pasażerowie korzystający z różnych linii autobusowych będą mogli cieszyć się takim samym poziomem jakości. **Szczególną uwagę zwracamy na bezpieczeństwo podróży** – pojazdy wyposażone będą m.in. w monitoring przestrzeni pasażerskiej czy blokadę alkoholową dla kierującego. Dodatkowo pojazdy wyposażane mają być w System Zliczania Pasażerów, umożliwiający bieżące pozyskiwanie informacji o liczbie przewożonych pasażerów w celu umożliwienia dostosowania oferty przewozowej do istniejących potrzeb.

NOWE UMOWY PRZEWOZOWE

Waloryzacja wynagrodzenia

W nowych umowach zaplanowano także nowy sposób waloryzacji wynagrodzenia. Ponieważ w okresie realizacji umów przewozowych może zmienić się poziom kosztów, poprzez waloryzację cen jednostkowych za wozokilometr **zapewniany jest, w miarę możliwości, realny poziom cen za świadczone usługi.**



Opracowano **nową koncepcję mechanizmu waloryzacji** ceny za świadczone usługi przewozowe.



Określono sposób obliczania podanych wskaźników i źródła danych, potrzebnych do waloryzacji głównych pozycji kosztowych, publikowanych przez uznane krajowe instytucje (źródła podstawowe oraz alternatywne).

Wskaźniki opracowane zostały przy współpracy z dr. hab. Pawłem Mielczarem z Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Wskaźnik waloryzacji stawki za jeden wozokilometr składa się w 50% z waloryzacji kosztów wynagrodzeń, 20% ze wskaźnika waloryzacji kosztów paliwa oraz 30% ze wskaźnika waloryzacji pozostałych kosztów. Waloryzacja stawek za wozokilometr będzie dokonywana raz na rok, ze skutkiem na dzień 1 stycznia. **Zaproponowany mechanizm wpisuje się w rozwiązania stosowane u innych organizatorów publicznego transportu zbiorowego w kraju.**

O działaniach związanych z przetargiem szeroko informowano w mediach

Wraz z ogłoszeniem przetargu realizowano szereg działań z zakresu *media relations*. Celem było dotarcie do jak **najszerszego grona odbiorców, a tym samym do potencjalnych oferentów.** Artykuły pojawiały się w mediach, a także na stronie ZTM oraz na profilach w mediach społecznościowych.

Publikacje od ogłoszenia przetargu do końca grudnia 2021

Zasięg informacji
(szacunek)

95,9 mln

Liczba potencjalnych kontaktów odbiorców z przekazem medialnym.

Publikacje dotarły do:

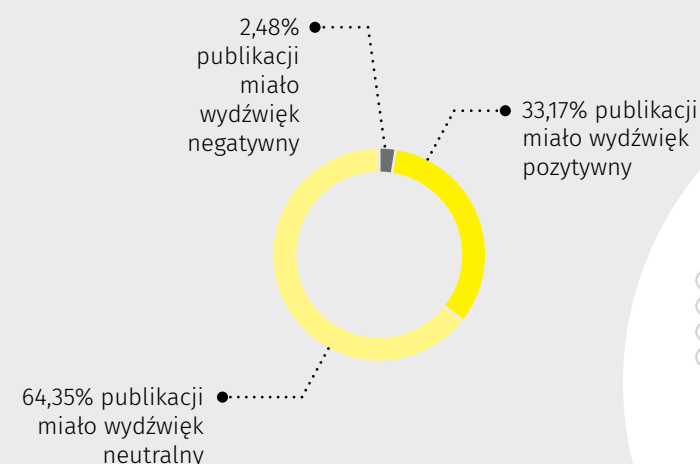
2,18 mln użytkowników

Liczba realnych kontaktów z przekazem medialnym.

Ich ekwiwalent reklamowy to:

485 188 złotych

Koszt, jaki musiałby ponieść ZTM, gdyby chciał wykupić taką liczbę tekstów, jaka ukazała się w związku z podjętymi działaniami z zakresu *media relations*.



ZTM

KONTAKT ▾ ZAPLANUJ PODRÓŻ ▾

ZTM OGŁASZA PRZETARG NA OBSŁUGĘ SIECI I ZAPRASZA DO

Data publikacji: 27.07.2021

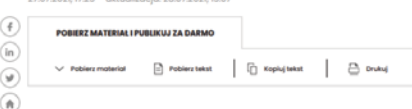


Wydźwięk publikacji

202 publikacjach w mediach

Oficjalne
Biznes i finanse
Gigantyczny przetarg ZTM to nowa przyszłość transportu publicznego

27.07.2021, 17:23 aktualizacja: 28.07.2021, 13:07



Zarząd Transportu Metropolitalnego (ZTM) w Katowicach - największy organizator transportu publicznego w Polsce - ogłasza przetarg na obsługę sieci komunikacyjnej na kolejne osiem lat. ZTM promuje przy tym koncepcję bezpiecznego, spójnego i ekologicznego transportu publicznego dla całej Górnoligocko-Zagłębiowskiej Metropolii. To największy przetarg w historii ZTM i jeden z największych w kraju, jeśli chodzi o branżę transportową. Postępowanie obejmie aż 56 gmin. Organizator zaprasza do składania ofert.

Przedmiotem przetargu ZTM jest ponad 300 nowoczesnych autobusów, które zgodnie z założeniami projektu mają podnieść bezpieczeństwo i komfort podróżowania pasażerów. Wśród wymagań stawianych operatorom wymienia się m.in. udogodnienia dla seniorów, a także osób z niepełnosprawnościami poprzez zamieszczenie informacji w alfabecie Braille'a na przyciskach,

CERTYFIKACJA POJAZDÓW

Realizowana jest strategia stałego podnoszenia jakości usług przewozowych, dlatego przy zawieraniu umów o świadczenia usług przewozowych wdrożono nową procedurę certyfikacji pojazdów.



Certyfikaty wydane zostaną dla ponad

800

pojazdów

Certyfikacja polega na **przeprowadzeniu dokładnego przeglądu pojazdów**, które zostały zaproponowane przez operatorów do obsługi linii komunikacyjnych. Dokładnie sprawdzamy wszystkie aspekty, które mają bezpośredni wpływ na **komfort i bezpieczeństwo** podróżowania. Nasi pracownicy weryfikują wiek pojazdu, jego pojemność, liczbę miejsc siedzących, liczbę drzwi i okien, dostępność dla osób z niepełnosprawnościami. Ścisłej ocenie podlega nie tylko standardowe wy-

posażenie pojazdów: oznakowanie, system informacji pasażerskiej, kasowniki, ogrzewanie, wentylacja, ale również nowo wprowadzane elementy, takie jak: klimatyzacja, monitoring, ładowarki USB do urządzeń mobilnych, dostępność do bezprzewodowego Internetu, urządzenia służące do pomiaru liczby pasażerów. Dla pojazdów, które pozytywnie przeszły weryfikację wydawane są specjalne certyfikaty, potwierdzające spełnienie oczekiwanych standardów jakościowych.



NOWA APLIKACJA DO KONTROLI JAKOŚCI USŁUG

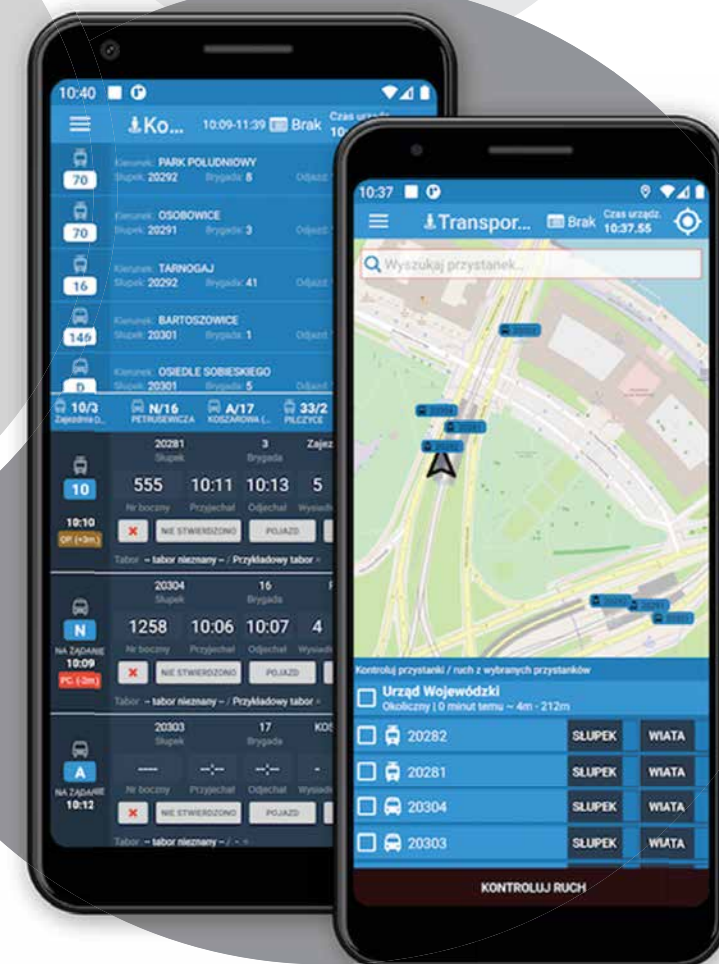
Od czerwca pracownicy zajmujący się kontrolą jakości realizowanych usług korzystają z nowej aplikacji, która jest innowacyjnym systemem do kontroli i analizy jakości komunikacji zbiorowej.

Transport Quality Center składa się z **aplikacji mobilnej** przeznaczonej dla kontrolerów jakości usług przewozowych pracujących w terenie oraz **aplikacji webowej**, która udostępnia szeroką gamę narzędzi do zarządzania, raportowania czy analizy jakości komunikacji miejskiej.

System wspomaga prowadzone kontrole pracy przewozowej i pojazdów oraz wszystkich elementów infrastruktury komunikacyjnej. W aplikacji odnotowywane są kwestie związane m.in. z: badaniem potoków pasażerskich (w pojazdach, na przystankach), punktualnością kursowania, poprawnością, czytelnością i kompletnością oznakowania pojazdów, przystanków i wiat, elementów informacji pasażerskiej itd. W aplikacji mobilnej można tworzyć dokumentację zdjęciową i filmową. Kontrolerzy mają możliwość także samodzielnego definiowania potrzebnych funkcji.

Pracownicy biurowi z kolei wykorzystują **moduł webowy**. Generują raporty z dostrzeżeniami uchybieniami. Ponadto aplikacja umożliwia analizowanie zebranych danych, które mają pośredni lub bezpośredni wpływ na tworzenie nowych rozkładów jazdy oraz wyznaczanie obszarów funkcjonowania komunikacji miejskiej, które wymagają największej poprawy.

Zaletą aplikacji jest też możliwość **bieżącego podglądu** na mapie lokalizacji kontrolerów w terenie. Pracownicy dyspozytorni korzystają z tego udogodnienia w przypadkach wystąpienia zdarzeń powodujących zakłócenia w ruchu pojazdów komunikacji miejskiej, gdy występuje konieczność interwencji pracowników nadzoru ruchu.



METODYKA OCENY DOSTĘPNOŚCI KOMUNIKACYJNEJ

Sieć komunikacyjna podlega stałej ewolucji. Zmienia się układ urbanistyczny gmin, budowane są nowe osiedla, zmienia się liczba pasażerów korzystających z konkretnych połączeń. Realizowane są różnego rodzaju inwestycje czy przebudowy, które również wpływają na ofertę przewozową.

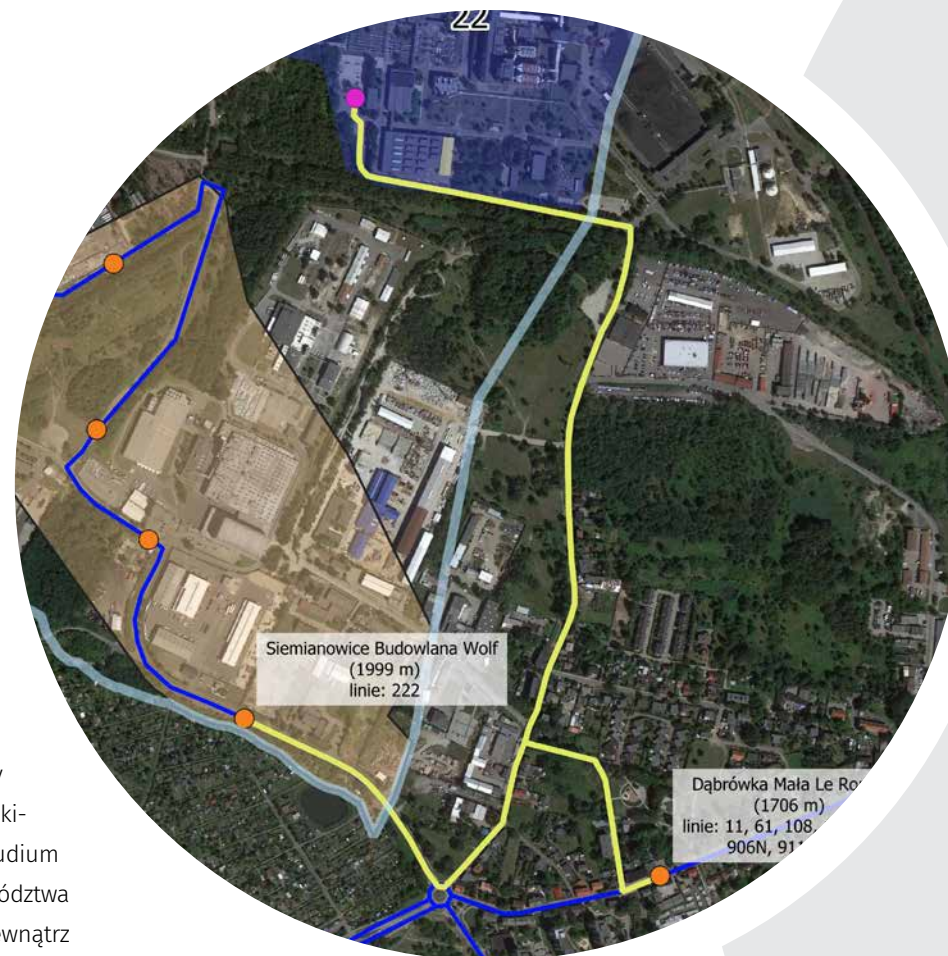
Jako organizator komunikacji nasze działania na bieżąco konsultujemy z przedstawicielami gmin oraz pasażerami. W wyniku prowadzonych rozmów, na podstawie otrzymywanych od pasażerów zgłoszeń, a także uwzględniając planowane remonty, oferta jest dostosowywana do realnych warunków i zapotrzebowania.



W kolejnych krokach wykorzystywana jest **opracowana metoda oceny dostępności komunikacyjnej i oferta przewozowa**, w ramach której na początek **identyfikowane są białe plamy transportowe**.

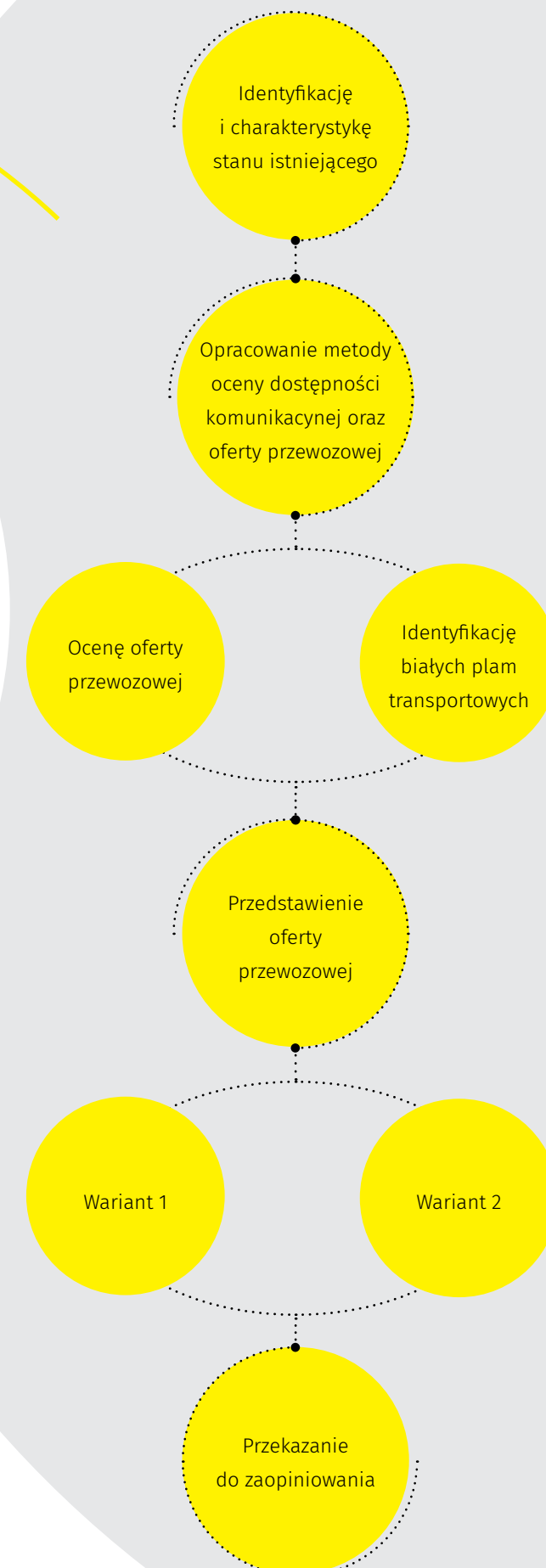
W tym etapie m.in. wyszukujemy obszary nieobsługiwane przez komunikację miejską ZTM. Naszym głównym źródłem informacji są dane przestrzenne, a narzędziem, za pomocą którego dokonujemy analizy, jest oprogramowanie GIS, czyli system informacji geograficznej. Następnym etapem jest **ocena oferty przewozowej**. Dokonywana jest ona na podstawie macierzy przedstawiającej przestrzenny rozkład podróży mieszkańców miasta. Dane te uzyskiwane są z modelu ruchu wykonanego w ramach Studium Transportowego Subregionu Centralnego Województwa Śląskiego. Weryfikacji poddawane są podróże wewnątrz miasta oraz między poszczególnymi dzielnicami i rejonami komunikacyjnymi. W ten sposób charakteryzowana jest ogólna liczba wykonywanych podróży. W tym etapie szczegółowej ocenie poddawana jest istniejąca oferta przewozowa oraz jej zakres w stosunku do potoków występujących pomiędzy rejonami komunikacyjnymi miasta. W kolejnym etapie **opracowywany jest projekt oferty przewozowej**, który otrzymuje do akceptacji gmina.

Obecnie rozpoczęło się wdrażanie opracowanych rozwiązań dla Zabrze. Wyniki analiz przedstawiliśmy także przedstawicielom Siemianowic Śląskich oraz Rudy Śląskiej. Docelowo z opracowanej metody będziemy korzystać przy wprowadzaniu zmian dla innych gmin obsługiwanych przez ZTM.



▲ Na rysunku przedstawiono przykład analizy „białych plam transportowych”.

Proces projektowania jest działaniem wieloetapowym, który obejmuje:



NOWA INFRASTRUKTURA

Rok 2021 upłynął także pod znakiem licznych prac projektowych i inwestycyjnych w zakresie infrastruktury przystankowej.

Wprowadzono nowy System Informacji Wizualnej dla transportu miejskiego ZTM.

Zawiera on szczegółowy opis:

- ▶ słupków,
- ▶ gablot,
- ▶ tabliczek z rozkładami,
- ▶ tablic umieszczanych na wiatach.

Wykonano prototypy nowego słupka przystankowego i przeprowadzono konsultacje rynkowe. Trwają prace nad ostatecznym wyglądem oraz opisem technicznym słupka przystankowego. W przyszłym roku rozpocznie się proces kompleksowej wymiany słupków. W tym celu, w 2021 roku przeprowadzono przegląd infrastruktury przystankowej, podczas którego zidentyfikowano przystanki, na których brakuje oznakowania lub jest ono nieprawidłowe.

W terenie:

-  rozpoczęto wymianę rozkładów jazdy na rozkłady drukowane według nowego wzoru,
-  zbierano uwagi pasażerów,
-  wdrażano zmiany, zgodnie z oczekiwaniem pasażerów.

Rozkłady jazdy są przenoszone do wiat przystankowych.

Co oznacza:

- ▶ lepsze rozmieszczenie rozkładów,
- ▶ większą czytelność,
- ▶ podświetlone rozkłady.

W wybranych gminach przenosimy oznakowanie przystanków ze słupków przystankowych na specjalne konstrukcje montowane do wiat przystankowych.

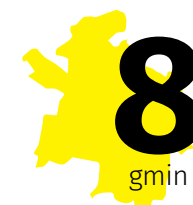
Na słupkach

Wymieniamy najmniejsze tabliczki z rozkładami jazdy na tabliczki o nowych wymiarach.



Nowe wiaty

Kolejnym dużym projektem jest budowa wiat przystankowych.



Bieruń, Bojszowy, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Knurów, Pyskowice, Sosnowiec i Tychy.

Powstanie



150

wiat

w ramach zawartej w 2021 r. umowy.



Do końca stycznia 2022 r. zamontowanych zostanie już 35 wiat. Kolejne będą budowane sukcesywnie.

Konstrukcje są zgodne z opracowanymi wytycznymi. Wyposażone są w ławki, gabloty na rozkłady jazdy, gabloty reklamowe oraz tablice z nazwą przystanku, numerem stanowiska oraz wykazem linii obsługujących stanowisko.



LEPSZY DOSTĘP DLA WSZYSTKICH

W 2021 roku powołaliśmy zespół ds. dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej. Jego zadaniem jest dbanie o zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami do informacji i usług świadczonych przez ZTM.



Nawiązano współpracę z Wojewódzką Społeczną Radą ds. Osób Niepełnosprawnych przy Marszałku Województwa.

Zrealizowano audyt dostępności strony internetowej.

Udostępniono na stronach internetowych możliwość nawiązania połączenia on-line z tłumaczem języka migowego.

Opublikowano informację o działalności ZTM w formie tekstu łatwego do czytania (ETR).

Zmieniono lokalizację Punktu Obsługi Pasażera w Bytomiu, który jest obecnie przystosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością.

Opracowano szczegółowe wytyczne informacji pasażerskiej, które będą obowiązywać w nowo zawieranych umowach.

Operatorzy są systematycznie obligowani do stosowania systemu głosowej informacji pasażerskiej.

Jednocześnie w ślad za informacjami otrzymywanymi ze środowiska osób z niepełnosprawnością podejmowane są działania, których celem jest poprawa dostępności transportu. Zarząd GZM przyjął zbiór wytycznych dotyczących infrastruktury publicznego transportu zbiorowego, które uzgodnione zostały z kręgiem osób z niepełnosprawnościami. W ubiegłym roku, dzięki pośrednictwu Zarządu GZM ponownie zachęcono gminy do ich stosowania.

Wdrożono pilotaż w zakresie stosowania kodów QR. Ułatwiają one dostęp do aktualnych rozkładów jazdy. Nalepki z kodami umieszczamy w prawym dolnym rogu tabliczki lub gabloty. Dzięki tym kodom osoby niepełnosprawne, w tym niewidome czy poruszające się na wózkach inwalidzkich, dla których odczytanie rozkładu jazdy umieszczonego na przystanku jest utrudnione lub niemożliwe, będą mogły czytać kod za pomocą smartfona i zapoznać się z rozkładem jazdy oraz komunikatami umieszczonymi na naszej stronie internetowej.



CORAZ WIĘCEJ TABLIC SDIP

Dzięki systematycznej rozbudowie Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej nasi klienci mają coraz lepszy dostęp do informacji w czasie rzeczywistym.

542

tablice z rzeczywistym czasem odjazdu pojazdu z przystanku

w tym:

263

tablice zamontowane w 2021 r.

250

łącznie działających tablic na koniec 2020 roku

29

dodatkowych tablic niebędących własnością ZTM/GZM

GZM nowe tablice zamontowała m.in. na najważniejszych węzłach komunikacyjnych. Pojawiły się one na przykład na przystankach Katowice Dworzec, Chorzów Rynek czy Osiedle Wieczorka Dworzec. Zamontowano je także na najważniejszych przystankach tramwajowych, w tym na katowickim Rynku, przystankach Katowice Rondo, Katowice Sokolska czy Bytom Plac Sikorskiego.

Dzięki projektowi tablice pojawiły się również na obszarze Tychów i Bierunia.



Dodatkowe nowe udogodnienia wdrożone przez GZM:

- **aplikacja mobilna M2GOinfo** – prezentacja aktualnych pozycji pojazdów na mapie, wirtualne tablice przystankowe oraz wyszukiwarka połączeń,
- **system dyspozytorski i panel zarządzania tablicami** – szybka korekta informacji,
- **funkcja informacji o odwołanych kursach na tablicach.**

Tablice z projektu SDIP II wyposażone są w system monitoringu, co ma realny wpływ na poprawę bezpieczeństwa na przystankach komunikacji miejskiej.



ROZWIJANIE OBSŁUGI KLIENTA

W 2021 roku wprowadzono szereg zmian w funkcjonowaniu obsługi klienta. Znacząco zwiększyła się funkcjonalność Punktów Obsługi Pasażera w zakresie obsługi Śląskiej Karty Usług Publicznych, rozszerzono zakres elektronicznej dostępności naszych usług oraz wprowadzono udogodnienia w elektronicznej sprzedaży biletów.

10
Punktów
Obsługi
Pasażera
(POP)

Szersza
obsługa
elektroniczna

Płatności
bezgotówkowe

Łatwiejszy
dostęp

W 2021 roku:

Od marca wszystkie Punkty Obsługi Pasażera

przejęły zadania Punktów Obsługi Klienta w zakresie kompleksowej obsługi karty ŚKUP – można w nich m.in. zamówić i odebrać kartę ŚKUP oraz jej duplikat, kodować na karcie ulgi, odblokować ją, zastrzec, zwrócić lub wpłacić na nią wybraną kwotę. Bezpośrednio w POP można też złożyć reklamację dotyczącą działania systemu i karty ŚKUP.



Nowa lokalizacja POP w Bytomiu

Od 19 października POP w Bytomiu zmienił swoją siedzibę. Teraz mieści się przy ul. Dworcowej 35. Punkt ten jest nowoczesny, pozbawiony przeszkód architektonicznych, dostępny dla wszystkich pasażerów, w tym dla osób z niepełnosprawnościami i starszych.



Płatności kartą na Portalu Klienta

Od 2021 r. uruchomiona została możliwość płatności kartą płatniczą na Portalu Klienta. Kartą można zapłacić zarówno za zakup biletów, jak i zasilic kartę ŚKUP.



Ułatwienia dla kontrolerów

Opłaty gotówkowe pobrane od pasażerów w czasie kontroli, kontrolerzy mogą wpłacać już nie tylko w siedzibie ZTM, ale również w kasie, w każdym Punkcie Obsługi Pasażera.



Rozszerzanie mobilnych funkcjonalności

W 2021 roku uruchomiliśmy dla zewnętrznych operatorów aplikacji mobilnych dystrybucję biletów elektronicznych, tak zwany e-Magazyn. System ten organizatorowi transportu daje przejrzystość transakcji i kontrolę nad biletami ZTM sprzedawanymi w aplikacjach mobilnych.

Wygodnie i bezpiecznie w e-POP

W trosce o podróżnych oraz o naszych pracowników, w czasie trwającej pandemii wprowadziliśmy możliwość korzystania z Internetowego Punktu Obsługi Pasażera – e-POP: <https://www.metropoliaztm.pl/pl/s/e-pop>. Platforma łączy internautów z Portalem Klienta, dzięki czemu można załatwić wiele spraw bez wychodzenia z domu, na przykład: złożyć wniosek o kartę ŚKUP, zamówić ją do domu, kupić bilet, zasilic kartę, złożyć reklamację czy złożyć wniosek o fakturę.



WSPÓŁPRACA Z PRACODAWCAMI

Pokaż swój biznes
ekologicznej strony

Jako organizator komunikacji miejskiej, widzimy **swoją rolę w rozwoju gospodarczym regionu**, a także dbałości o jego perspektywę środowiskową. Elementem tych działań jest inicjatywa systemowego projektu kierowanego do firm. Chcemy, aby regionalni pracodawcy zostali naszymi partnerami w popularyzacji ekologicznej komunikacji miejskiej wśród swoich pracowników.

Oferta ta to **indywidualne warunki komercyjnej współpracy**. Proponujemy także szereg działań marketingowych oraz PR-owych promujących firmę. We wrześniu 2021 roku oferta była szeroko promowana w mediach społecznościowych.

Współpraca biznes
kanała komunikację
w swoim regionie

- nowoczesne
- lokalne
- ekologiczne

PIERWSZY RAPORT CSR ZTM

W 2021 roku po raz pierwszy opracowano „Raport społecznej odpowiedzialności Zarządu Transportu Metropolitalnego za rok 2020”.

Dokument przygotowany został **według międzynarodowych wytycznych GRI Standards i uwzględnia Cele Zrównoważonego Rozwoju** (z ang. SDGs). Tematy, które pojawiły się w raporcie zostały wspólnie zdefiniowane **przez interesariuszy w ramach dialogu przeprowadzonego zgodnie ze standardem AA 1000**.

Chcemy zmieniać postrzeganie komunikacji miejskiej i budować świadomość jej znaczenia, dbać o bardziej zrównoważone i ekologiczne miejsce do życia:

RAPORT SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI
Zarządu Transportu Metropolitalnego

ZA ROK 2020



raport kompleksowo przedstawia nasze najważniejsze działania, które wpływają na poprawę jakości życia ponad 2 mln mieszkańców,



komunikacja miejska jest narzędziem do budowania lepszego miejsca do życia,



określamy pozytywny wpływ transportu publicznego na środowisko i jakość życia całego społeczeństwa (mniejsze korki, minimalizacja problemów z parkowaniem, uwzględnianie potrzeb różnych grup społecznych).



02

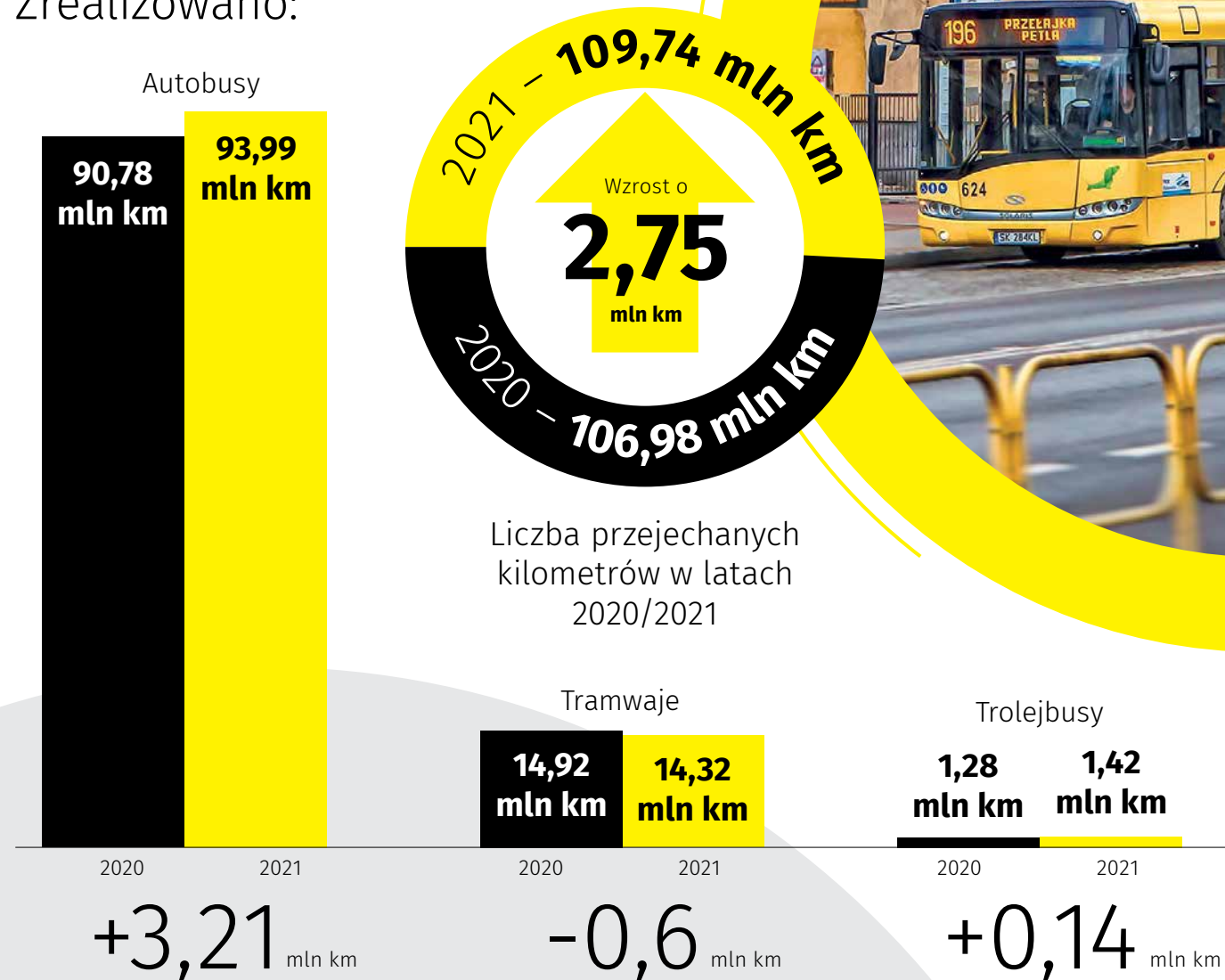
SYSTEM TRANSPORTOWY NA TERENIE METROPOLII



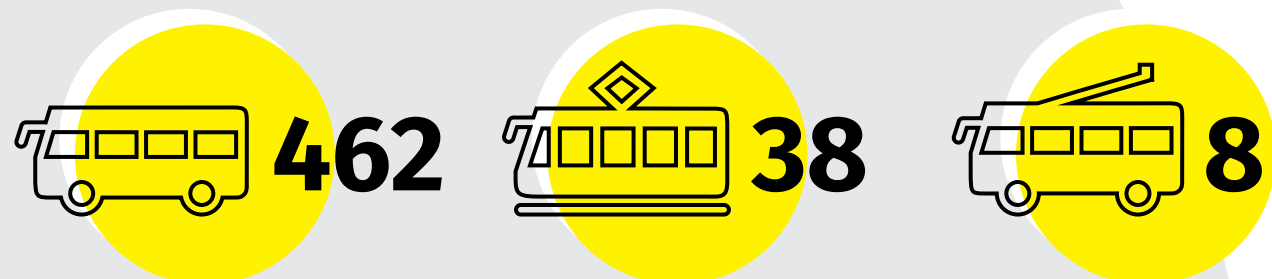
KOMUNIKACJA MIEJSKA ZTM

System transportowy obsługuje **40 gmin** należących do Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii oraz **15 gmin ościennych**. W 2021 roku przejechaliśmy **ponad 109 mln km**.

Zrealizowano:



Nasze linie:



FUNKCJONOWANIE KOMUNIKACJI

Oferta przewozowa jest systematycznie **doskonalona i dostosowywana do zmieniających się potrzeb komunikacyjnych mieszkańców**. Sprawne funkcjonowanie całej sieci komunikacji miejskiej wymaga stałego nadzoru i wprowadzania różnego rodzaju modyfikacji i zmian w rozkładach jazdy.



W 2021 r. prawie
3 000
zmian w rozkładach jazdy

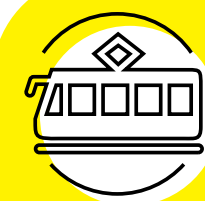
Liczba działań



481

Liczba zmian rozkładów

2 174



161

651



10

23

łącznie:

652

2 848

Liczba działań oznacza wszystkie wydarzenia, imprezy, remonty, objazdy, zaplanowane modyfikacje itd., które wymagały wprowadzania zmian w rozkładach jazdy linii ZTM. Jedno działanie może wymagać zmian wielu rozkładów jazdy (np. uruchomienie centrum przesiadkowego – jedna akcja,

która obejmuje zmiany rozkładów kilkudziesięciu linii. Zamknięcie torowiska na Andersa w Sosnowcu – jedno zdarzenie, ale wymusza zmiany rozkładów dla kilkunastu linii wraz z organizacją komunikacji zastępczej. Tour de Pologne – zmiana rozkładów jazdy dla ponad stu linii itd.).

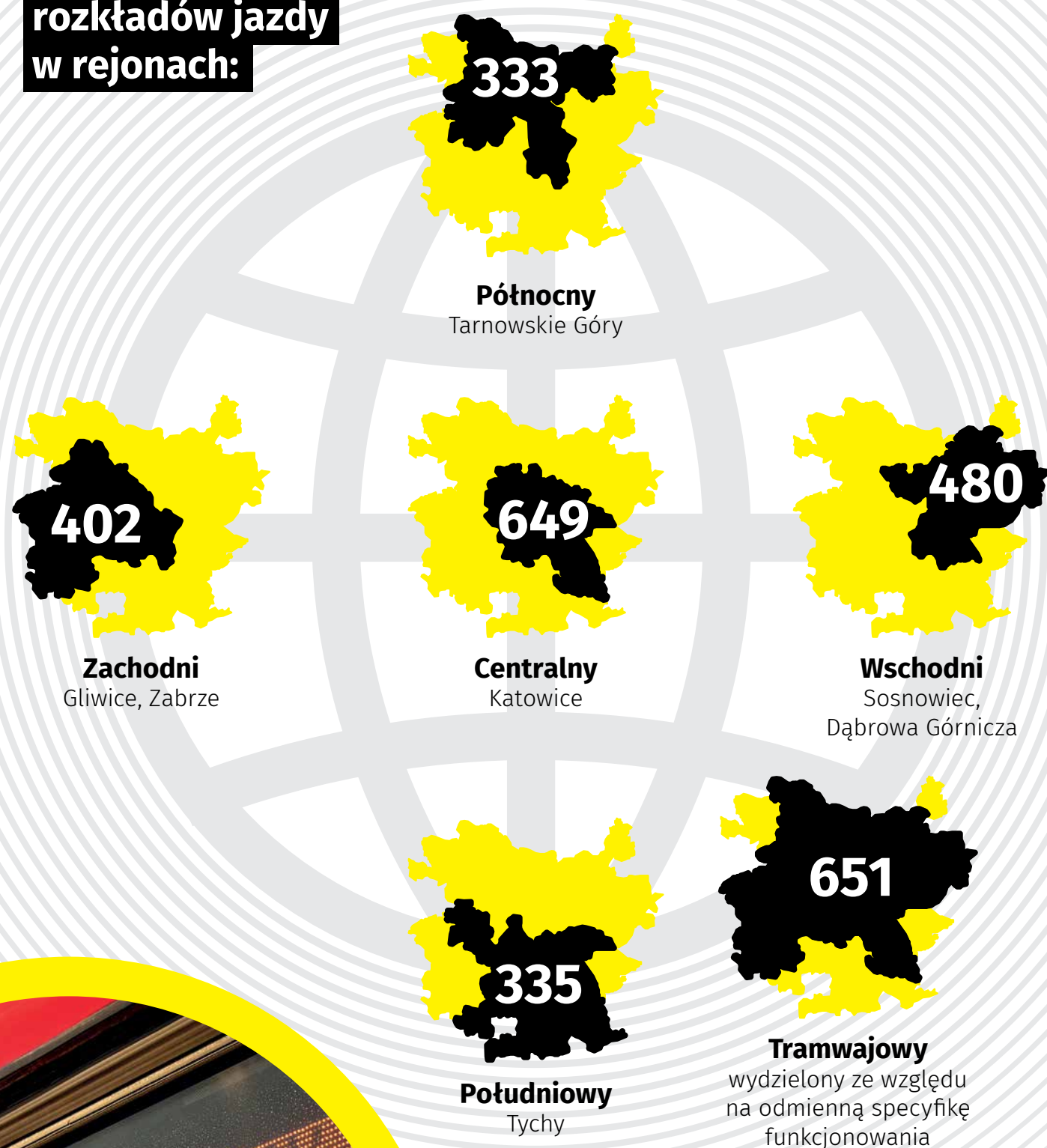
Wprowadzane zmiany można podzielić na kilka najważniejszych grup.

Zmiany wdrażane w sieci komunikacyjnej:

- **zwiększenie liczby kursów** (częstotliwość odjazdów) oraz pojemność taboru na wybranych liniach,
- **dostosowywanie rozkładów** jazdy, tak aby umożliwić sprawne przesiadki na inne linie,
- **zmienianie przebiegów** tras przejazdu,
- **przywracanie** stałych rozkładów jazdy (np. po zakończeniu przebudów),
- **uruchomiono nowe metropolitalne linie** autobusowe,

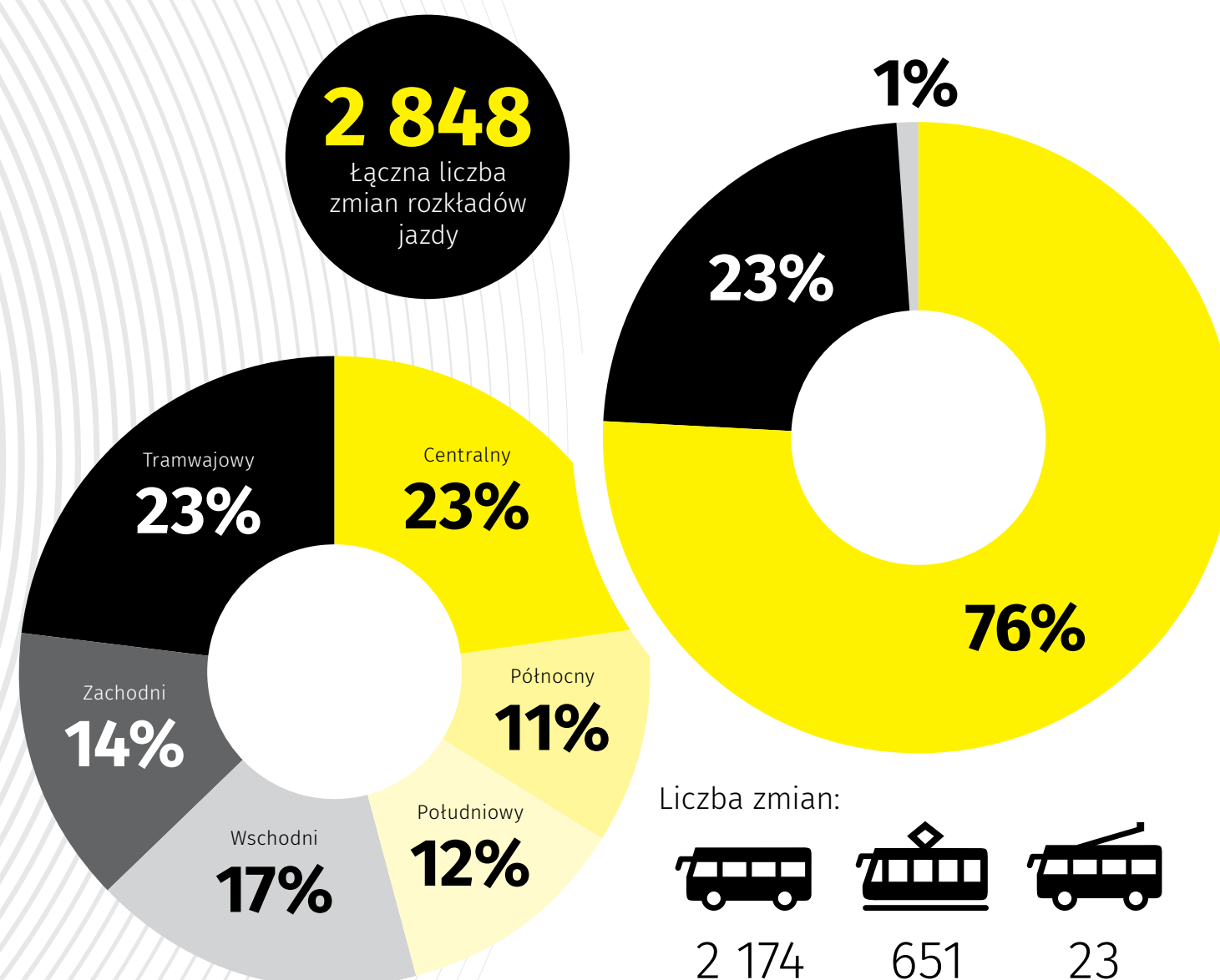
- **włączanie** do obsługi nowych przystanków, a także wprowadzanie szeregu zmian w nazwach funkcjonujących przystanków komunikacyjnych,
- **organizowano objazdy** dla linii autobusowych i tramwajowych,
- **uruchamiono** autobusową komunikację zastępczą,
- **dostosowywano rozkłady** jazdy do aktualnej sytuacji epidemicznej.

Liczba zmian rozkładów jazdy w rejonach:



Obszar działań związany z planowaniem, realizacją i utrzymaniem sieci publicznego transportu zbiorowego jest podzielony terytorialnie **na sześć rejonów** (obejmujących wymienione miasta wraz z otaczającymi je gminami ościennymi).

Udział procentowy wprowadzanych zmian rozkładów jazdy w roku 2021



Dla poszczególnych obszarów działalności

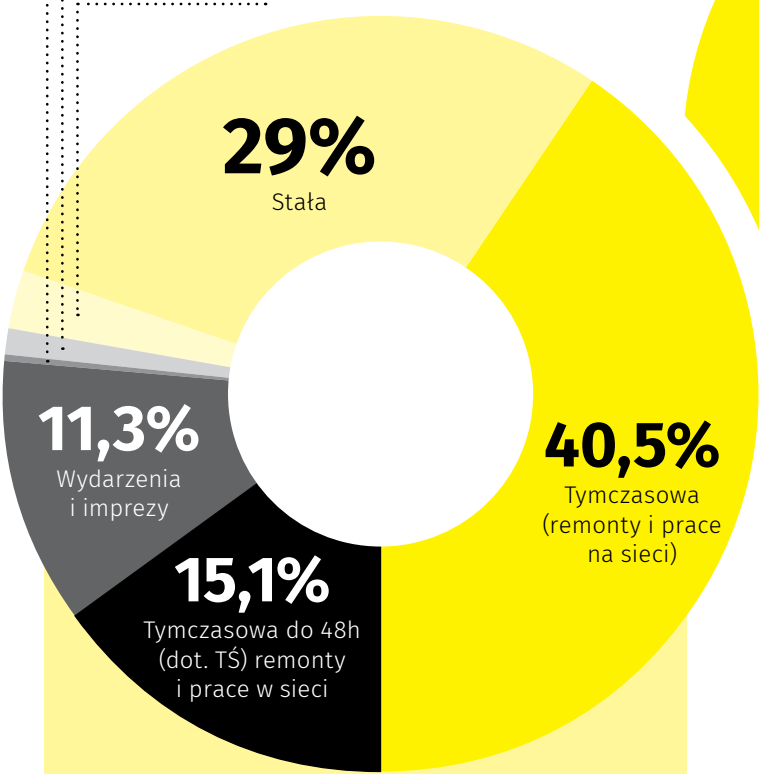
Największa liczba modyfikacji wprowadzana była w obszarach **centralnym oraz tramwajowym – po 23%**. Na kolejnych miejscach uplasowały się rejony: **wschodni, zachodni**.

Dla poszczególnych środków transportu

W 2021 roku wdrożono prawie **3 tys. zmian** w rozkładach jazdy. Największa ich liczba dotyczyła **komunikacji autobusowej – 2 174, co stanowi 76%** wszystkich wdrażanych modyfikacji. W ramach **komunikacji tramwajowej wprowadziliśmy 651 zmian** rozkładów jazdy (**23%**), a w **komunikacji trolejbusowej 23 zmiany (1%)**.

Udział procentowy rodzajów zmian rozkładów jazdy

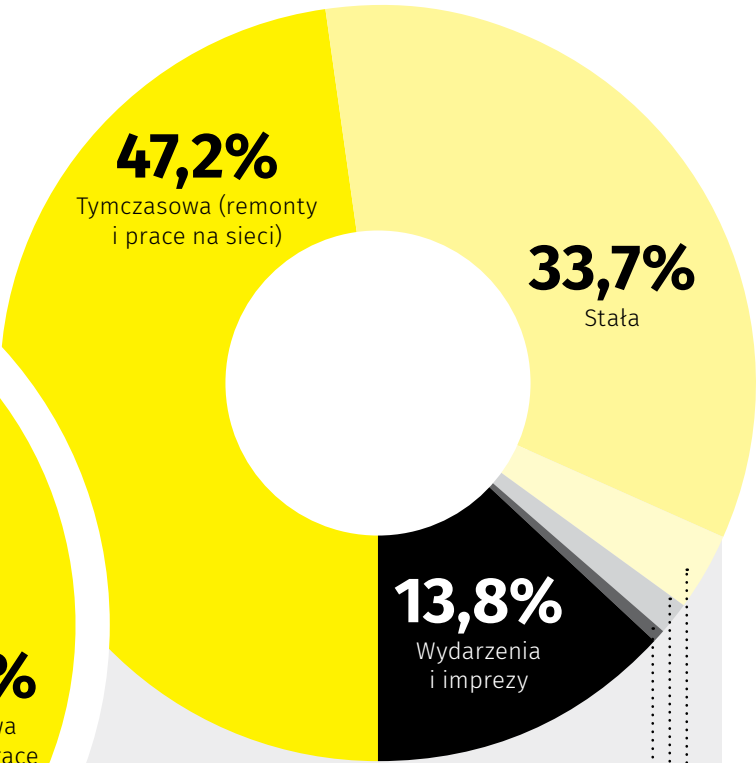
0,4% Uruchomienie lub przywrócenie linii
1,1% Zawieszenia i likwidacje linii
2,6% COVID-19



Dla wszystkich środków transportu

Prawie połowa wszystkich zmian dotyczyła modyfikacji wprowadzanych z powodu prowadzonych **remontów i prac na sieci (40,5%)**. Z kolei około 1/3 działań dotyczyła **modyfikacji wdrażanych na stałe**. **Wydarzenie i imprezy to nieco ponad 11%**, a z powodu pandemii **COVID-19 wprowadzono 75 zmian (2,6%)**.

Zmiany tymczasowe (remonty i prace)	1153
Zmiany stałe	827
Zmiany tymczasowe do 48h (dotyczy Tramwajów Śląskich)	430
Wydarzenia i imprezy	321
COVID-19	75
Zawieszenia i likwidacje linii	30
Uruchomienie lub przywrócenie linii	12



Uruchomienie lub przywrócenie linii 0,6%
Zawieszenia i likwidacje linii 1,3%
COVID-19 3,4%

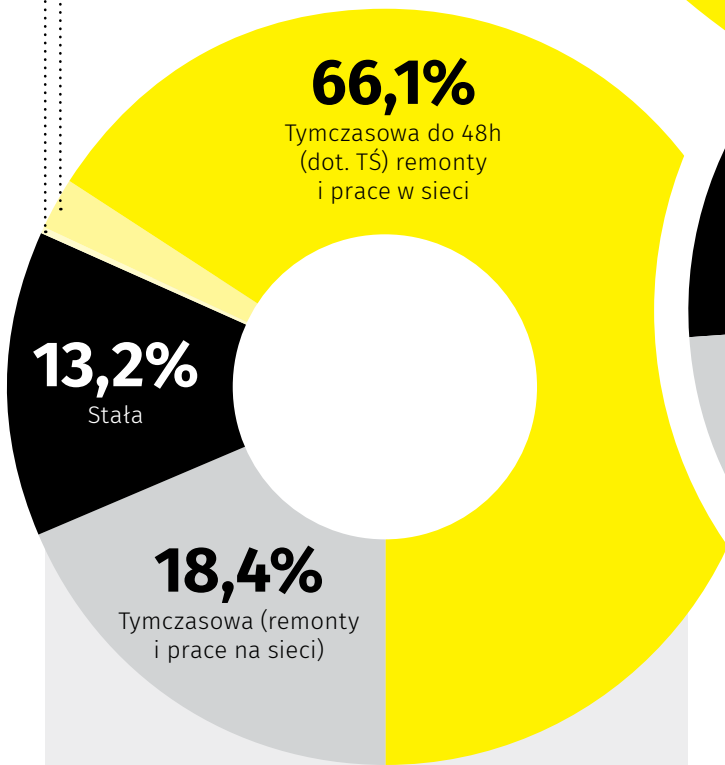
Dla linii autobusowych

AUTOBUSY

W przypadku komunikacji autobusowej największy udział modyfikacji we wszystkich zmianach mają **objazdy tymczasowe, wdrażane z powodu remontów (ponad 40%)**. Ponad 30% to zmiany wprowadzane **na stałe**. Niecałe 14% modyfikacji wdrożonych zostało z powodu **imprez i wydarzeń odbywających się na terenie gmin**. Większy niż w przypadku pozostałych środków transportu udział w zmianach mają modyfikacje **z powodu COVID-19 (3,4%)**.

Zmiany tymczasowe (remonty i prace)	1027
Zmiany stałe	733
Wydarzenia i imprezy	299
COVID-19	75
Zawieszenia i likwidacje linii	28
Uruchomienie lub przywrócenie linii	12

0,3% Zawieszenia i likwidacje linii
2,0% Wydarzenia i imprezy

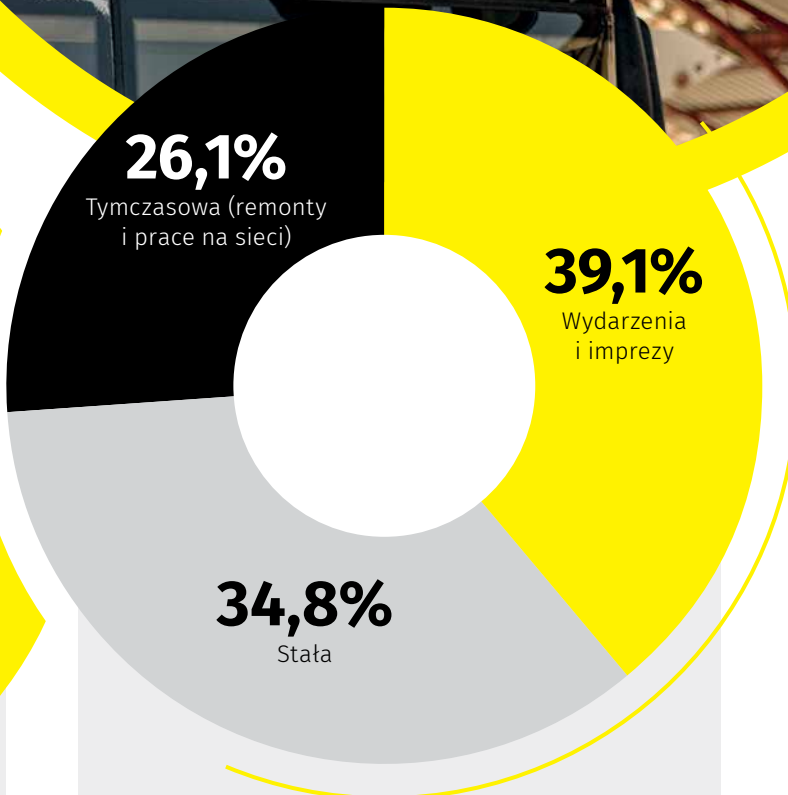


Dla linii tramwajowych

TRAMWAJE

W przypadku komunikacji tramwajowej największą część utrudnień stanowiły **tymczasowe zmiany obejmujące mniej niż 48h**, wprowadzone ze względu na **remonty i prace na sieci (66,1%)**. Drugą dużą grupą zmian w tramwajach **(18,4%) są modyfikacje wdrażane na dłuższy czas**, ale również z powodu prowadzonych **remontów i prac**. **13% są to zmiany wprowadzane na stałe, a 2% zmiany wynikające z organizowanych wydarzeń i imprez**.

Zmiany tymczasowe do 48h	430
Zmiany tymczasowe (remonty i prace na sieci)	120
Zmiany stałe	86
Wydarzenia i imprezy	13
Zawieszenia i likwidacje linii	2



Dla linii trolejbusowych

TROLEJBUSY

W komunikacji trolejbusowej największy udział mają zmiany związane z **organizacją wydarzeń i imprez (39,1%)**. Na **stałe rozkłady jazdy zmieniano w 34,8% przypadków**, a ze względu na **prace remontowe wdrożono 26,1% zmian**.

Zmiany tymczasowe (remonty i prace na sieci)	6
Zmiany stałe	8
Wydarzenia i imprezy	9

OPTIMALIZACJA I POPRAWA SIECI POŁĄCZEŃ

W siatce komunikacyjnej na bieżąco wprowadzane są zmiany i modyfikacje. Ten szereg usprawnień i korekt wdrożonych na sieci to ciągły proces. Ta stała optymalizacja ma na celu dostosować naszą ofertę do bieżących potrzeb pasażerów. Reorganizacje wdrażane są również na czas trwania różnego rodzaju prac drogowych, remontów czy modernizacji sieci tramwajowej.

Rejon Centralny

Katowice

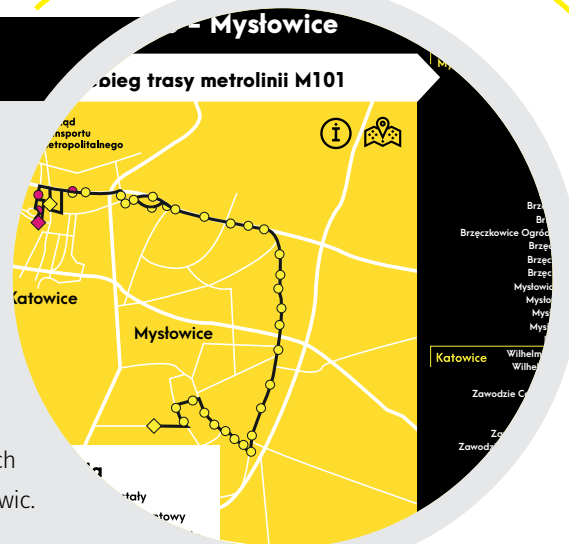
- W związku z budową „Węzła Giszowiec” w Katowicach – skrzyżowanie dróg DK86 oraz DK81 (ul. Pszczyńskiej z ul. 73 Pułku Piechoty) – **dwukrotnie zmieniono trasy przejazdu i rozkłady jazdy dla 7 linii autobusowych** oraz uruchomiono **autobusową komunikację zastępczą (Z-1)**.
- Zmieniono **trasę linii nr 674**. Modyfikacja ta jest pierwszym etapem projektu objęcia obsługą komunikacyjną nowego osiedla „Nowy Nikiszowiec”.
- Wydłużono trasy linii autobusowych 912 i 913** do Centrum Przesiadkowego Katowice Brynów.
- Uruchomiono przystanki** autobusowe: „Stara Ligota Filarowa”, „Szopienice PKP”, „Giszowiec Kolistą Stacją Paliw”.
- Zmieniono trasę linii nr 912**, która teraz jeździ ul. Kłodnicką.

Chorzów

- Wprowadzono stałą **zmianę trasy linii nocnej nr 840N** – do obsługi linii włączono nowe przystanki „Chorzów Miasto Dw. PKP” i „Chorzów Centrum Edukacji”. Zlokalizowane są w rejonie dużego osiedla, w sąsiedztwie zespołu akwenów wodnych Amelung.
- W związku z dużymi potokami pasażerskimi, **zwiększono pojemność taboru** (wprowadzono obsługę taborem typu CN) obsługującego linię nr 632 w dni robocze i soboty.
- Po zakończeniu remontu trasy tramwajowej (od granicy Świętochłowic i Chorzowa do przystanku „Chorzów Rynek”) **wprowadzono stałe rozkłady jazdy na liniach tramwajowych nr: 9, 17**.

Mysłowice

- Uruchomiono linię metropolitalną M101**. Zwiększono w ten sposób ofertę przewozową dla mieszkańców Mysłowic (linia kursuje z częstotliwością co 20 minut w dni robocze).
- Dostosowano rozkład jazdy linii nr 995** do postulatów transportowych zgłaszanych przez mieszkańców Mysłowic.
- W związku z pracami modernizacyjnymi na sieci tramwajowej, **uruchomiono autobusową komunikację zastępczą T-14**.



Ruda Śląska

- Do obsługi linii autobusowych nr 120 i 669 **włączono dodatkowy przystanek** „Halemba Solidarności”, zlokalizowany przy ulicy 1 Maja.
- Na wniosek miasta Ruda Śląska **zmieniono godziny odjazdów** wybranych kursów linii autobusowej nr 121.
- Po zakończeniu prac remontowych prowadzonych na ul. Wyzwolenia **przywrócono stałą lokalizację przystanku autobusowego** „Kochłowice Szyb Alina” (dla linii nr: 7, 7N i 177).
- Na czas rozbudowy ulic Nowy Świat i Halembskiej wprowadzono **tymczasowe trasy przejazdu autobusów** linii nr: 147, 155, 198 i 255.
- Na okres przebudowy kanalizacji w ciągu ulicy Skłodowskiej-Curie w dzielnicy Ruda, **wprowadzono czasową organizację ruchu dla autobusów 4 linii** (nr: 146, 147, 155 i 255).
- Przygotowano projekt reorganizacji ciągu komunikacyjnego Tychy – Mikołów – Gierałtowie – Gliwice, obejmującego **zmiany na 7 liniach**: 33, 41, 75, 82, 245, 268 i 982 (obszar Rudy Śląskiej).
- W związku z wznowieniem ruchu tramwajowego w ciągu ul. K. Goduli w Rudzie Śląskiej do granicy z Bytomiem **uruchomiono tymczasową linię tramwajową 39** (kursowała ona na trasie Chebzie Pętla – Szombierki Młyn). Po oddaniu całego, zmodernizowanego odcinka trasy tramwajowej od przystanku Szombierki Kościół do przystanku Chebzie Pętla **wprowadzono nową trasę przejazdu dla linii tramwajowej nr 9** (Bytom Plac Sikorskiego – Chorzów Stadion Śląski).



Siemianowice Śląskie

- Na czas modernizacji kanalizacji:**
 - w ciągu ulicy Wiejskiej w Przelajce wprowadzono **tymczasowe rozkłady jazdy 5 linii autobusowych** nr: 96, 196, 664, 665 i 30N,
 - w ciągu ul. Kościelnej wprowadzono **tymczasowe rozkłady jazdy 16 linii autobusowych** nr: 5, 30, 30N, 43, 72, 91, 96, 110, 119, 133, 168, 170, 196, 222, 664 i 665. **Dodatkowo zmieniono lokalizację przystanku** „Michałkowice Bank”,
 - w ciągu ulicy Wyzwolenia w Michałkowicach wprowadziliśmy **tymczasowe rozkłady jazdy linii autobusowej nr 110**.
- Zmieniono trasę** linii okrężnej linii nr 196 i włączyliśmy do jej obsługi przystanki zlokalizowane na odcinku Bytków Kapicy – Plac Skargi.
- Zmieniono liczbę kursów taborem niskopodłogowym na linii tramwajowej nr 13**.
- Aby umożliwić wykonanie robót związanych z przebudową przejazdów drogowo-tramwajowych w ciągu ul. Katowickiej, wprowadzono **tymczasowe rozkłady jazdy linii tramwajowych nr 13 i 16**.

Świętochłowice

- Aby zwiększyć dostępność do komunikacji**, uruchomiono nowy przystanek dla linii 201 („Zgoda Ogródki Działkowe”).
- Po otwarciu wyremontowanej trasy tramwajowej od przystanku „Szombierki Młyn” do przystanku „Szombierki Kościół” **wprowadzono nową trasę przejazdu dla linii tramwajowej nr 9** (Bytom Plac Sikorskiego – Chorzów Stadion Śląski). Zlikwidowano tymczasową linię tramwajową nr 39, która uzupełniała siatkę komunikacyjną, natomiast na linii nr 43 wprowadzono korekty godzin kursów dojazdowych i zjazdowych do zajezdni.

OPTIMALIZACJA I POPRAWA SIECI POŁĄCZEŃ

Katowice, Chorzów, Świętochłowice, Ruda Śląska, Zabrze, Gliwice

- Uruchomiono linię **M1** wraz z zawieszeniem linii nr 870 oraz korektami godzin odjazdów linii nr: 6 i 840.

Katowice, Bytom, Chorzów

- Zwiększono ofertę przewozową na liniach tramwajowych nr 11 i 19. Na linii nr 19 zwiększono także liczbę kursów realizowanych taborem niskopodłogowym.

Katowice, Chorzów, Bytom, Świętochłowice

- Zwiększono liczbę kursów taborem niskopodłogowym na liniach tramwajowych nr: 6, 7, 13, 15, 16, 19 i 20.

Katowice, Chorzów, Ruda Śląska, Świętochłowice, Zabrze

- Uruchomiono linie metropolitalne **M1 i M24**. Wraz z ich wdrożeniem zawieszono linię nr 870 oraz wprowadzono korekty godzin odjazdów linii nr: 6 i 840.



Katowice, Mysłowice

- Wdrożono drugi etap funkcjonowania **Centrum Przesiadkowego Zawodzie**. Zmieniono rozkłady 9 linii autobusowych (nr: 18, 44, 66, 76, 76N, 149, 162, 930 i 931) oraz 5 linii tramwajowych (nr: 7, 14, 15, 20 i 36). Wprowadzono także wspólny takt linii autobusowych funkcjonujących na ciągu: Kosztowy – centrum Mysłowic – Katowice, co 5 minut. W ten sposób umożliwiono szybkie przesiadki między komunikacją tramwajową a autobusową. Po uruchomieniu tych zmian Centrum Przesiadkowe Zawodzie działa już w pełnej funkcjonalności.

Bytom, Chorzów, Katowice

- Wprowadzono zmiany rozkładów jazdy linii tramwajowych nr 19 i 49. Tym samym **zwiększono częstotliwość kursowania linii tramwajowych** w porach największego zapotrzebowania na przejazd.

Katowice, Będzin, Sosnowiec

- Zwiększono liczbę kursów taborem niskopodłogowym na linii tramwajowej nr 15.

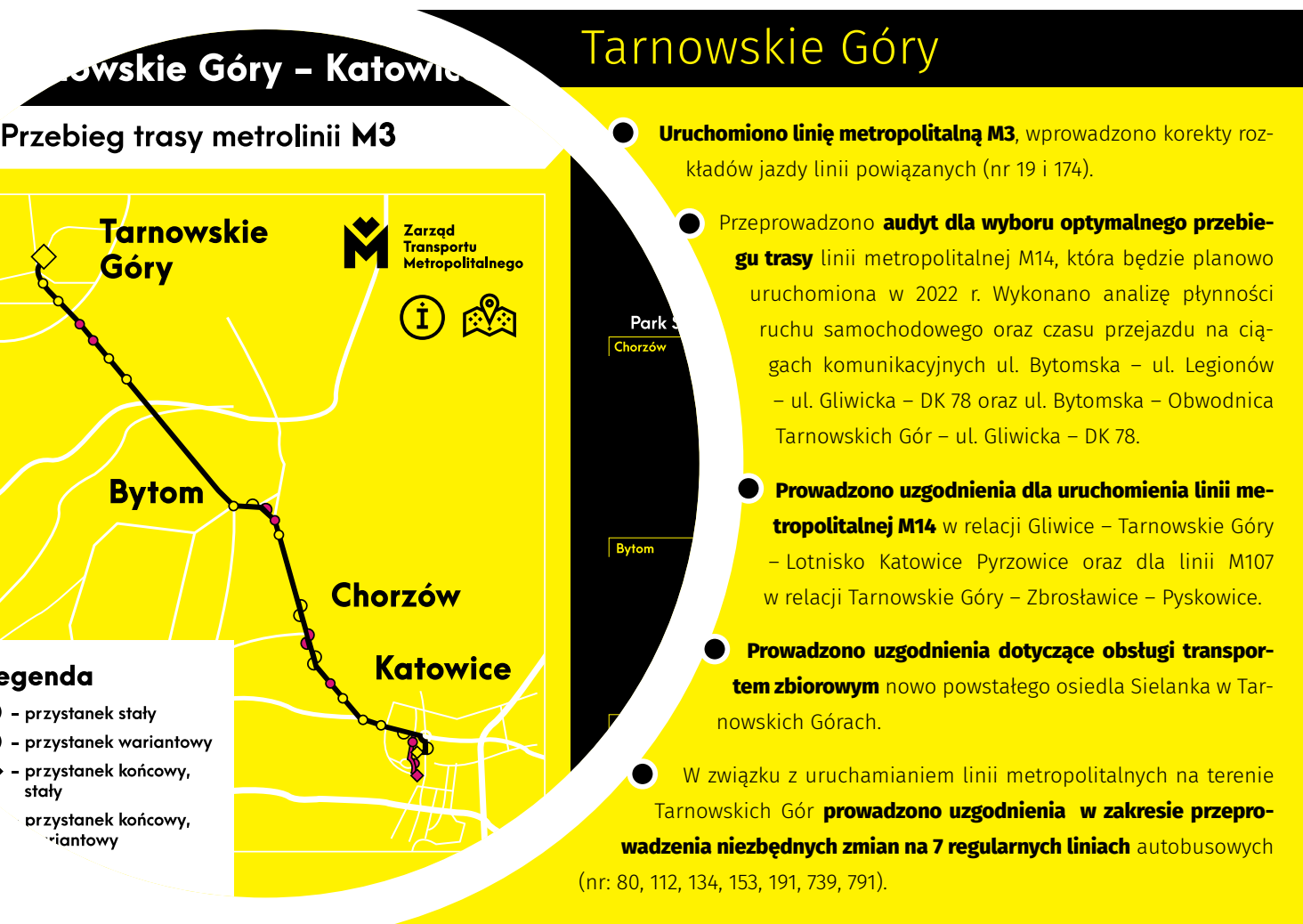
Chorzów, Siemianowice Śląskie

- Wprowadzono zmiany w zakresie **częstotliwości kursowania i pojemności taboru** na liniach autobusowych nr 74. Zarówno w dni wolne, jak i robocze w godzinach późnowieczornych **uruchomiono dodatkowe kursy obsługiwane taborem przegubowym**. Zmiany wprowadzono po to, aby umożliwić dojazdy pracownikom centrum logistycznego.



OPTIMALIZACJA I POPRAWA SIECI POŁĄCZEŃ

Rejon Północny



Bytom

- W ramach optymalizacji siatki połączeń wprowadzono **nowe rozkłady jazdy na linii autobusowej nr 73**.
- Zmieniono lokalizację** przystanku autobusowego „Bytom Wrocławska”. Stanowisko obsługiwane jest przez 13 linii (nr: 15, 20, 39, 92, 132, 135, 169, 184, 623, 623N, 735, 750 i 850) i obecnie znajduje się w rejonie posesji przy ul. Wrocławskiej 10A.
- Skoordynowano** odjazdy linii nr 19 z rozkładami jazdy linii metropolitalnej M3.
- Wskutek petycji mieszkańców ul. Mickiewicza, którzy żądali wycofania wszystkich linii autobusowych kursujących tą ulicą, **opracowano koncepcje zmian dla 9 linii** (nr: 24, 52, 53, 99, 104, 113N, 114, 192 i 700). Trwa proces akceptacji dokumentu przez gminę.
- Na wniosek związków zawodowych działających przy jednej z firm **wprowadzono zmiany w rozkładach jazdy linii autobusowej nr 42**.

Bytom

- W związku z zakończeniem modernizacji torowiska tramwajowego w Bytomiu-Łagiewnikach i koniecznością przeprowadzenia niezbędnych prac wstrzymany został ruch tramwajowy pomiędzy przystankami „Bytom Plac Sikorskiego” a „Chorzów Rynek”. Na ten czas **opracowano i wdrożono tymczasowe rozkłady jazdy dla 4 linii tramwajowych** (nr: 6, 19, 49, 56) oraz **zastępczej komunikacji autobusowej nr T-6**.
- Podczas realizacji prac torowych w ciągu ul. Katowickiej w Bytomiu wprowadzono **tymczasowe rozkłady jazdy linii tramwajowych nr 6 i 19** oraz uruchomiono **zastępczą komunikację autobusową T-19**.
- Aby usprawnić ruch na węźle tramwajowym „Bytom Plac Sikorskiego”, **zaprojektowano i wprowadzono zmiany rozkładów jazdy linii tramwajowej nr 30** (korekty godzin odjazdów).
- Wskutek przebudowy rozjazdów w rejonie przystanku „Szombierki Kościół” **wprowadzono stałe rozkłady jazdy linii tramwajowych nr 2 i 5**. Zawieszono również funkcjonowanie linii tramwajowej nr 30.
- Po oddaniu do użytku odcinka trasy tramwajowej od przystanku „Szombierki Młyn” do przystanku „Szombierki Kościół” **wprowadzono stałe rozkłady jazdy linii tramwajowych nr 9**.



Ożarówice

- Dostosowano rozkład jazdy linii nr 246** do potrzeb placówek oświatowych (m.in. szkoły w Ożarówicach).

Mierzęcice

- Na czas prowadzonych remontów dróg i budowy kanalizacji w sołectwach Zakamień i Niwiska wprowadzono **zmiany w funkcjonowaniu linii nr 269**.
- W związku z planowanym uruchomieniem linii metropolitalnej M19** kursującej w relacji Sosnowiec – Będzin – Lotnisko Katowice Pyrzowice prowadzono uzgodnienia w tym zakresie.

Piekary Śląskie

- W czasie wakacji **rozszerzono ofertę przewozową** na liniach nr 164 i 264, które kursowały do Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji.
- Na podstawie wniosków z analizy czasów przejazdu autobusów przez skrzyżowanie ul. Obwodowej z ul. Podmiejską **wprowadzono zmiany rozkładu jazdy linii nr 73**.



OPTIMALIZACJA I POPRAWA SIECI POŁĄCZEŃ

Piekary Śląskie

- Aby utrzymać ciągłość funkcjonowania komunikacji podczas remontu nawierzchni ul. Bytomskiej w Szarleju, wprowadzono **modyfikacje w zakresie 15 linii autobusowych** (nr: 5, 24, 52, 53, 73, 99, 104, 105, 114, 164, 192, 264, 700, 780 i 860).
- **Prowadzono uzgodnienia w celu uruchomienia:**
 - ▶ linii metropolitalnej M28 w relacji Piekary Śląskie – Katowice,
 - ▶ linii metropolitalnej M20 w relacji Bytom – Piekary Śląskie – Lotnisko Katowice Pyrzowice,
 - ▶ linii metropolitalnej M16 w relacji Bytom – Gliwice.



Radzionków

- Wprowadzono zmiany, które umożliwiły **objęcie obsługą komunikacyjną zachodniego rejonu miasta**. Przebudowaliśmy rozkład jazdy linii nr 73 oraz uruchomiono **2 nowe przystanki** „Radzionków Sadowa” i „Radzionków Unii Europejskiej”.
- Wprowadzono **zmiany nazw przystanków** „Rynek I” i „Rynek II” na „Plac Letochów”. Jednocześnie wdrożono **nowe rozkłady jazdy dla 6 linii** (nr: 17, 73, 94, 173, 608, 708).

Świerklaniec

- Przeprowadzono uzgodnienia z GDDKiA w celu **poprawy bezpieczeństwa ruchu w rejonie skrzyżowania DK78 i ul. Oświęcimskiej**. Wprowadzono zmianę statusu przystanku „Świerklaniec Zajezdnia” (przystanek na żądanie).
- Na czas remontu ulicy Oświęcimskiej przygotowano **tymczasowe trasy dla 5 linii autobusowych** (nr: 173, 179, 246, 283 i 646).
- W związku z **planowanymi pracami ziemnymi w ciągu ulicy Lasowickiej** w Nowym Chechle **przygotowano koncepcję funkcjonowania komunikacji**. Na czas trwania robót linie nr 179 i 780 będą obsługiwane taborem o zmniejszonej pojemności, a trasa pojazdów będzie w części przebiegać drogą gruntową.
- **Dostosowano rozkłady jazdy linii nr 246** do potrzeb placówek oświatowych w Nowym Chechle.

Zbrostawice

- **Zwiększono ofertę przewozową** na terenie Jaśkowic poprzez włączenie do obsługi linii nr 153 przystanków zlokalizowanych na terenie sołectwa Jaśkowice.
- W związku z **wyłączeniem z ruchu mostu nad ul. Mickiewicza** w Zbrostawicach **wprowadzono tymczasowe rozkłady jazdy** linii nr 134 i 712. Autobusy te kursowały trasą objazdową i obsługiwały dodatkowe przystanki w Zbrostawicach, Kamieńcu i Boniowicach.
- **Uruchomiono nowy przystanek** dla linii nr 78 i 180 – „Jasiona Na Granicy”. Tym samym zwiększono dostępność komunikacyjną w tym rejonie.
- **Na wniosek mieszkańców gminy Karchowice** wprowadzono zmiany rozkładów jazdy linii autobusowej nr 20.

Bytom, Piekary Śląskie

- Aby dostosować odjazdy do potrzeb osób zatrudnionych na terenie dzielnicy Brzeziny Śl. w Piekarach Śląskich, **zmieniono rozkład jazdy linii autobusowej nr 185**.

Bytom, Świętochłowice

- W związku z przebudową infrastruktury tramwajowej wzdłuż ul. Frycza Modrzewskiego w Bytomiu oraz wzdłuż ul. Łagiewnickiej w Świętochłowicach **wprowadzono stałe rozkłady jazdy linii tramwajowych nr: 2, 5, 17, 30, 39 oraz uruchomiono zastępczą komunikację autobusową T-7**.

Mierzęcice, Ożarowice

- **Przygotowano koncepcję funkcjonowania komunikacji na czas prowadzenia prac** związanych z rewitalizacją częściowo nieczynnej linii kolejowej Tarnowskie Góry – Zawiercie. Zmiany organizacji ruchu zakładają m.in. zamknięcie ul. Wspólnej w Niwiskach oraz łącznika ul. Wojska Polskiego z Cargo w Mierzęcicach, zamknięcie ul. Wolności w Pyrzowicach, ul. Żubrzej i Topolowej w Ożarowicach oraz ul. Tarnogórskiej w Oparowym.

Rejon Wschodni

Dąbrowa Górnicza, Sosnowiec

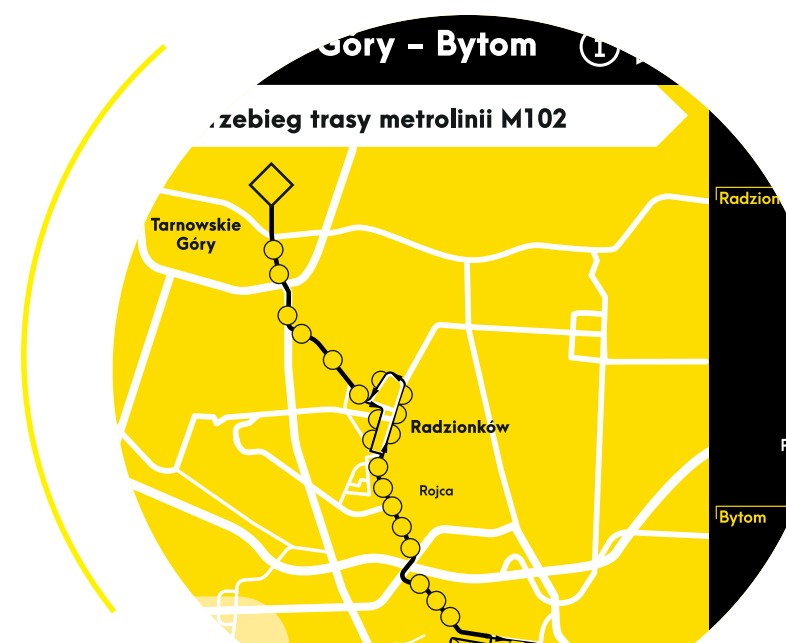
- **Uruchomiono linię metropolitalną M2**. Jednocześnie zawieszono funkcjonowanie linii nr 801 i 831.
- Uproszczono i **ujednolicono naszą ofertę przewozową**. Zadania przewozowe linii nr 811 przejęła linia nr 808.

Psary, Bobrowniki, Ożarowice

- Po zakończeniu trwającej od 2019 r. przebudowy DW913 **przywrócono stałe rozkłady jazdy dla 10 linii** (nr: 53, 85, 103, 105, 107, 119, 170, 200, 283, 717).

Tarnowskie Góry, Bytom, Radzionków

- **Uruchomiono linię metropolitalną M102**. Jednocześnie wprowadzono korektę rozkładów jazdy 2 linii zwykłych (nr 94 i 174).



Dąbrowa Górnicza, Siewierz

- **Zmieniono rozkłady jazdy 3 linii autobusowych** w związku z przebudową DK1 (podniesienie parametrów technicznych drogi ekspresowej). Dodatkowo, aby zminimalizować uciążliwość zmian dla mieszkańców korzystających z komunikacji zbiorowej, przeprowadzono cykl konsultacji z przedstawicielami UM Siewierz.

OPTIMALIZACJA I POPRAWA SIECI POŁĄCZEŃ

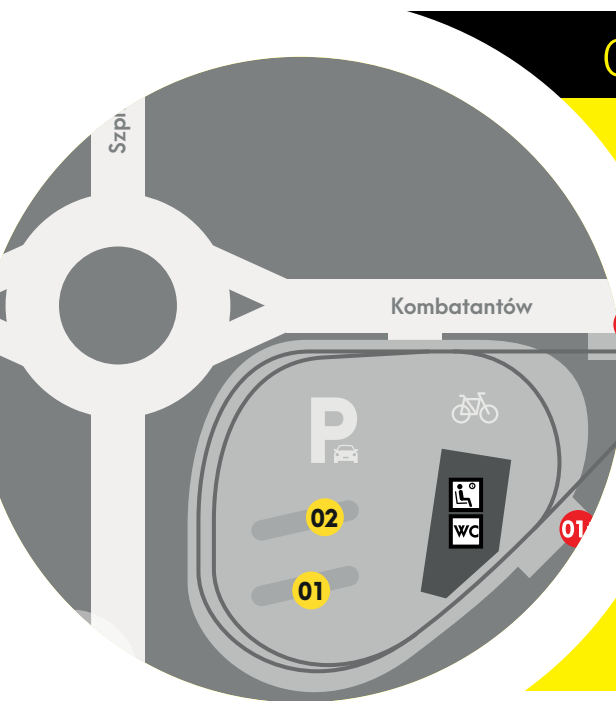
Będzin

- Rozpoczęto prace związane z projektowaniem i uruchomieniem **nowego centrum przesiadkowego**. Przygotowano wytyczne z naszego zakresu kompetencji i przekazano je jednostce projektowej.
- W związku z przebudową drogi powiatowej 4708S – ul. Miłosza w Będzinie – **zmieniono lokalizację** przystanku „Grodziec Limanowskiego”. Wprowadzono także zmianę taboru obsługującego linię autobusową nr 100.
- Po zakończeniu przebudowy infrastruktury tramwajowej w ciągu ulicy Małobądzkiej w Będzinie, wprowadzono **zmiany rozkładów jazdy 26 linii** (nr: 16, 24, 25, 27, 40, 42, 61, 67, 79, 97, 99, 104, 107, 125, 200, 225, 269, 616, 625, 721, 722, 769, 800, 901, 902N, 921). Kilukrotnie wprowadzono także tymczasowe rozkłady jazdy linii tramwajowych nr: 21, 22, 24, 26, 27, 42, 51 oraz zastępczej komunikacji autobusowej nr: T-21, T-22, T-26, T-27.
- Wskutek wstrzymania ruchu na sieci tramwajowej obejmującej odcinek: Będzin Rondo – Pogoń Akademiki wprowadzono **zmiany rozkładów jazdy 5 linii tramwajowych** nr: 15, 21, 24, 26, 27 oraz **uruchomiono zastępczą komunikację autobusową** nr: T-27, T-51.



Czeladź

- Po uruchomieniu Centrum Przesiadkowego w Czeladzi zamieniono nazwę przystanku tramwajowego „Czeladź Kombatantów” na „Czeladź Dworzec”. Zmodyfikowano też **rozkłady jazdy 4 linii** (nr: 43, 88, 133, 935), tak aby obsługiwały nowe Centrum Przesiadkowe.
- Do obsługi linii autobusowej nr 42 **włączono obsługę przystanku** „Czeladź Grodziecka [nż]”.
- Do obsługi linii nr: 11, 61 i 911N **włączono nowe stanowisko przystanku** „Czeladź Reymonta”.
- Uruchomiono **nowy przystanek** „Czeladź Rynek”. Obsługuje go linia nr 723, której trasa rozpoczyna się od tego punktu.

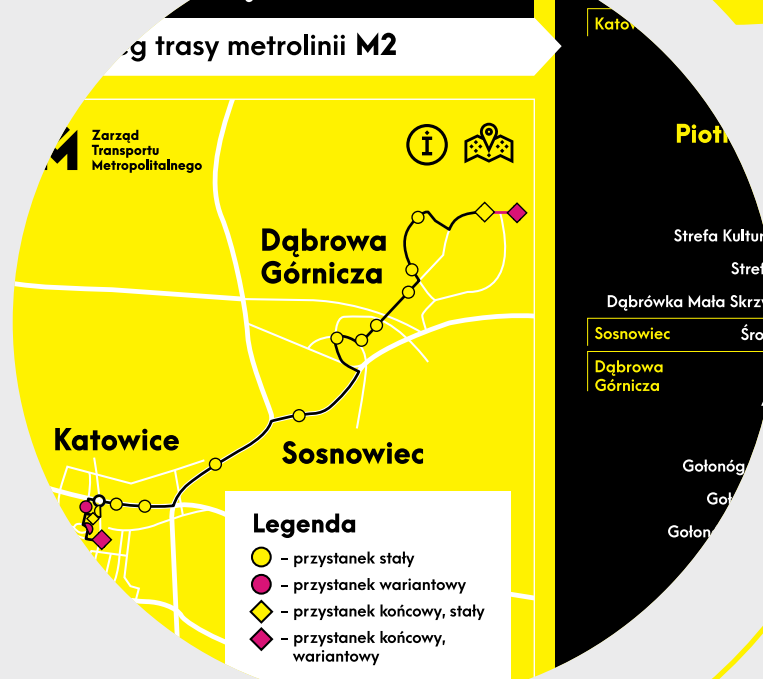


Dąbrowa Górnicza

- Uruchomiono linię metropolitalną M2. Jednocześnie zawieszono funkcjonowanie linii nr 801 i 831.
- Uruchomiono linię autobusową nr 972, która zapewnia dojazd do Strefy Ekonomicznej w Tuczawie. Do Strefy Ekonomicznej **skierowano także kursy linii autobusowej nr 237**.
- Opracowano **projekt nowego układu komunikacyjnego** w Dąbrowie Górniczej. W trakcie prac nad dokumentem wielokrotnie spotkaliśmy się z przedstawicielami UM Dąbrowa Górnicza.
- Wskutek likwidacji centrum handlowego Auchan przy ul. Katowickiej wyłączone zostało stanowisko przystankowe, które się przy nim znajdowało. W związku z tym **zmieniono trasę przejazdu linii autobusowej nr 604**.
- W związku z przebudową ulicy Letniej w Dąbrowie Górniczej **zmieniono trasę przejazdu linii autobusowej nr 79**.
- W związku z przebudową ul. Legionów Polskich i zamknięciem fragmentu ulicy Legionów Polskich wprowadzono **zmiany rozkładów jazdy 13 linii autobusowych**.
- Uruchomiono **dodatkowe stanowisko przystanku autobusowego** „Mydlice Osiedle Mireckiego” dla linii autobusowych nr 27, 260, 807, 814.
- Na wniosek pasażerów uruchomiono **dodatkowy kurs linii autobusowej nr 175**, tak aby ułatwić dojazd do zakładu pracy zlokalizowanego w centrum miasta.
- W związku z pracami modernizacyjnymi na sieci tramwajowej w Dąbrowie Górniczej wprowadzono **rozkłady jazdy 5 linii tramwajowych** (nr: 21, 22, 28, 41, 42).



Dąbrowa Górnicza



OPTIMALIZACJA I POPRAWA SIECI POŁĄCZEŃ

Sosnowiec

- **Uruchomiono linię metropolitalną M4.** Jednocześnie zawieszono funkcjonowanie linii nr 815.

- **W celu zwiększenia dostępności obsługi komunikacyjnej:**

- ▶ w rejonie ulic Sobieskiego i Kilińskiego, uruchomiono nowy przystanek „Sosnowiec Sobieskiego”. Obsługuje go 5 linii autobusowych: 91, 299, 723, 813, 835,
- ▶ w rejonie ulicy Naftowej uruchomiono dodatkowe stanowisko przystanku autobusowego autobusowy „Sosnowiec Radocha Naftowa”, który obsługuje linia nr 26,
- ▶ przy ul. Inwestycyjnej, dla pracowników dojeżdżających do zakładów pracy na terenie strefy ekonomicznej przy drodze ekspresowej S1, uruchomiono przystanek autobusowy „Bobrek Inwestycyjna Wiadukt”. Zatrzymują się na nim przez linie nr 160 i 160S.

- W związku z trwającymi i planowanymi inwestycjami **przeprowadzono analizę** możliwości zamknięcia wiaduktu w ciągu ulicy Lenartowicza. Jej wyniki zaprezentowane zostały władzom miasta.

- Z powodu trwającej przebudowy ulicy Ostrogórskiej **zmieniono trasę przejazdu** linii autobusowej nr 835 i **włączono do obsługi** tymczasowego przystanku 2 dodatkowe linie autobusowe.

- W związku z prowadzoną przebudową torowiska tramwajowego w ciągu ul. Małachowskiego – od ul. Mościckiego do ul. 3 Maja – wprowadzono **zmiany rozkładów 6 linii tramwajowych** (nr: 15, 21, 24, 26, 27 i 35), tak aby dostosować siatkę komunikacyjną do warunków spowodowanych przez trwające prace.



- Wskutek prac modernizacyjnych prowadzonych w ciągu ul. Andersa i ul. 3 Maja wprowadzono **zmiany rozkładów jazdy linii tramwajowych nr: 24, 26 i 27.**

- Po wstrzymaniu ruchu na sieci tramwajowej obejmującej odcinek Będzin Rondo – Pogoń Akademiki wprowadzono **zmiany rozkładów jazdy 5 linii tramwajowych** (nr: 15, 21, 24, 26, 27, 35) oraz uruchomiono **zastępczą komunikację autobusową** nr: T-27, T-35, T-51.

- Zawieszono nocne kursy linii tramwajowej nr 27.

- W związku z pracami prowadzonymi na odcinku Sosnowiec Rondo Ludwik – Dańdówka wprowadzono **zmiany rozkładów jazdy linii tramwajowych** nr: 26, 27, polegające na skierowaniu tych linii do ul. Okrzei, natomiast na pozostałym odcinku uruchomiono zastępczą komunikację autobusową.

- W związku z budową linii tramwajowej w dzielnicy Zagórze – wprowadzono **rozkłady jazdy 7 linii tramwajowych** (nr: 15, 22, 26, 27, 28, 35, 45). Dokonano m.in. tymczasowej zmiany trasy przejazdu linii tramwajowej nr 15: Katowice Plac Wolności – Pogoń Akademiki, natomiast do obsługi linii tramwajowej nr 35 skierowano tabor dwukierunkowy. W przypadku linii tramwajowych: 22, 26, 27, 45 wprowadzono rozkłady jazdy uwzględniające wzajemną koordynację w odjazdach.

OPTIMALIZACJA I POPRAWA SIECI POŁĄCZEŃ

Psary

- Uruchomiono **nowy przystanek autobusowy** dla linii nr 67, 107 i 200 – „Strzyżowice Stadion [nż]”.
- Po rozpoczęciu przebudowy ulicy Brzozowej w Psarach w trybie awaryjnym **wycofano linię nr 97 z obszaru objętego inwestycją** i jednocześnie uruchomiono dla niej dodatkowe tymczasowe stanowiska przystankowe.
- Po rozpoczęciu prac dotyczących uruchomienia dodatkowego stanowiska przystanku autobusowego „Gródków Klinkiernia” zaopiniowano projekt organizacji ruchu oraz wprowadzono **korektę rozkładu jazdy linii nr 125**.
- Prowadziliśmy uzgodnienia** w związku z planowanym uruchomieniem linii metropolitalnej M19 kursującej w relacji Sosnowiec – Będzin – Lotnisko Katowice Pyrzowice.

Sławków

- Z powodu zgłaszanych przez operatora problemów z zawracaniem na pętli **wyłączono z obsługi linii nr 49 i 634** przystanek autobusowy „Sławków ZWM Pętla”.
- Przygotowano **projekt zmiany układu komunikacyjnego na terenie gminy**. Dokument opracowany został we współpracy z władzami miasta, tak aby w pełni odpowiadał na oczekiwania dotyczące obsługi komunikacyjnej terenu gminy.

Siewierz

- O odbyło się spotkanie w sprawie **obsługi komunikacyjnej dzielnicy Siewierza Jeziorna**. Opracowano i przedstawiono opinię dotyczącą koniecznych warunków do zwiększenia poziomu oferty przewozowej.
- Rozpoczęto prace związane z uruchomieniem **dwóch nowych przystanków autobusowych** oraz wprowadzeniem **zmiany lokalizacji przystanku** autobusowego na czas prowadzenia inwestycji na ulicy Bema.

Wojkowice

- Po uruchomieniu Centrum Przesiadkowego w Wojkowicach „Wojkowice Park” **zmieniono rozkłady jazdy 18 linii** autobusowych (nr 24, 43, 88, 99, 100, 104, 133, 170, 904N, 125, 721, 722, 904N, 25, 52, 700, 103, 119).

Rejon Południowy

Tychy

- Uruchomiono nową linię trolejbusową H** (obsługiwaną przez TLT Tychy elektrobusem), która zastąpiła linię autobusową nr 291 (z jednoczesną zmianą trasy przejazdu nowej linii w jednym kierunku).
- Na czas remontu wiaduktu w ciągu ul. Grota-Roweckiego wprowadzono **trasy objazdowe dla 16 linii autobusowych** (nr: W, 1, 1N, 2, 31, 137, 157, 245, 254, 515, 551, 627, 686, 688, 696, 788) **oraz 4 linii trolejbusowych** (nr: E, F, G, H).

Bojszowy

- Zmieniono nazwę** przystanku zlokalizowanego przy DW931. Stara nazwa „Bojszowy Gaikowa” została zastąpiona nową – „Bojszowy Gospoda”.
- Wdrożono zmiany na czas wyłączenia z ruchu ul. Ruchu Oporu. Zamknięcie drogi wiązało się ze znaczną **zmianą trasy przejazdu dla 3 linii** autobusowych.

Imielin

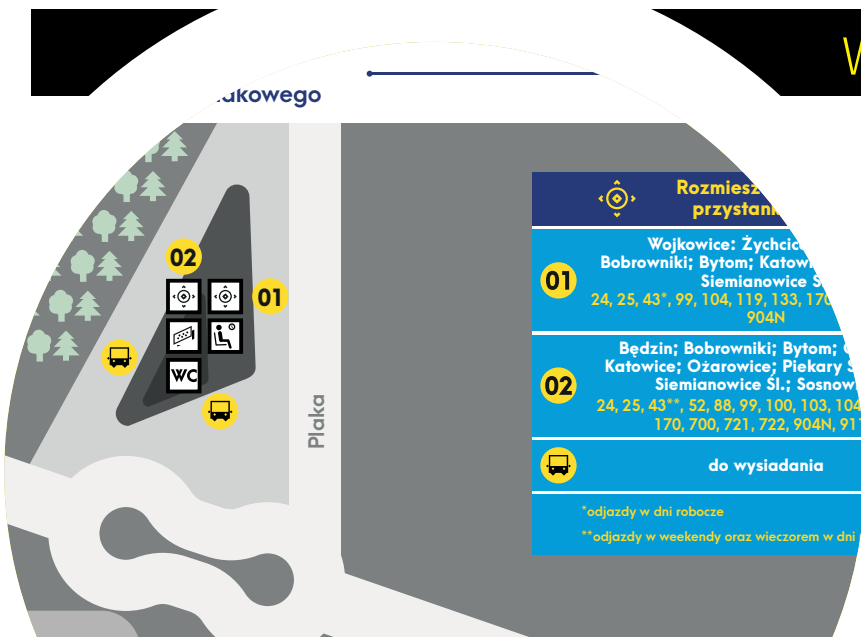
- Zmodyfikowano rozkład jazdy** linii nr 149. Autobus zatrzymuje się na **nowym przystanku** „Imielin Centrum Przesiadkowe”, jednocześnie uruchomiono **dodatkowy kurs**, zapewniający powroty mieszkańcom Imielina w godzinach nocnych z centrum Katowic i Mysłowic.

Mikołów

- Po zakończeniu prac związanych z budową Centrum Przesiadkowego w Mikołowie **przyporządkowano odjazdy 24 linii autobusowych** (nr: J, K, P, 29, 33, 37, 41, 45, 69, 75, 82, 157, 245, 294, 268, 505, 525, 620, 653, 655, 695, 905N, 982 i M18) do poszczególnych stanowisk. Wprowadzono także **zmiany tras przejazdów linii** w rejonie dworca.
- W związku z planowanym zamknięciem, w 2022 roku, wiaduktu przy ul. K. Prusa **przygotowano objazdowe rozkłady jazdy dla 15 linii** (nr: J, K, P, 29, 33, 41, 82, 245, 294, 505, 620, 653, 655, 982 i M18).
- W związku z czasowym zamknięciem odcinka ul. Gliwickiej (DK-44) w Mikołowie wprowadzono **trasy objazdowe dla 5 linii autobusowych i linii metropolitalnej M18**.

Bieruń

- Dla linii nr 931 uruchomiono **nowy przystanek** „Bieruń Rudnik”.



OPTIMALIZACJA I POPRAWA SIECI POŁĄCZEŃ

Tychy, Bieruń, Chełm Śląski, Imielin

- **Uruchomiono linię metropolitalną M108** oraz **linię autobusową nr 554** (w zastępstwie za linię nr 54). Po wdrożeniu zmian uzupełniono rozkład jazdy linii M108 o **dodatkowy kurs** o godzinie 13:48, w relacji Tychy – Imielin.

Tychy, Kobiór, Katowice

Zaplanowano włączenie do **naszej siatki połączeń linii M10**. W związku z jej uruchomieniem opracowano także **zmiany** na liniach nr 1, 4 i 14.

Bieruń, Bojszowy, Chełm Śląski, Imielin, Łędziny

- Na wniosek gminy Bojszowy przygotowano **projekt zmiany trasy linii M22**, która rozszerzałaby dostępność komunikacyjną tej linii na terenie Bojszów. W ramach projektu opracowano trzy propozycje, odnoszące się do aktualnie istniejącej linii nr 56 oraz uruchomienia nowej linii autobusowej nr 556. Obecnie prowadzone są w tym zakresie uzgodnienia z gminami.

Tychy, Kobiór, Mikołów, Łaziska Górne, Wry, Katowice

- W związku z **planowanym uruchomieniem linii metropolitalnej M12** przygotowano szereg propozycji dotyczących modyfikacji rozkładów jazdy linii regularnych. Po konsultacjach z gminami wdrażane będą zmiany polegające na **koordynacji godzin odjazdów** linii: M12, 29, 45, 69, 157, 294, 525, 653 i 655. Dodatkowo, na wniosek gminy Mikołów, uwzględniono w projekcie rozkładu jazdy linii M12 obsługę przystanku „**Kamionka Szkoła**”, a na wniosek gminy Wry obsługę przystanku „**Wry Główna**”.

Tychy, Mikołów, Gliwice, Gierałtowie

- **Uruchomiono linię metropolitalną M18**, która zastąpiła linię E-2. M18 zapewnia możliwość szybkiego przemieszczania się w relacji: Tychy – Mikołów – Gierałtowie – Gliwice. Rozkłady jazdy **skoordynowano** z odjazdami linii nr: 33, 75, 82 i 268 kursującymi ciągiem komunikacyjnym Tychy – Mikołów. Pod koniec roku 2021 **przygotowano projekt reorganizacji ciągu komunikacyjnego** Tychy – Mikołów – Gierałtowie – Gliwice, obejmujący **zmiany na 7 liniach**, nr: 33, 41, 75, 82, 245, 268 i 982.

Bojszowy, Imielin, Łędziny, Mystowice, Katowice

- **Uruchomiono linię metropolitalną M22**. Zapewnia ona możliwość szybkiego przemieszczania się pomiędzy Bieruniem, Łędzinami, Imielinem, południowymi rejonami miasta Mystowice a Katowicami.

Rejon Zachodni

Gliwice



- Objęto obsługą komunikacyjną ul. Okrężną. Przedmiotową ulicą zaczęła kursować linia nr 677. W ten sposób zapewnione zostało **dogodne połączenie północnych i południowych dzielnic Gliwic z południowym obszarem podstrefy Gliwickiej KSSE oraz Centrum Handlowym „Europa Centralna”**. Ponadto wprowadzono **zmiany w funkcjonowaniu 6 linii autobusowych** powiązanych z linią nr 677 oraz obsługą CH „Europa Centralna” (nr: 32, 71, 126, 197, 232 oraz 932). Skrócono trasę linii nr 71 do Placu Piastów. Wprowadzono zmianę trasy przejazdu linii nr 232 (wyłączono z obsługi linii dzielnicę Trynek). Do obsługi linii nr 126 włączono dzielnice Sikornik.
- Przeprowadzono **reorganizację połączeń 6 linii**, nr: 57, 93, 259, 280, 692, 699, **kursujących do Podstrefy Gliwickiej KSSE**. Wprowadzono **korekty godzin odjazdów oraz uruchomiono dodatkowe kursy**. Uzgodniono z miastem Gliwice planowaną trasę nowej linii obwodowej oraz zmianę trasy linii nr 932, tak aby poprawić skomunikowanie Podstrefy Gliwickiej KSSE.
- Wprowadzono **zmiany nazw 6 przystanków**. Zmieniono **9 przystanków** stałych na przystanki na żądanie. W sumie stanowiska te są obsługiwane przez 31 linii autobusowych.
- Utworzono **nowe stanowisko przystankowe** przystanku „Trynek Kilińskiego”.
- Zaprojektowano rozkłady jazdy dla **dwóch etapów** tymczasowej organizacji ruchu w rejonie Placu Piastów.
- Ze **względów bezpieczeństwa** z obsługi linii nr 57 i 692 wyłączono przystanek „Brzezinka Wałbrzyska 02”.
- **Zmieniono rozkłady linii nr 71 i 197**, które obecnie zatrzymują się na przystanku „Przyszówka Skrzyżowanie [nż]”. Zmiana ta umożliwiła realizację połączeń przesiadkowych.
- Do obsługi linii nr 59, 194 i 710 **włączono** Centrum Handlowe Auchan Gliwice w niedziele niehandlowe.
- W związku z **przebudową stanowiska przystanku „Gliwice Teatr”** wraz z jednoczesną budową ścieżek rowerowych w rejonie ul. Nowy Świat, wprowadzono tymczasową lokalizację ww. stanowiska dla linii nr: A4, A4N, 178, 186, 676, 840 i 850. Przeorganizowano także postoje linii nr 840 i 850.
- **Przygotowano do obsługi taboru elektrycznym** linie nr: A4, A4N i 676. Opracowano nowe rozkłady jazdy, dostosowane do wymogów tego typu taboru, trwa także budowa ładowarek dla autobusów w rejonie przystanków „Sikornik Osiedle” oraz „Gliwice Teatr”.



Gierałtowiec

-  Uruchomiono **nowe połączenie autobusowe** – linię nr 647, która kursuje w relacji Zabrze – Gierałtowiec – Ornontowice. Jednocześnie wprowadzono zmiany w funkcjonowaniu 4 linii autobusowych nr: 47, 111, 120 i 636.
-  Aby poprawić dojazd do KWK Budryk oraz do szkoły w Ornontowicach, uruchomiono **dodatkowe kursy linii nr 647**.

Knurów

- Uruchomiono nowy przystanek “Knurów Rybna n/ż”.
- Prowadzono uzgodnienia w sprawie uruchomienia linii metropolitalnej M105, wprowadzenia zmian na liniach zwykłych nr 194, 648, 710 oraz uruchomienia linii nr 610. Gminy Pyskowice i Gliwice zaakceptowały zaproponowane zmiany, nadal trwają uzgodnienia z gminą Knurów.

Rudziniec

- Uzgodniono i opracowano koncepcję uruchomienia linii metropolitalnej M106.

Pyskowice

- Zrealizowano **projekt objęcia komunikacją północnej części miasta**. Zmieniono rozkład jazdy linii nr 208, uwzględniając system przesiadek na inne linie oraz dowozów pracowników do zakładów pracy. Uruchomiono 3 nowe przystanki: „Pyskowice Cmentarz Komunalny”, „Pyskowice Rossmann”, „Pyskowice Lokalna”.
- Skorygowano godziny odjazdów linii nr 71 i 677, tak aby umożliwić przesiadki na linie kursujące w kierunku Toszka.
- W związku z koniecznością wyłączenia z obsługi komunikacyjnej Centrum Przesiadkowego „Pyskowice Plac Wyszyńskiego” wprowadzono **tymczasowe zmiany rozkładów jazdy**.
- **Przeprowadzono uzgodnienia** w sprawie zastąpienia dotychczasowej linii nr 677 linią metropolitalną M105 z jednoczesną zmianą rozkładów jazdy linii nr 71 oraz utworzeniem linii nr 852.

Pilchowice

- **Uruchomiono Centrum Przesiadkowe w Wilczy – „Wilcza Skrzyżowanie”.**
- Wprowadzono stałe rozkłady jazdy linii nr 60 i 236.
- Wskutek prac związanych z budową kanalizacji sanitarnej w rejonie przystanków „Pilchowice Szkolna” wprowadzono trasy objazdowe dla linii nr 159 i 236.
- **Przeprowadzono uzgodnienia** w sprawie zastąpienia dotychczasowej linii nr 60 linią metropolitalną M104 wraz z jednoczesną zmianą rozkładów jazdy linii nr 59.

Sośnicowice

- Po uruchomieniu Centrum Przesiadkowego w Sośnicowicach wprowadzono **zmiany rozkładów jazdy linii nr 624 i 924.**
- **Przeprowadzono uzgodnienia** w sprawie zastąpienia dotychczasowej linii nr 624 linią metropolitalną M100 wraz ze zmianą rozkładów jazdy linii nr 924.

Zabrze

- 
 - Opracowano i zaprezentowano Zarządowi Miasta **projekt koncepcji zmian** w funkcjonowaniu systemu publicznego transportu zbiorowego na terenie Zabrze.
 - Na czas zamknięcia odcinka ulicy Ziemskiej w Biskupicach wprowadzono **tymczasowe rozkłady jazdy linii autobusowych nr 111 i 280**.
 - **Uruchomiono nowe połączenie autobusowe** między Zabrzem a Ornontowicami. Obsługuje je linia nr 647. Jednocześnie wprowadzono **zmiany na 4 liniach** autobusowych (nr: 47, 111, 120 i 636).
 - Na czas przebudowy ul. Matejki w Zabrze wprowadzono **tymczasowe rozkłady jazdy linii nr 720**.
 - Podczas budowy sieci ciepłowniczej na Osiedlu Rokitnica w Zabrze obowiązywała **czasowa zmiana rozkładów jazdy linii autobusowych nr: 15, 617 i 617N**.
 - **Opracowano koncepcję tymczasowych zmian** w funkcjonowaniu komunikacji autobusowej dla **31 linii** na czas przebudowy dworca autobusowego „Zabrze Goethego”. Czas prac przewidziany jest na ok. 2 lata, w tym okresie funkcję dworca autobusowego będzie pełnił plac Dworcowy.
 - **Zmieniono rozkład jazdy** określonej linii autobusowej nr 234, tak aby dostosować go do potrzeb przewozowych zgłaszanych przez pasażerów.
 - Na czas remontu wiaduktu w ciągu ul. Roosevelta wprowadzono **trasę objazdową dla 3 linii**, nr: 32, 32N i 932.
 - Na czas przebudowy odcinka ulicy Mikulczyckiej wprowadzono **tymczasowe rozkłady jazdy autobusów 6 linii** (nr: 15, 81, 83, 86, 286 i 617).
 - Na czas remontu przejazdu tramwajowego w ciągu ulicy Gdańskiej wprowadzono **tymczasowe rozkłady jazdy autobusów 4 linii**, nr: 156, 270, 617N i 720.
 - **Przywrócono obsługę** odcinka tramwajowego: Biskupice Pętla – Biskupice Zamkowa.
 - Dostosowano obsadę taborową linii tramwajowej nr 5 do występującego popytu na przejazdy – obecnie obsługa linii realizowana jest w całości **taborzem o zwiększonej pojemności**.

ZMIANY NA CZAS IMPREZ I WYDARZEŃ

Na funkcjonowanie komunikacji miejskiej duży wpływ mają różnego rodzaju wydarzenia odbywające się na terenie miast i gmin. Wiele z realizowanych imprez kulturalnych lub sportowych wymaga zorganizowania objazdów lub stworzenia możliwości dodatkowego transportu dla uczestników. Zmiany w siatce przewozów planowane i przygotowywane są też zgodnie z występującym zapotrzebowaniem, jak na przykład na okres Wszystkich Świętych.



25 lipca 2021 r.

Święcenie pojazdów w Tychach

Podczas wydarzenia zamknięta została jedna z głównych ulic miasta. Aby utrzymać sprawne funkcjonowanie komunikacji, **opracowano i wdrożono zmiany trasy przejazdu dla 17 linii autobusowych i 4 linii trolejbusowych**.



Sierpień



6-8 sierpnia 2021 r.

OFF Festival Katowice 2021

Dla uczestników imprezy uruchomiono **dodatkową linię autobusową** od dworca w Katowicach do Lotniska na Muchowcu.



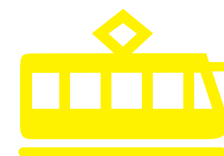
14 i 15 sierpnia 2021 r.

Tour de Pologne 2021

Wyścig kolarski „78. Tour de Pologne UCI World Tour” oraz wyścig towarzyszący „Tour de Pologne JUNIOR” odbywał się na terenie 13 miast i gmin Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii. Kolarze przejeżdżali przez: Chełm Śląski, Ornontowice, Orzesze, Mysłowice, Mikołów, Katowice, Tychy, Łędziny, Imielin, Gierattowice, Łaziska Górne, Wiry, Zabrze.

Organizacja tej imprezy wymaga wdrożenia modyfikacji **na ponad 100 liniach komunikacyjnych**. Są to jedne z największych zmian w całym roku. Reorganizacja komunikacji do potrzeb wyścigu kolarskiego wymagała wprowadzenia modyfikacji:

- ▶ **ponad 90 linii autobusowych i prawie 20 tramwajowych,**
- ▶ uruchomienia **dwóch zastępczych, specjalnych linii tramwajowych,**
- ▶ uruchomienia **dwóch linii autobusowej komunikacji zastępczej,**
- ▶ wprowadzenia **tymczasowych stanowisk przystankowych,**
- ▶ organizacji **szerokiej akcji informacyjnej**, m.in. w mediach społecznościowych, na naszych nośnikach, w mediach tradycyjnych. W czasie trwania imprezy na przystankach pracowali również nasi informatorzy.



11-14 sierpnia 2021 r.

Fest Festiwal w Parku Śląskim w Chorzowie

Zwiększono liczbę kursów oraz **tabor** na 3 liniach tramwajowych.



ZMIANY NA CZAS IMPREZ I WYDARZEŃ



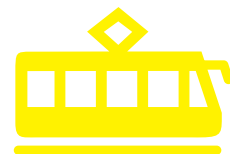
Wrzesień



3–4 września 2021 r.

Carbon Silesia Festival w Zabrze

Na czas imprezy wprowadzono **zmiany w rozkładach jazdy linii autobusowej M1**.



4–5 września 2021 r.

25-lecie Radia Piekary

Zorganizowano **dodatkowe kursy na linii autobusowej nr 5**.



4–5 września 2021 r.

Memoriał Kamili Skolimowskiej na Stadionie Śląskim w Chorzowie

Wprowadzono **większą pojemność taboru** na liniach tramwajowych 0 oraz 19.



5 września 2021 r. (niedziela)

IX Tyski Półmaraton

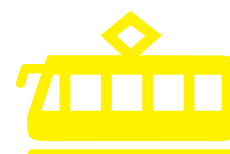
Na czas trwania biegu ulicznego na terenie Tych wprowadzono **zmiany dla 17 linii autobusowych, 5 linii trolejbusowych oraz linii metropolitalnej M18**.



10 września 2021 r.

IX edycja Pikniku w Rytmie Firmy Zabrze

W celu zapewnienia obsługi komunikacyjnej imprezy uruchomiono **dodatkową linię autobusową**.



10–12 września 2021 r.

Gwarki Tarnogórskie 2021

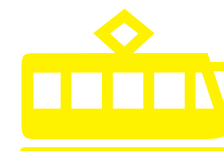
Na czas imprezy zwiększono **pojemność taboru na 3 liniach** autobusowych. Dodatkowo w trakcie imprezy podjęto obserwację stopnia napełnień w autobusach z możliwością interwencyjnego uruchomienia dodatkowych kursów.



11 września 2021 r. (sobota)

Rajd Śląska 2021

Rajd samochodowy, którego odcinki przebiegały na terenie Wyr, Katowic i Bierunia. W związku z organizacją tej imprezy **przygotowano trasy objazdowe dla 5 linii autobusowych**.



18–19 września 2021 r. (sobota – niedziela)

Mistrzostwa Europy 2021 w Siatkówce Mężczyzn Katowice

W dniach trwania imprezy wprowadzono **zmiany dla 3 linii autobusowych oraz 5 linii tramwajowych**. Dotyczyły one zwiększenia częstotliwości kursowania oraz zmiany taboru na pojazdy wielkopojemne.



11 września 2021 r. (sobota)

X Nocny Bieg Uliczny w Czerwionce-Leszczynach

Zmieniono rozkład jazdy linii autobusowej nr 194.



5 września 2021 r.

Przystanek Kultura w Imielinie

Uruchomiono **dodatkową linię**, która była obsługiwana taboru ekologicznym.

ZMIANY NA CZAS IMPREZ I WYDARZEŃ



3 października 2021 r. (niedziela)

Silesia Marathon 2021 i Silesia Półmarathon 2021

Jest to **jedna z większych imprez** odbywających się na terenie miast Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii. Bieg uliczny objął 4 miasta: Katowice, Mysłowice, Siemianowice Śląskie i Chorzów. Aby dostosować zmiany układu autobusowej i tramwajowej komunikacji **reorganizacja objęła 53 linie autobusowe i 13 tramwajowych**. Dodatkowo uruchomiono dwie linie autobusowej komunikacji zastępczej.



17 października 2021 r. (niedziela)

VII Półmaraton Gliwicki

Zmieniono trasę przejazdu linii M1 w obu kierunkach.



Listopad



11 listopada 2021 r.

Będziński Bieg Niepodległości

Organizacja imprezy sportowej skutkowałą koniecznością wprowadzenia **zmian tras przejazdów 20 linii autobusowych**.



30-31 października i 1 listopada 2021 r. (sobota, niedziela i poniedziałek)

Wszystkich Świętych

W okresie poprzedzającym dzień Wszystkich Świętych, ze względu na obowiązujące obostrzenia Rządu RP (COVID-19) oraz sugestie związane ze sposobem odwiedzin i przemieszczania się mieszkańców w rejonie cmentarzy (rozłożenie w czasie odwiedzin bliskich i znajomych) **rozszerzono ofertę już w dniach 23 i 24 października**. Wprowadziliśmy zmiany dla 15 linii autobusowych. Zwiększono pojemność taboru i uruchomiono dodatkowe kursy. Wprowadzone zmiany spotkały się z dużym zainteresowaniem ze strony pasażerów.



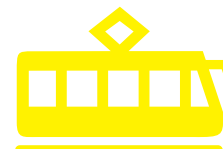
Październik



31 grudnia 2021 r.
i 1 stycznia 2022 r.

Sylwestrowa Moc Przebojów

Impreza spowodowała konieczność wprowadzenia **zmian dla 9 linii autobusowych**. Uruchomiono dodatkowe połączenia, a w wybranych kursach zmieniliśmy tabor na wielkopojemny. **Zwiększono także częstotliwość kursowania 4 linii tramwajowych** (średnia częstotliwość kursowania co około 1,5 minuty).



Grudzień



2-5 grudnia 2021 r.
(czwartek – niedziela)

Jarmark na Nikiszu

Na czas trwania wydarzenia **wprowadzono zmiany dla 8 linii autobusowych**. Uruchomiono także dodatkowe przystanki autobusowe.

Reorganizacja komunikacji w Jarmarku na Nikiszu

Linie kursujące:

109 930

kursują:

2 108 292

5 920 906N

autobusowe

Nikiszowiec Szpital

ul. Nałkowskiej

ul. Szopienicka

Nikiszowiec Kościół

plac W

Janów Spółdzielnia Inwalidów

Janów Zamkowa Skwer

Nikiszowiec Szymbark
kursują:

30



Na kulminację tego okresu, tj. 30, 31 października i 1 listopada 2021 r. (sobota, niedziela i poniedziałek) **zwiększono liczbę kursów dla 80 linii autobusowych i 4 tramwajowych**. Dla 33 linii autobusowych zwiększyliśmy pojemność taboru. Uruchomiono 15 specjalnych linii autobusowych tzw. „cmentarnych” (kursowały na terenie: Będzina, Chorzowa, Czeladzi, Gliwic, Katowic, Knurowa, Sosnowca, Tych i Siemianowic Śląskich).

Wszystkie zmiany szeroko komunikowaliśmy. Współpracowaliśmy z mediami, informacje publikowaliśmy na naszych stronach internetowych, w mediach społecznościowych, na elementach infrastruktury oraz na ponad 900 tabliczkach przystankowych (wraz ze schematami tras).

PLAN TRANSPORTOWY

Zakończono prace nad Planem Transportowym GZM. Dokument przyjęty został przez Zgromadzenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii (GZM) 17 marca 2021 r.

Pełny tytuł opracowania brzmi: „Plan zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego dla obszaru Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii oraz gmin, z którymi zawarto porozumienie w sprawie powierzenia Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii zadania własnego gmin, tj. pełnienia funkcji organizatora publicznego transportu zbiorowego”. Jest on **ustawowym instrumentem wpływającym na kształt funkcjonowania systemu publicznego transportu zbiorowego na obszarze działania ZTM.**



► Obowiązek opracowania i przyjęcia Planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego, nazywanego potocznie Planem Transportowym określa szczegółowo Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym.

► Dokument ten jest aktem prawa miejscowego. Przedstawia zadania Zarządu Transportu Metropolitalnego w zakresie planowania, organizowania i zarządzania publicznym transportem zbiorowym.

► Plan Transportowy zawiera w szczególności uwarunkowania wynikające z dokumentów strategicznych, elementy determinujące rozwój publicznego transportu zbiorowego, sieć komunikacyjną czy prognozę potrzeb przewozowych na obszarze GZM.

► Dodatkowo, oprócz kwestii związanych ze standardem wyposażenia pojazdów, dotyczy również aspektów związanych z ekologią.

Aby zachować jak największą przejrzystość dokumentu, podzieliliśmy go na trzy części: **diagnostyczną, prognostyczną** oraz **planistyczną**.

W ramach prac nad dokumentem **przeanalizowaliśmy możliwości i uwarunkowania** realizacji zidentyfikowanych, **uzasadnionych potrzeb transportowych oraz postulatów przewozowych**.

Takie ujęcie umożliwiło **uporządkowanie kolejności realizacji oczekiwań mieszkańców**. W ten sposób uwzględniona została także **jakość obsługi**, rozumiana jako ciągła i niezawodna zdolność zaspokajania potrzeb transportowych na obszarze objętym Planem Transportowym.

BADANIA NAPEŁNIEŃ

Systematycznie sprawdzamy, czy oferta przewozowa jest dostosowana do realnych potrzeb pasażerów. Wykorzystujemy w tym celu cyklicznie prowadzone badania napełnień w pojazdach obsługujących linie ZTM.

W 2021 r.:

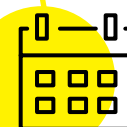
pomiary wykonywano na wybranych liniach komunikacyjnych **na terenie 26 gmin**,



sprawdzano linie **autobusowe, tramwajowe i trolejbusowe**,



pasażerowie liczeni byli **we wszystkich kursach wykonywanych przez dany pojazd**, przez całą dobę, w ostatnim kwartale roku,



pomiary realizowano zawsze we wtorki, środy, czwartki oraz w weekendy.



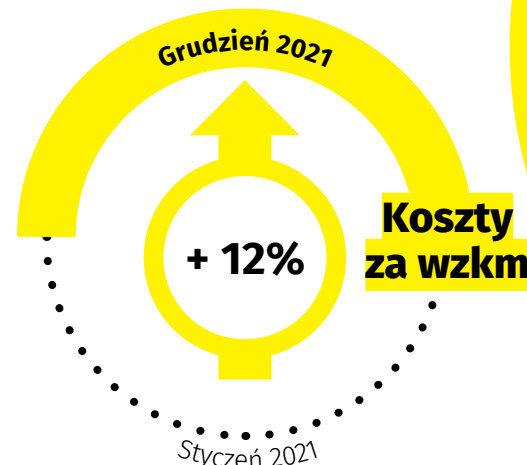
Gminy na terenie których przeprowadzono badania:

Bieruń, Bojszowy, Bytom, Chorzów, Czerwionka-Leszczyny, Dąbrowa Górnicza, Gierałtówice, Gliwice, Imielin, Katowice, Knurów, Łęziny, Miedźna, Mikołów, Mysłowice, Oświęcim, Piekary Śląskie, Ruda Śląska, Rybnik, Siemianowice Śląskie, Siewierz, Świętochłowice, Tarnowskie Góry, Tychy, Zabrze oraz Zbrostawice.

Wykonywane pomiary polegają na zliczaniu pasażerów wsiadających i wysiadających na poszczególnych przystankach oraz osób pozostających w pojeździe po odjeździe z przystanku. Dane te są odnotowywane – wraz z godziną odjazdu z przystanku – w formularzach pomiarowych. W ten sposób **identyfikujemy napełnienia w pojazdach** na poszczególnych odcinkach międzyprzystankowych, w tym na odcinkach międzymiejskich.

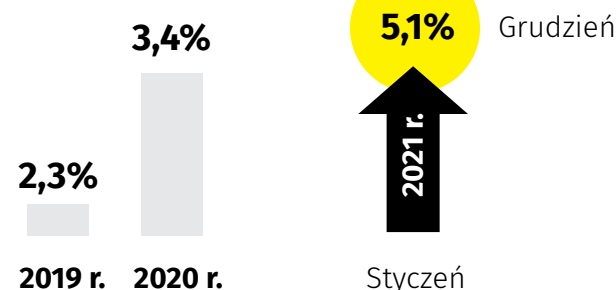
WZROSTY KOSZTÓW PRZEWOZÓW – WARUNKI MAKROEKONOMICZNE

W ostatnich latach wystąpił szereg zjawisk wpływających na wzrost kosztów funkcjonowania komunikacji miejskiej. Do najważniejszych należy zaliczyć inflację, wzrost cen paliw oraz wzrost kosztów zatrudnienia. W roku 2021, w związku z sytuacją gospodarczą w kraju, stawki za wozokilometr wzrosły o ok. 12% (grudzień w stosunku do stycznia).



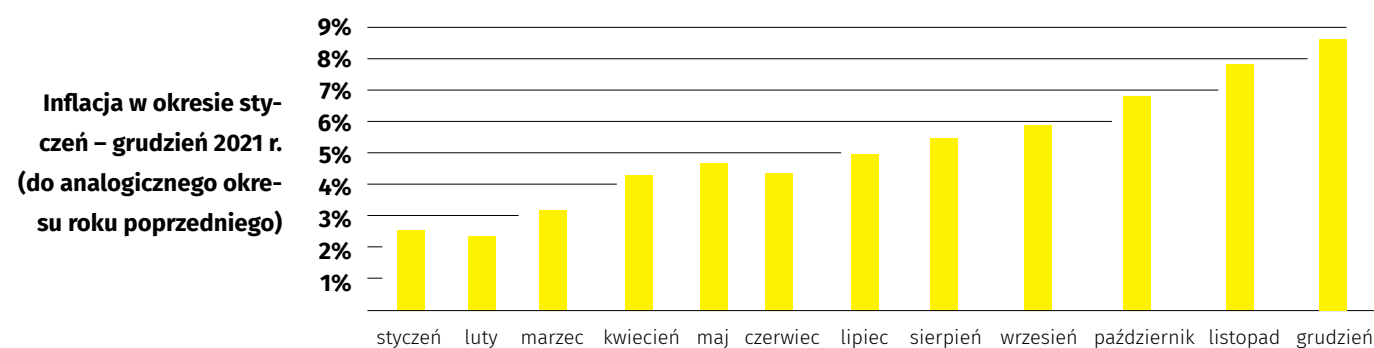
Inflacja

Inflacja jest istotnym czynnikiem wpływającym na koszt funkcjonowania komunikacji miejskiej. W umowach zawieranych z operatorami znajdują się zapisy uwzględniające waloryzację stawki o ten wskaźnik. Stąd im wyższa inflacja, tym wyższe są koszty realizacji przewozów.



Inflacja w latach 2019 - 2020 utrzymywała się na stosunkowo niskim poziomie i mieściła się na ogół w przedziale od 0,7% do 3,4%. Wyjątkiem był I kwartał 2020 r., kiedy to przekroczyła 4%. Sytuacja uległa znaczącej zmianie w 2021 r., kiedy inflacja zaczęła dynamicznie rosnąć. W styczniu 2021 r. wyniosła 2,6% (do analogicznego okre-

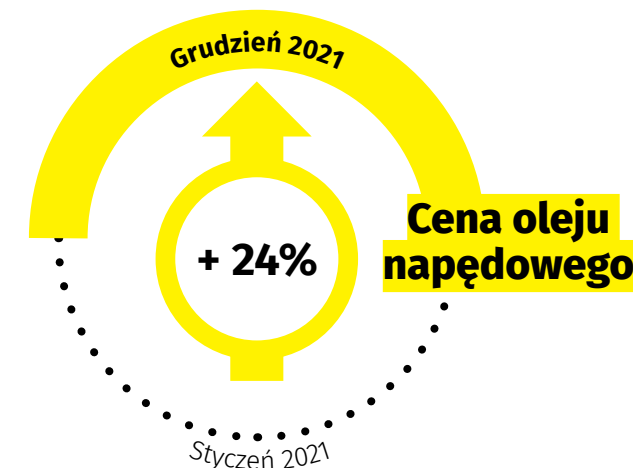
su roku poprzedniego). W kolejnych miesiącach konsekwentnie rosła, by w grudniu osiągnąć 8,6% (do analogicznego okresu roku poprzedniego). Tak dynamiczny wzrost inflacji sprawia, iż stawki dla operatorów w kolejnych miesiącach regularnie rosły, a co za tym idzie, rosły też koszty przewozów.



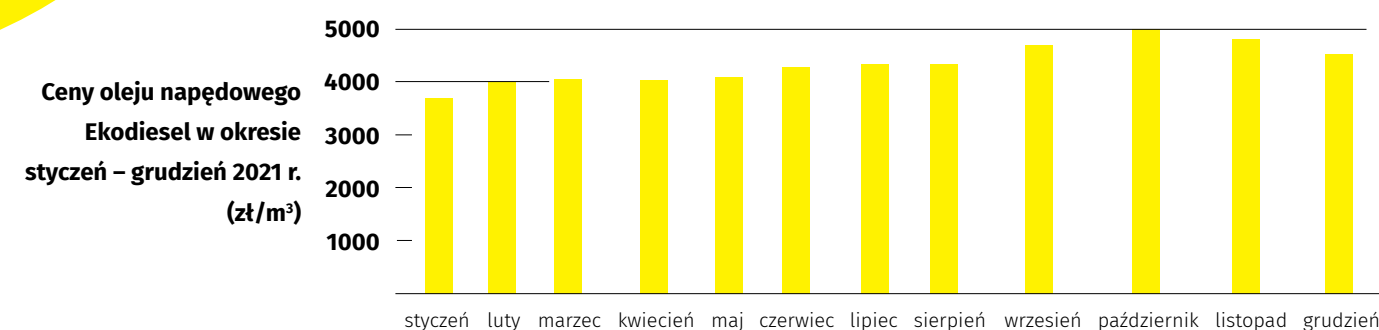
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych GUS.

Ceny oleju napędowego

W ostatnich latach w komunikacji miejskiej zaczęły pojawiać się autobusy zeroemisyjne, głównie elektryczne. Stanowią one jednak nadal niewielką część taboru. Zdecydowana większość autobusów to pojazdy z silnikami Diesla. Umowy z operatorami przewidują waloryzację stawek o wskaźnik wzrostu cen oleju napędowego.



Podobnie jak w przypadku inflacji, również ceny oleju napędowego po pewnej stabilizacji w latach 2019-2020 znacząco wzrosły w roku 2021. Cena hurtowa oleju napędowego Ekodiesel na koniec stycznia 2021 r. wyniosła 3,699 zł/m³, podczas gdy na koniec grudnia było to 4,587 zł/m³ (wg danych PKN Orlen), co stanowi wzrost w ciągu roku o 24%.

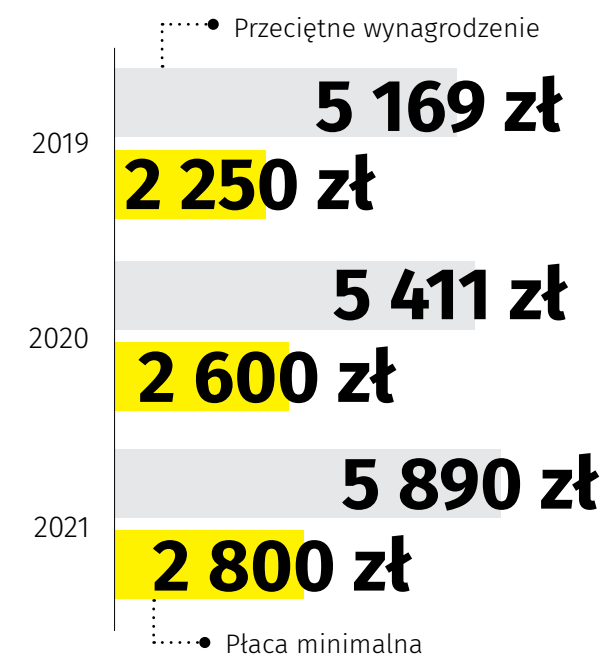


Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych PKN Orlen.

Koszt pracy

Kolejnym istotnym czynnikiem wpływającym na koszty funkcjonowania komunikacji są koszty zatrudnienia pracowników, w tym głównie kierujących pojazdami. W ostatnich latach nastąpił wyraźny wzrost zarówno płacy minimalnej, jak i średniego wynagrodzenia. Wyższe koszty pracy wpływają bezpośrednio na kalkulację stawek przez operatorów na etapie składania ofert w postępowaniach na wykonywanie usług przewozowych.

Płaca minimalna i przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw w latach 2019-2021



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych GUS. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw w latach 2019 - 2021.

03

KOMUNIKACJA W CZASIE PANDEMII



BEZPIECZEŃSTWO W POJAZDACH

Transport w pandemii



Dostosowywana jest **oferta przewozowa do aktualnego zapotrzebowania** na wybranych ciągach komunikacyjnych.



Zmieniana jest liczba kursów oraz pojemność taboru.



Zmiany wdrażane są **podstawie pomiarów napętnień i informacji otrzymywanych od pasażerów** (m.in. portal Facebook lub infolinię) oraz od dyspozytorów operatorów.

32 >>> 75

Na podstawie 32 decyzji wprowadzono 75 zmian w naszych rozkładach.

Współpraca z operatorami

W nowych umowach przewozowych wymagamy od operatorów stałego respektowania wytycznych związanych z zapewnieniem pasażerom odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz utrzymaniem środka transportu we właściwym stanie sanitarnym.

Kontynuujemy działania rozpoczęte w 2020 roku. Zleciliśmy codzienną dezynfekcję wnętrza pojazdów, ze szczególnym uwzględnieniem: poręczy, uchwytów, kasowników biletowych, siedzeń oraz kabiny kierowcy.

Wymagamy, aby stosowane metody, materiały i środki chemiczne spełniały wymagania Głównego Inspektoratu Sanitarnego.

Koszt dezynfekcji w 2021 roku wyniósł ponad 6 mln zł.



Porozumienie z Tramwajami Śląskimi

Ograniczenia w ofercie przewozowej komunikacji tramwajowej, związane z utrzymującą się sytuacją pandemiczną w kraju, oraz modernizacja infrastruktury tramwajowej, spowodowały realizację pracy przewozowej na poziomie niższym niż określono w umowie. Zgodnie z zapisami umowy, ZTM mógłby być zobowiązany do zapłaty Tramwajom Śląskim pełnej kwoty wynagrodzenia. Mając na względzie **okoliczności występujące w roku 2021 oraz inte-**

res gmin członkowskich GZM, wypracowaliśmy z Tramwajami Śląskimi **porozumienie dotyczące rozliczenia świadczonych usług przewozowych w 2021 roku. Zmniejszyło ono potencjalne zobowiązania finansowe ZTM**. Szacunkowa kwota oszczędności wynosi ok. 20,7 mln zł. Porozumienie reguluje również sposób rozliczania dodatkowego wynagrodzenia dla Tramwajów Śląskich, związanego z realizacją projektów inwestycyjnych finansowanych ze środków Unii Europejskiej.

DZIAŁANIA ZWIĄZANE Z PRZECIWDZIAŁANIEM ROZPRZESTRZENIANIA SIĘ COVID-19

W roku 2021 transport publiczny nadal mocno odczuwał skutki pandemii. W komunikacji miejskiej do połowy roku obowiązywały limity pasażerów (zmieniły się w maju – z 30% do 50% oraz w czerwcu do 100%). Przez cały rok obowiązywał nakaz podróżowania w maseczkach. W porównaniu z najgorszym jak dotąd w komunikacji rokiem 2020, sytuacja powoli się jednak poprawia. W 2021 roku zanotowano o 7% większą sprzedaż biletów w stosunku do roku poprzedniego.

W tej covidowej rzeczywistości jednym z priorytetów jest bezpieczeństwo i ograniczenie do minimum możliwości rozprzestrzeniania się wirusa.



<https://www.metropoliaztm.pl/pl/s/e-pop>

KONTAKT ZAPLANUJ PODRÓŻ KUP BILET

E-POP

Data publikacji: 29.10.2021

Aby załatwić dowolną sprawę bez wychodzenia z domu polecamy ePOP. Wybierz temat z ikonek, a my przekierujemy Cię do właściwego kanału.



Warszawska Karta Usług Publicznych



„Mobilny ŚKUP” – pobierz wielofunkcyjną aplikację



Interaktywna mapa z wyszukiwarką połączeń

Rozszerzanie działań w przestrzeni wirtualnej:

- Uruchomiono e-POP (elektroniczny Punkt Obsługi Pasażera).
- Wdrożono nowe funkcjonalności aplikacji mobilnej „Mobilny ŚKUP” w zakresie sprzedaży biletów.
- Oddano do użytku aplikację „M2GOinfo”.
- Uruchomiono portal SDIP (bieżąca informacja o pojazdach umożliwia lepsze zarządzanie czasem i zaplanowanie przyjazdu na przystanek o odpowiedniej porze).

Bezpieczna obsługa klienta

Stacjonarnie:

- Regularne ozonowanie Punktów Obsługi Pasażera oraz pomieszczenia Dworca Autobusowego w Tarnowskich Górach.
- W Punktach Obsługi Pasażera rozstawiono dystrybutory z płynem do dezynfekcji.
- W punktach obsługi przestrzegane są obowiązujące zasady reżimu sanitarnego.
- Zachęcamy do płatności bezgotówkowych.
- Zwiększono liczbę automatów biletowych.

Informacja

- ▶ Regularnie przypominano o zachowywaniu bezpieczeństwa podczas podróży.
- ▶ Przekazywano informacje za pośrednictwem mediów tradycyjnych, automatów biletowych, mediów społecznościowych, infolinii oraz informacji zamieszczanych na stronie internetowej.
- ▶ Apelowano, wspólnie z policją i epidemiologami, o zachowywanie ostrożności i stosowanie się do zaleceń dotyczących transportu zbiorowego.
- ▶ Zbierano informacje dotyczące funkcjonowania komunikacji miejskiej.
- ▶ Zwrócono się do 135 jednostek policji w regionie z wnioskiem o weryfikację, czy w autobusach, tramwajach i trolejbusach pasażerowie noszą maseczki.

**Na bieżąco
zapewniano
materiały
do publikacji
we wszystkich
pojazdach**



W 2021 roku
wydano prawie

40 tys.

plakatów



w tym:

16,6 tys.

informacji o nakazie noszenia maseczek



20 tys.

o limicie pasażerów w pojazdach

Założ maseczkę!

**Obowiązek zakrywania
ust i nosa w pojazdach
komunikacji miejskiej
 nadal obowiązuje.**

Kontrole mogą być prowadzone
przez służby porządkowe
(Straż Miejską i Policję).



Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników

- ▶ Nasi pracownicy na bieżąco są informowani o obowiązujących obostrzeniach i zaleceniach wydawanych przez krajowe służby sanitarne i Radę Ministrów.
- ▶ Regularnie ozonujemy pomieszczenia biurowe.
- ▶ Pracownikom zapewniamy środki ochrony indywidualnej – maseczki, jednorazowe rękawiczki i płyn do dezynfekcji powierzchni.
- ▶ W biurze dostępne są dystrybutory z płynem do dezynfekcji.
- ▶ Umożliwiamy pracę zdalną oraz w systemie zmianowym.
- ▶ Wszystkich pracowników obowiązuje Instrukcja Dyrektora ZTM w sprawie zasad postępowania w przypadku podejrzenia zachorowania pracownika ZTM na COVID-19 oraz nakaz stosowania środków ochrony indywidualnej w częściach wspólnych budynku.



04

**NOWA OFERTA
I SZEROKA
INFORMACJA**

TARYFA PRZEWÓZU

Spośród biletów dostępnych w ofercie można wybrać propozycje dostosowane do indywidualnych potrzeb i preferencji. Dodatkowo miniony rok przyniósł szereg korzystnych dla klientów zmian. Wprowadzono nowe bilety, zniesiono opłaty za przewóz bagażu i zwierząt, rozszerzono wspólną ofertę z kolejami.



Sieć 180
2 Miasta 30
2 Miasta 90

Nowe bilety długookresowe, korzystne dla osób, które regularnie korzystają z komunikacji.



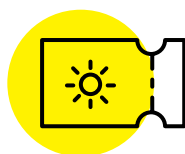
Likwidacja biletów bagażowych

Bagaż oraz zwierzęta można przewozić bez dodatkowych opłat.



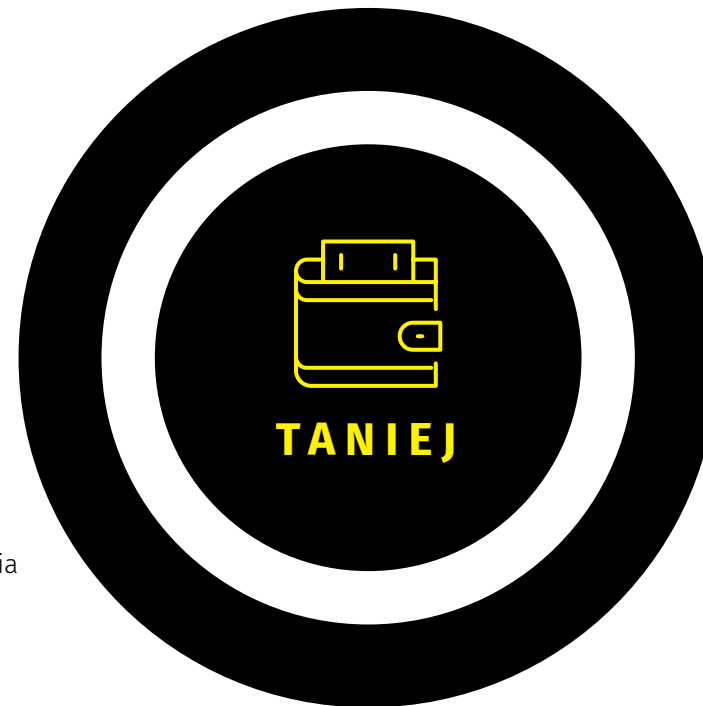
Linie lotniskowe w cenie regularnej

Do tej pory na liniach kursujących na lotnisko obowiązywał wyłącznie bilet 24-godzinny. Od kwietnia linie te włączone zostały do normalnej taryfy ZTM.

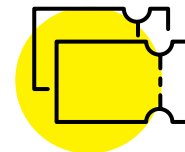


Dodatkowe uprawnienia dla biletu Dziennego

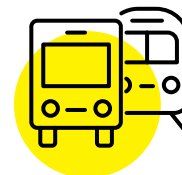
Osoba podróżująca na podstawie biletu Dziennego normalnego w weekendy oraz święta może zabrać dodatkową osobę bez dodatkowych opłat.



Metrobilet ulgowy



Wybrane bilety ZTM są honorowane na odcinku **Katowice – Sławków obsługiwany przez POLREGIO S.A.**



Wzajemne honorowanie wybranych biletów ZTM i Kolei Śląskich przez obu organizatorów

19.04.2021

Nowe bilety:

- Sieć 180
- 2 Miasta 30
- 2 Miasta 90
- Standardowa taryfa na liniach lotniskowych
- Zwierzęta i bagaż przewożone są bez dodatkowych opłat
- Na bilecie Dziennym normalnym w weekendy mogą podróżować dwie osoby

1.09.2021

- Bilet 24h dostępny w taryfie ZTM obowiązuje również w Kolejach Śląskich
- Wprowadzono Metrobilet ulgowy – dostępny dla wszystkich osób, które zgodnie z taryfą ZTM uprawnione są do ulg
- Superpakiet miesięczny KŚ+ZTM, Superbilet 24 Strefa M, SUPERBILET, Silesia 24 i Silesia Duo, EuroSilesia 24 i EuroSilesia Duo – bilety dostępne w taryfie Kolei Śląskich honorowane są w komunikacji ZTM

12.12.2021

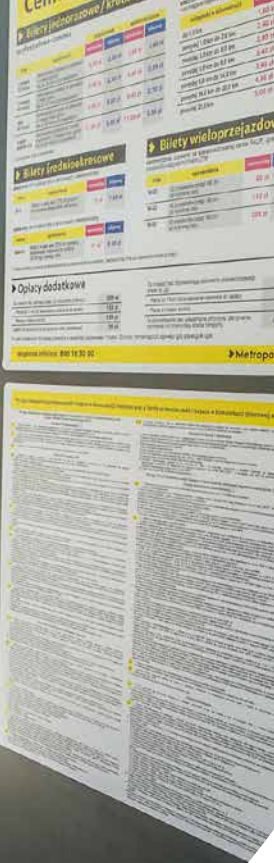
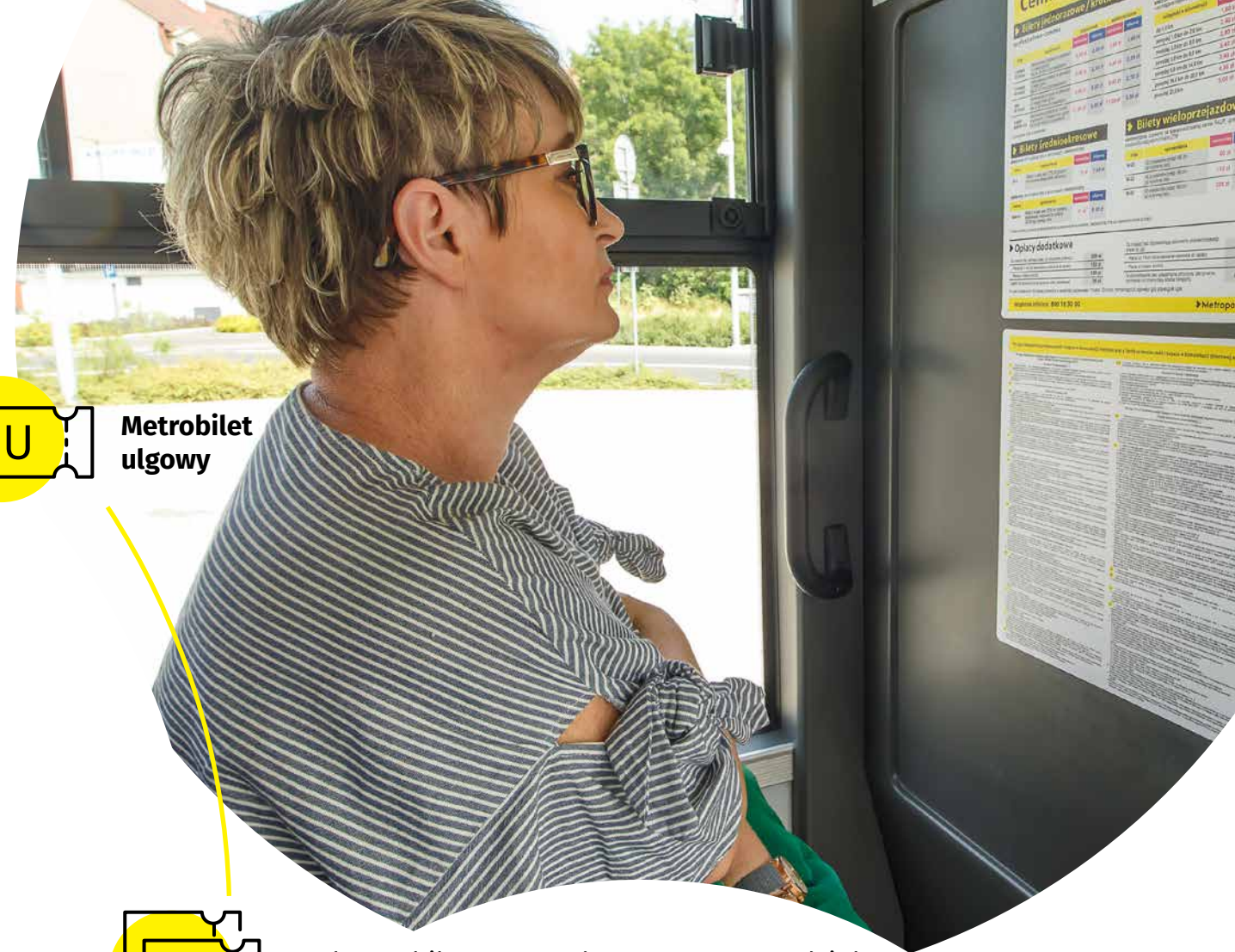
Bilety ZTM:

- Metrobilet Czerwony
- Metrobilet Cała Metropolia
- 24h + kolej

ważne na odcinku Katowice – Sławków obsługiwany przez POLREGIO S.A.

Wycofanie ze sprzedaży:

- Sieć 120



PROMOCJA NOWEJ TARYFY

Po wprowadzeniu nowej taryfy przeprowadziliśmy akcję informacyjną o zmianach, natomiast w czasie gdy **rząd złagodził obostrzenia** obowiązujące w transporcie publicznym, przygotowaliśmy **kampanię zachęcającą do korzystania z komunikacji miejskiej**. Realizowana ona była pod hasłem „**#Otwieramy szeroko drzwi na powrót normalności**”.

Jest tyle powodów, żeby do nas wrócić – np. praca w miastach, wypadki z kumpłami, wyloty na wakacje, nieprzeczytane książki. Podróżuj bezpiecznie, korzystając z **nowej taryfy**.



Namawiając do powrotu do komunikacji, **pokazywaliśmy nowe bilety**, które zostały wprowadzone do taryfy w kwietniu. Przypominaliśmy, że na bilecie dziennym w weekendy druga osoba może jechać za darmo, a z linii lotniskowych można korzystać w cenie zwykłego biletu jednorazowego. W ramach akcji przygotowano jej pięć odsłon i każda promowała inne rozwiązanie taryfowe.

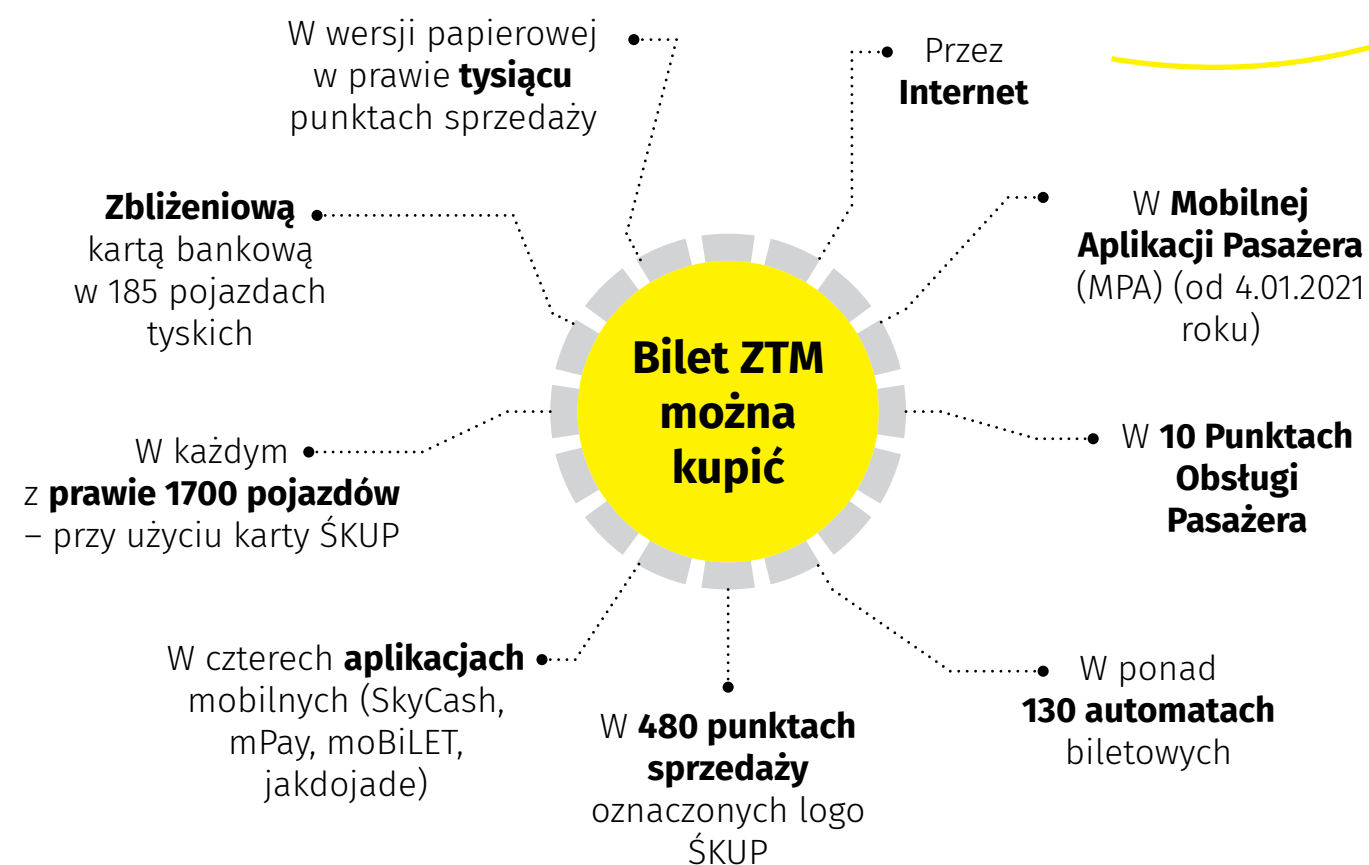
Na kampanię składały się przede wszystkim akcje digitalowe, głównie w mediach społecznościowych, w których umieszczaliśmy specjalne posty z grafikami. Naszym celem było, aby po okresie pandemii, w którym odnotowaliśmy duże spadki frekwencji, **nasi odbiorcy przypomnieli sobie, jakie bilety oferujemy i jak można aktywnie spędzać czas, przy wykorzystaniu komunikacji miejskiej**. Uzupełnieniem kampanii był konkurs, w którym użytkownicy mediów społecznościowych wypowiadali się o swoich sposobach na ciekawe spędzanie czasu w pojazdach komunikacji miejskiej. Akcja trwała od pierwszego dnia wakacji do września.



BILETY

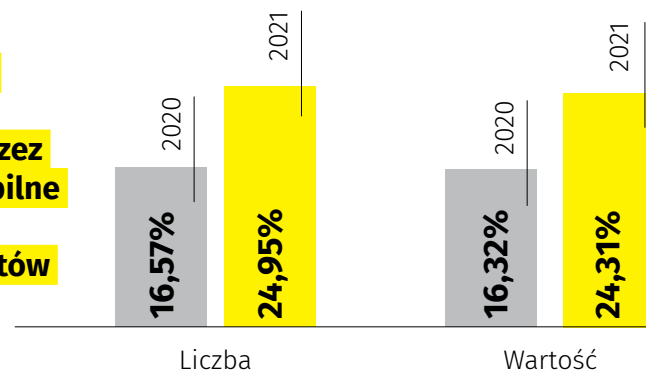
Bilety ZTM oferujemy zarówno w wersjach papierowych, jak i elektronicznych. Pasażerowie mają do dyspozycji różne kanały sprzedaży, tak aby każdy klient mógł łatwo kupić wybrany przez siebie bilet.

W wersji papierowej dostępne są bilety jednorazowe oraz wybrane bilety średniokresowe (dostępne tylko w automatach biletowych). Bilety elektroniczne można kupować zarówno na kartę ŚKUP (wszystkie dostępne bilety ZTM), jak i w aplikacjach mobilnych (bilety krótko- i średniokresowe).



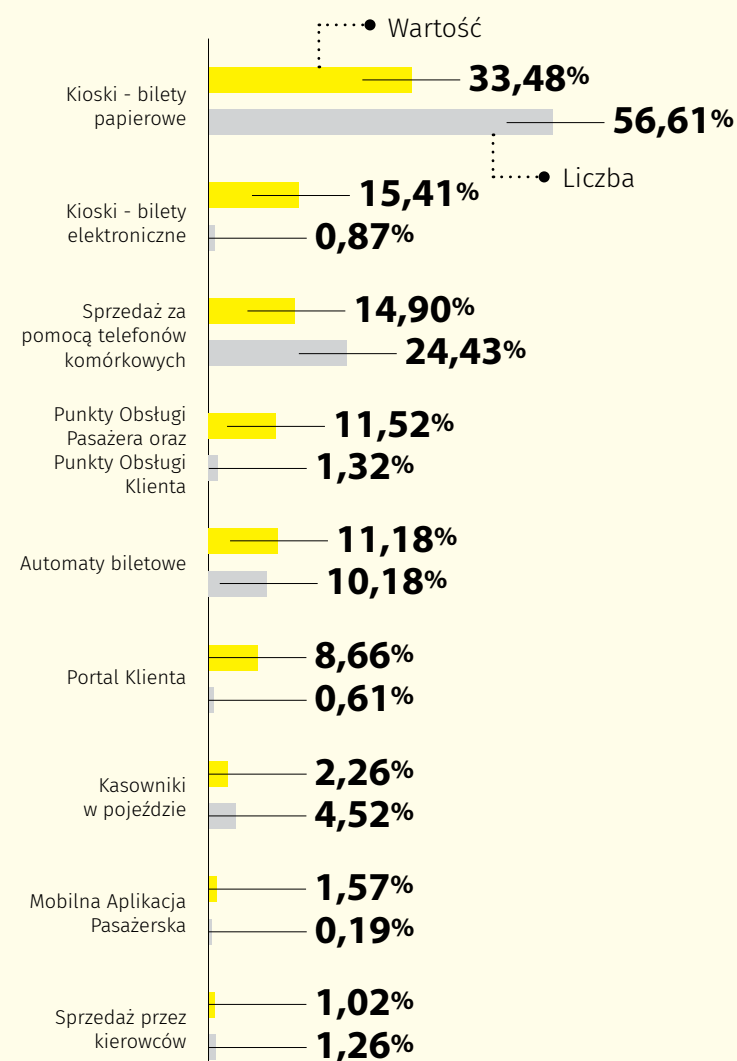
KANAŁY SPRZEDAŻY

Udział jednorazowych biletów kupowanych przez urządzenia mobilne w stosunku do wszystkich biletów jednorazowych

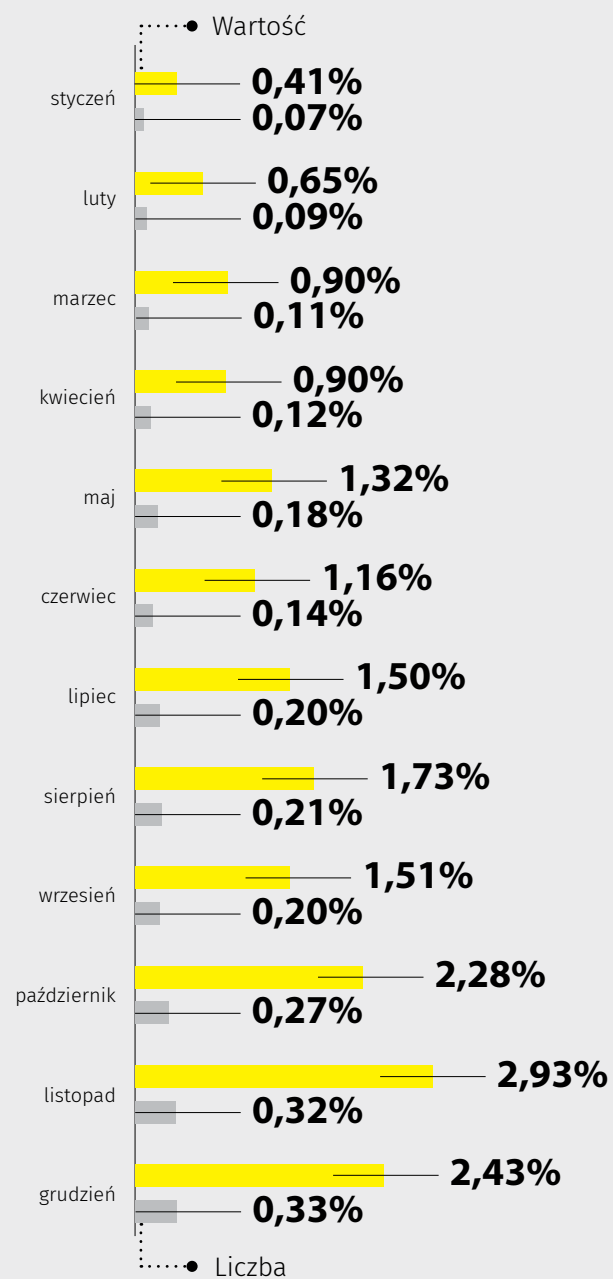


Odnotowaliśmy blisko **dwukrotny wzrost** wartości sprzedanych biletów komórkowych – w 2021 roku **prawie 1/4 biletów jednorazowych** sprzedawanych jest przez komórki

Liczba i wartość sprzedanych w 2021 roku biletów według kanałów sprzedaży



Wzrasta sprzedaż w naszej aplikacji własnej



PUNKTY OBSŁUGI PASAŻERA



Punkty Obsługi Pasażera to miejsca przyjazne dla podróżujących komunikacją miejską. Tu można kupić wszystkie rodzaje biletów papierowych i elektronicznych, złożyć reklamacje, odwołania od nałożonych opłat dodatkowych, skargi i zażalenia dotyczące funkcjonowania komunikacji oraz uzyskać wszelkie niezbędne informacje o jej działaniu. **Dziesięć punktów zlokalizowanych jest w dostępnych i dogodnych miejscach, w różnych miastach Metropolii.**



Wysyłka kart pod wskazany adres

Uruchomiona w 2020 roku wysyłka kart pod wskazany adres cieszy się wśród pasażerów dużą popularnością. W dalszym ciągu kartę lub jej duplikat można zamówić na Portalu Klienta ŚKUP i wskazać adres, pod który ma być dostarczona. Zostanie wysłana listem poleconym, a koszt tej usługi wynosi 10 zł. **W 2021 roku wydaliśmy 5387 takich kart.**



BILETOMATY

Istotną częścią dystrybucji naszych biletów jest sieć biletomatów.

2021



134 w **37**
automaty gminach



19 mln zł

wartość sprzedaży biletów
i usług w biletomatach

ogłoszono przetarg na
zakup **48 automatów
biletowych** wraz z opro-
gramowaniem

**W minionym
roku**

posadowiono i ode-
brano **11 solarnych
automatów**,
w tym **jeden z panelem
dotykowym** i obsługą
kart płatniczych

zapewniono automaty
ŚKUP na nowo uru-
chomionych węzłach
przesiadkowych

Obsługa serwisowo-eksploatacyjna 134 automatów w 37 gminach

Monitorujemy wszystkie automaty przy użyciu różnych aplikacji. W przypadku błędów lub sytuacji alarmowych, **naprawa wykonywana jest w ciągu 24 godzin** od chwili zgłoszenia błędu.

Na bieżąco uzupełniamy materiały eksploatacyjne, takie jak papier czy niespersonalizowane karty ŚKUP. Wszystkie automaty także konserwujemy i oklejamy.

Automaty ŚKUP na nowo uruchomionych centrach przesiadkowych w Katowicach

Na podstawie porozumienia z miastem Katowice obsługujemy i zarządzamy automatami kupionymi przez miasto w ramach projektu „Katowicki System Zintegrowanych Węzłów Przesiadkowych”.

Sądowa
3
automaty

Brynów
4
automaty

Zawodzie
3
automaty

Liczba i wartość transakcji w automatach biletowych

	Rodzaj płatności							
	Gotówka (zł)		Karta płatnicza (zł)		Karta ŚKUP (zł)		Łącznie (zł)	
Rodzaj biletu	Liczba	Wartość	Liczba	Wartość	Liczba	Wartość	Liczba	Wartość
Bilety papierowe	1 523 532,00	5 211 484,30	1 537 017,00	6 117 587,10	5 592,00	18 086,70	3 067 041,00	11 348 058,10
Bilety elektroniczne (na karcie ŚKUP)	24 519,00	851 600,30	77329,00	5 493 154,70	9 168,00	172 669,70	111 016,00	6 517 424,70
Wydanie karty ŚKUP	1 597,00	7 985,00	2 074,00	10 370,00	26,00	130,00	3 697,00	18 485,00
Zasilenie karty ŚKUP	23 583,00	429 506,80	32 349,00	938 074,70	0,00	0,00	55 932,00	1 367 581,50
SUMA	1 573 231,00	6 500 576,40	1 649 669,00	12 559 186,50	14 786,00	191 786,40	3 237 686,00	19 251 549,30



Rozbudowa sieci automatów

We wrześniu 2021 r. podpisaliśmy z wykonawcą umowę w związku z rozstrzygnięciem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na dostawę, montaż i serwis 48 stacjonarnych automatów biletowych wraz z oprogramowaniem.

SPRZEDAŻ BILETÓW

W 2021 roku wciąż utrzymywał się niższy poziom sprzedaży biletów, na który bezpośredni wpływ miała pandemia COVID-19. W środkach komunikacji miejskiej obowiązywały limity pasażerów, które poluzowane zostały dopiero 15 maja 2021 (z 30% do 50%) i 26 czerwca (z 50% na 100%).

W dalszym ciągu obowiązuje jednak nakaz podróżowania w masce. Pojawiające się nowe mutacje wirusa SARS-CoV-2 (delta, omikron) oraz wzrost liczby zakażeń sprawia, że nie jest wykluczony powrót do obostrzeń. Ze względu na długotrwałe ograniczenia (praca i nauka zdalna, brak imprez masowych, izolacja) wiele osób zdążyło zmienić przyzwyczajenia transportowe – zamiast komunikacją miejską poruszają się prywatnymi środkami transportu, równocześnie ograniczając konieczność wychodzenia z domu (spotkania online, zakupy internetowe, zamawianie jedzenia z dowozem).

W porównaniu jednakże z pierwszym rokiem pandemii – 2020, zaobserwować można powolny powrót do normalności. **Liczba sprzedanych biletów** w roku minionym, w porównaniu do najgorszego dotąd w historii komunikacji roku 2020, **wrosła o ok. 7%.**

Rok 2021 w liczbach



Liczba i wartość sprzedanych biletów:

2020

29,14 mln

Liczba

139,01 mln zł

Wartość

2021

31,21 mln

Liczba

159,78 mln zł

Wartość



Obserwujemy zmianę zachowań pasażerów – rośnie udział biletów 120- i 180-dniowych we wszystkich sprzedanych biletach długookresowych ZTM.

2020

613,42 tys.

Bilety długookresowe*

4,54 tys.

Bilety 120- i 180-dniowe

2021

571,27 tys.

Bilety długookresowe*

11,63 tys.

Bilety 120- i 180-dniowe

2,04%

w 2021 r.

0,74%

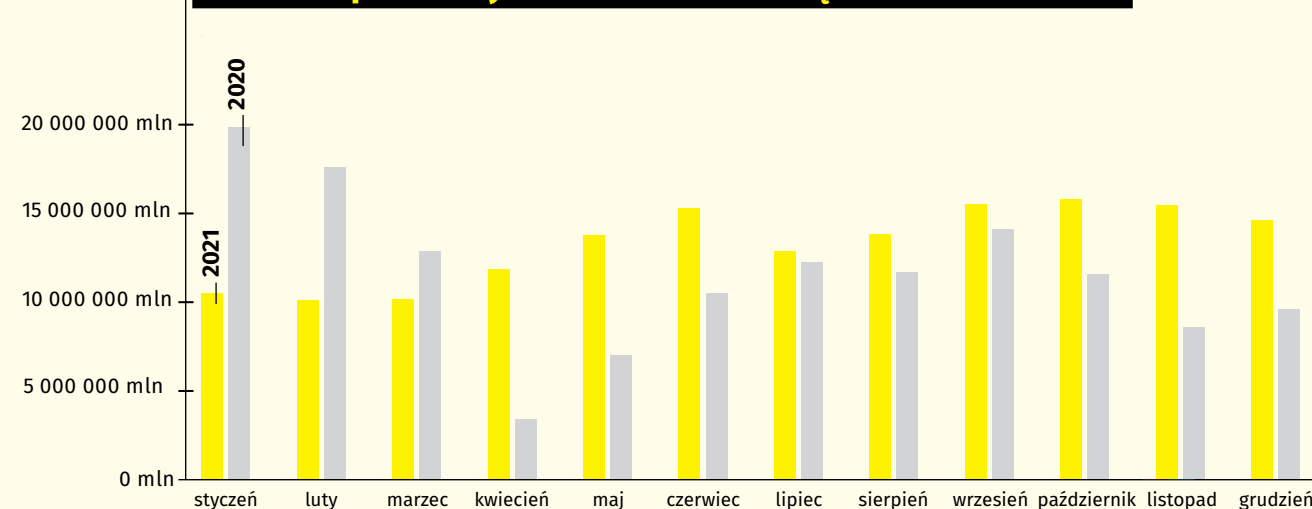
w 2020 r.

Udział biletów 120- i 180-dniowych do całości sprzedaży biletów długookresowych ZTM

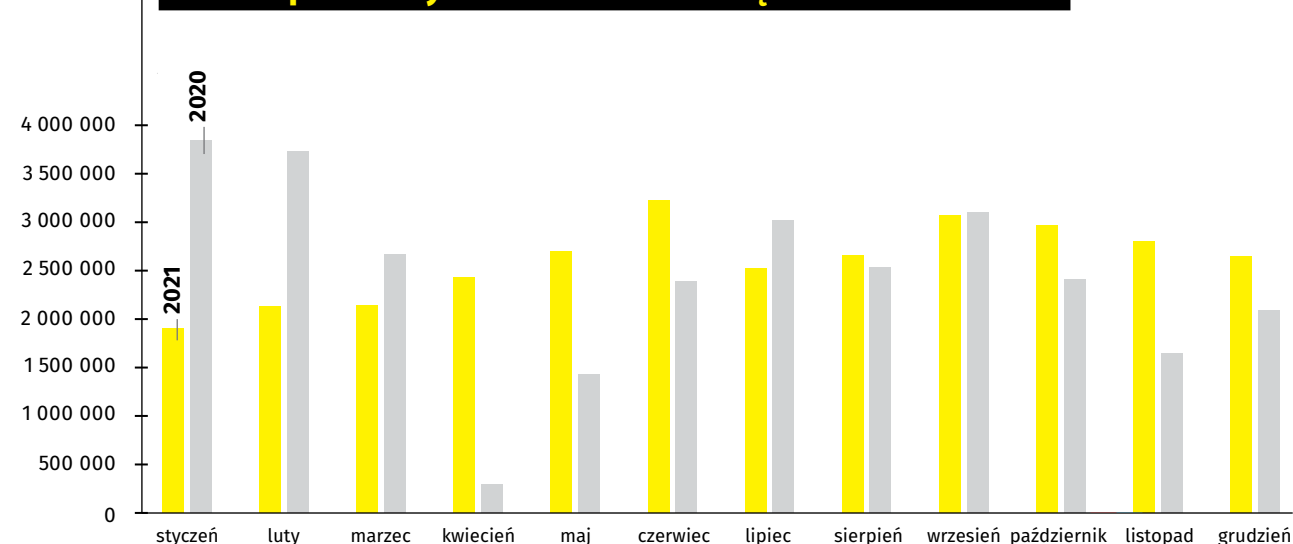
*Bilety 7-, 30-, 90-, 120-, 180-dniowe oraz wieloprzejazdowe i R1

SPRZEDAŻ BILETÓW

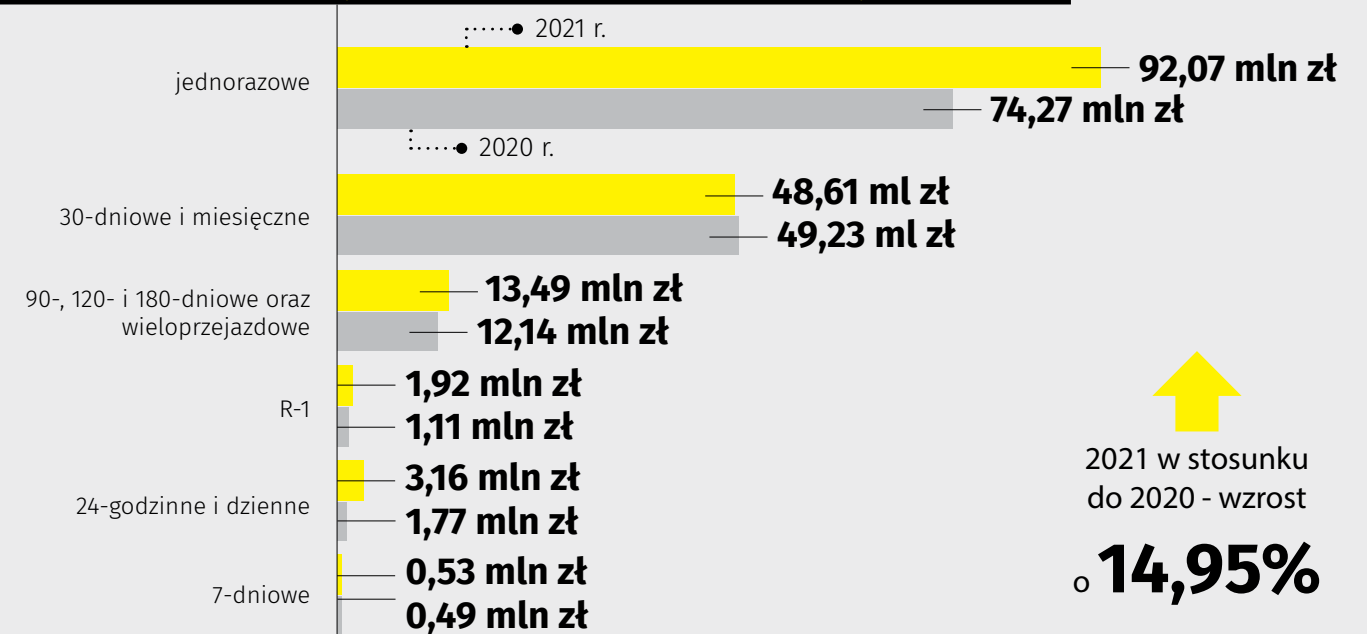
[zł] **Wartość sprzedanych biletów w miesiącach 2021 i 2020 r.**



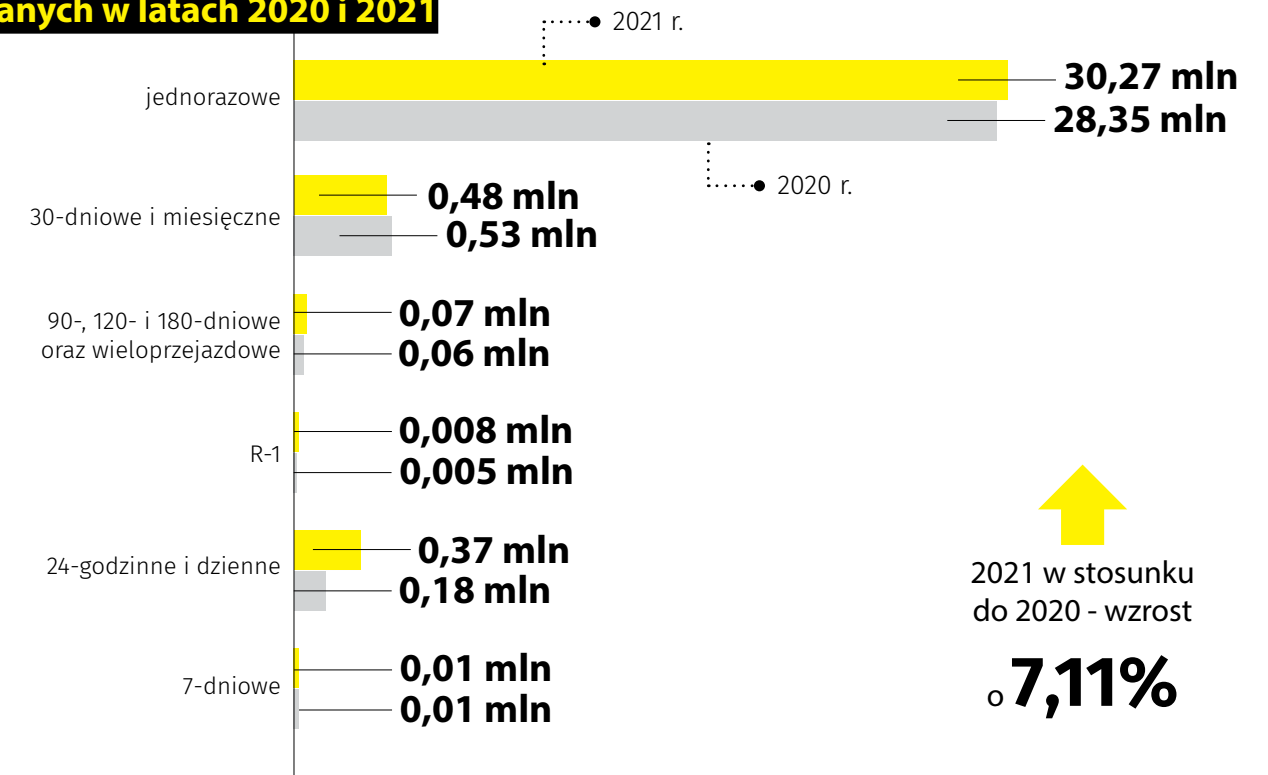
[szt] **Liczba sprzedanych biletów w miesiącach 2021 i 2020 r.**



Wartość poszczególnych rodzajów biletów sprzedanych w 2021 r.



Liczba poszczególnych biletów sprzedanych w latach 2020 i 2021



Wykup uprawnień do bezpłatnych przejazdów dla dzieci i młodzieży od 7. do 16. roku życia zamieszkałych/zameldowanych na terenie gmin niewchodzących w skład GZM.

Na podstawie porozumień zawartych przez Górnośląsko-Zagłębiowską Metropolię kontynuowano współpracę z gminami niewchodzącymi w skład GZM. **Część gmin decyduje się na wykup uprawnień do bezpłatnych przejazdów dla swoich młodych mieszkańców.** W minionym roku z tej możliwo-

ści skorzystało pięć gmin: Krupski Młyn, Miasteczko Śląskie, Toszek, Tworóg i Wielowieś. Uprawnienia zostały wykupione przez gminy dla **ponad 3300 osób**, a łączna kwota należności wynikająca z zawartych umów w tym roku wyniosła około **230 tys. złotych (brutto)**.



TELEFONICZNA OBSŁUGA PASAŻERÓW

Jesteśmy dostępni dla pasażerów



24h przez **7 dni**
na dobę w tygodniu

Nasza infolinia pracuje w systemie ciągłym, klienci mogą kontaktować się z nami pod bezpłatnym numerem telefonu **800 16 30 30**.

2021 rok

Na pytania pasażerów odpowiadało

10
konsultantów

Obsłużyli ponad

74 tys.
spraw

w tym ponad

47 tys.
telefonów

Na 1 konsultanta przypadały średnio

82 (w tym 57 rozmów telefonicznych i 25 spraw obsłużonych innym niż telefon kanałem komunikacyjnym np. e-mail)

Największą liczbę połączeń odnotowaliśmy

w maju, czerwcu i wrześniu

Największy ruch zanotowaliśmy przed rozpoczęciem roku szkolnego oraz przy częściowym zniesieniu obostrzeń COVID-19 dla młodzieży



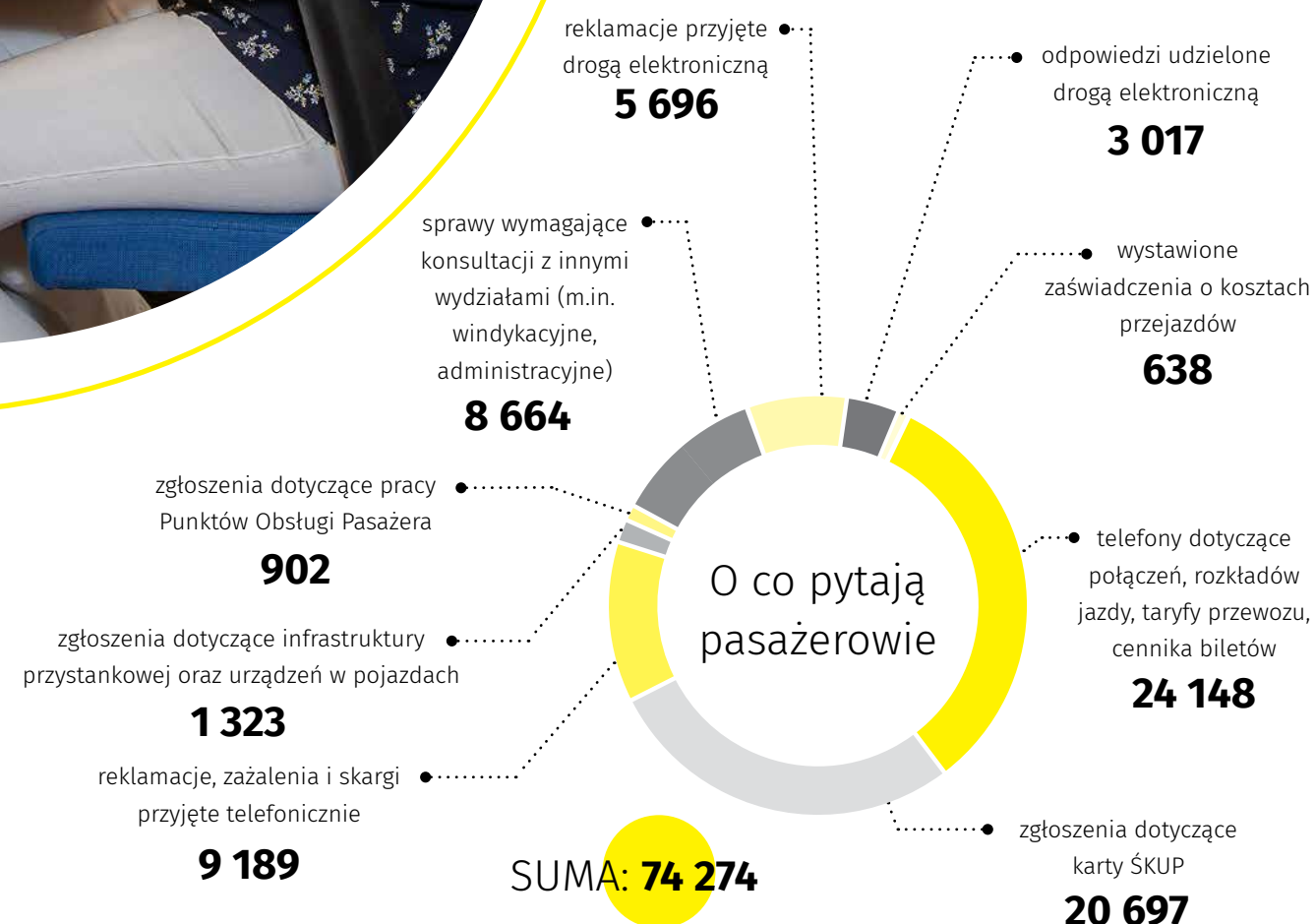
Zmieniamy się w Contact Center



Tworzymy miejsce, w którym zebrane będą wszystkie sprawy, z jakimi zwracają się do nas pasażerowie. Wprowadzamy rozwiązania optymalizujące pracę konsultantów. Integrujemy system infolinii z pozostałymi systemami ZTM, tak aby żadne zgłoszenie, niezależnie od kanału jakim do nas dotarło (e-mail, czat, sms, telefon, www) nie pozostało bez odpowiedzi.



Zrealizowaliśmy szkolenia, podczas których nasi konsultanci uczyli się modelu pracy według najwyższych standardów. Zrealizowaliśmy trening skutecznej strategii odpowiadania klientom. Dzięki temu skróciliśmy proces obsługi reklamacji. W trakcie szkoleń pracownicy zespołu rozwijali swoje kompetencje w zakresie relacji interpersonalnych.



STRONA INTERNETOWA JAKO KANAŁ KOMUNIKACJI

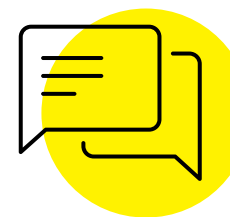
Jednym z naszych głównych kanałów komunikacji jest strona internetowa.
Na niej publikujemy wszystkie informacje ważne dla pasażerów.

Garść statystyk:



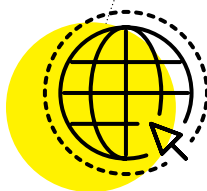
132,2 mln i prawie 85 mln
odstón wejść na stronę
z rozkładami
jazdy.

Prawie 1,2 mln i około 900 tys.
odstón wejść na stronę
główną.



Ponad 60 i około 300
opublikowanych artykułów komunikatów

Okolo 120 i schematów komunikacyjnych.
opublikowanych map



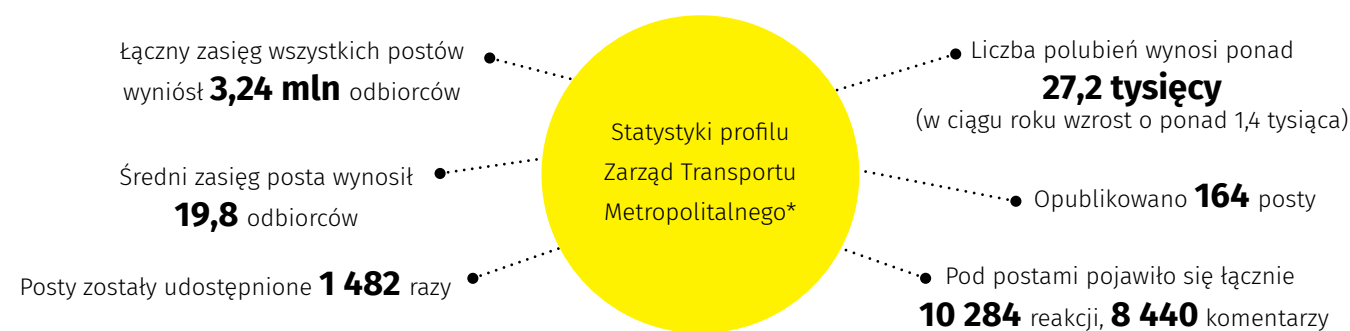
Na naszej stronie (www.metropoliaztm.pl oraz rj.metropoliaztm.pl) pasażerowie znajdują m.in.:

- rozkłady jazdy;
- wyszukiwarkę połączeń;
- interaktywną mapę z przystankami, punktami sprzedaży i automatami;
- komunikaty dotyczące funkcjonowania transportu zbiorowego;
- przebiegi tras wszystkich linii ZTM;
- wykaz przystanków;
- informacje o rzeczywistych czasach odjazdów wszystkich pojazdów;
- kontakty do operatorów;
- dane kontaktowe do organizatora transportu;
- e-POP (platforma do załatwiania spraw bez wychodzenia z domu);
- tłumacza języka migowego (nowość wdrożona w 2021 r.).



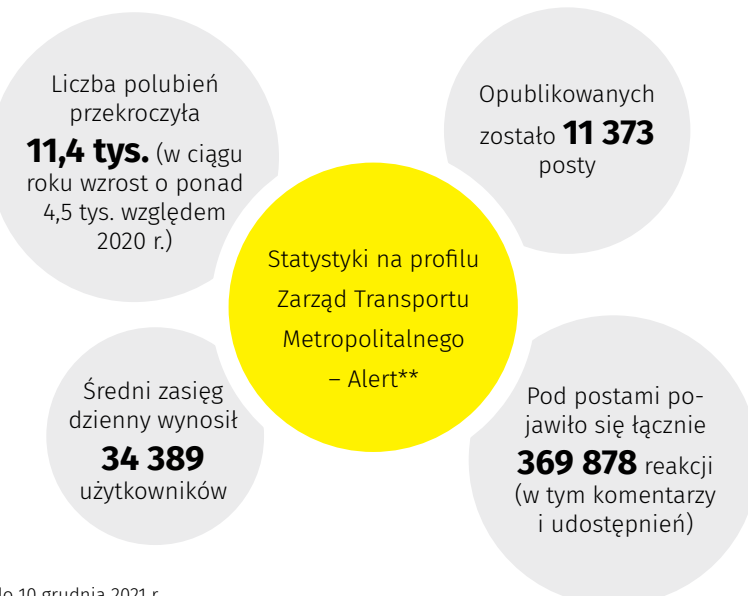
PROFILE W MEDIACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH

W 2021 r. prowadzone były dwa profile na portalu społecznościowym Facebook – „Zarząd Transportu Metropolitalnego” oraz „Zarząd Transportu Metropolitalnego - ALERT”. Oba służą do wymiany informacji na temat komunikacji miejskiej. Na pierwszym profilu publikowano informacje dotyczące m.in. taryfy, cennika, realizowanych oraz planowanych inwestycji. Z kolei na drugim profilu publikowano bieżące i planowane zmiany w komunikacji miejskiej – np. komunikaty i występujące utrudnienia. Media społecznościowe to ważny kanał komunikacji z pasażerami – post profilu głównego docierał do średnio 19,8 tys. użytkowników.



3 posty budzące największe zainteresowanie

	Liczba odbiorców	Liczba aktywności	Liczba reakcji	Liczba komentarzy	Liczba udostępnień
Wprowadzenie zmian w Taryfie przewozu	59 751	10 172	171	142	38
Nowy wzór informacji przystankowej	51 649	7 894	246	102	30
Dobre maniery w komunikacji ZTM (otwieranie drzwi guzikiem)	40 860	4061	109	37	27



* Od 1 stycznia do 10 grudnia 2021 r.
* Od 1 stycznia do 21 grudnia 2021 r.

WIZERUNEK W MEDIACH

W 2021 r. w mediach pojawiło się ponad 7,7 tys. informacji związanych z działalnością Zarządu Transportu Metropolitalnego. Były one wynikiem podejmowanych prac w obszarze media relations.



Wydźwięk publikacji



88% publikacji miało wydźwięk pozytywny lub neutralny

11% publikacji miało wydźwięk negatywny

96% publikacji miało wydźwięk pozytywny lub neutralny

4% publikacji miało wydźwięk negatywny

2020

2021

wzrost publikacji pozytywnych i neutralnych

Informacje w poszczególnych mediach

Typ	Liczba informacji [w procentach]
Internet	38,57%
Prasa	2,58%
Radio	5,33%
Social media	53,52%
Suma	100%

Dane dotyczące informacji wg medium.
Źródło: Press Service.

INFORMACJA PASAŻERSKA

Zapewnienie rzetelnej, zrozumiałej i bieżącej informacji pasażerskiej stanowi dla nas jedno z najważniejszych wyzwań. Do komunikacji z pasażerem wykorzystujemy m.in. stronę internetową, dwa profile na Facebooku, tablice dynamicznej

informacji pasażerskiej, automaty biletowe, reklamy, ulotki, plakaty, citylighty, media oraz maile i telefony. Regularnie współpracujemy również z dziennikarzami, tak aby z naszymi informacjami dotrzeć do jak najszerszego grona odbiorców.

Miniony rok to:

2 445

komunikatów na tablicach dynamicznej informacji pasażerskiej na przystankach

ok. **300**

komunikatów dotyczących zaplanowanych zmian w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej

35

informacji prasowych do mediów

ponad **810** godzin

pracy naszych informatorów na przystankach

ponad **20**

komunikatów na automatach biletowych

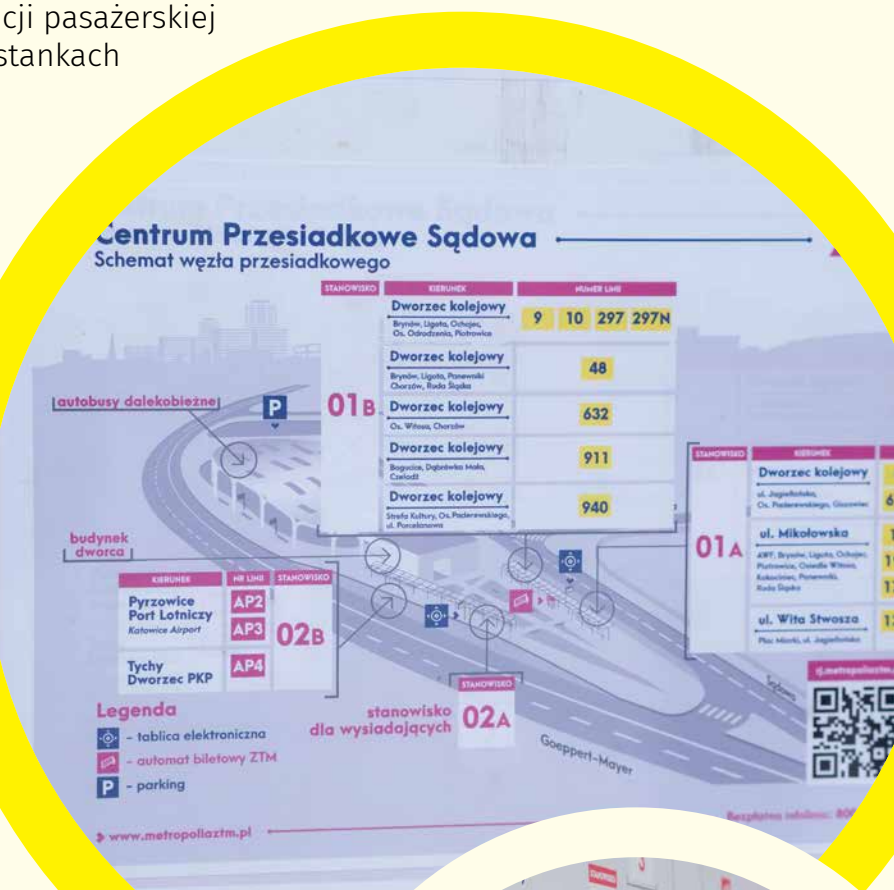
11 373

posty na profilu ZTM Alert

47 862

informacje udzielone przez infolinię

W minionym roku oprócz systematycznych komunikatów dotyczących wprowadzanych modyfikacji związanych z bieżącą działalnością czy nowo wdrażanych rozwiązań, **ważną częścią naszych działań były informacje dotyczące zmian powodowanych przez rządowe obostrzenia pandemiczne.** Regularnie przypominaliśmy również o zachowywaniu bezpieczeństwa podczas podróży komunikacją miejską.



DIALOG Z PASAŻERAMI

Europejski Tydzień Mobilności corocznie odbywa się w drugiej połowie września. Podobnie jak w latach ubiegłych, włączyliśmy się w aktywną promocję komunikacji miejskiej, jednak dodatkowo okres ten wykorzystaliśmy na spotkania z naszymi pasażerami. Słuchaliśmy ich opinii i przeprowadziliśmy ankiety dotyczące funkcjonowania transportu.

Spotkania z pasażerami

Przez cały tydzień – od 16 do 22 września w dwóch galeriach handlowych – w Katowicach oraz w Sosnowcu działały nasze stoiska promocyjne. Klienci galerii mogli zapoznać się z naszą ofertą, a dodatkowo przeprowadzaliśmy ankiety, w których zbieraliśmy opinie na temat funkcjonowania naszej komunikacji.

Wybrane wyniki ankiety przeprowadzonej w dwóch galeriach handlowych (Katowice, Sosnowiec) podczas Europejskiego Tygodnia Mobilności 2021 r.*

Liczba ankiet **1 143** szt.

Ankietowani:

41%
określiło się jako osoby korzystające z komunikacji miejskiej każdego dnia

25%
kilka razy w tygodniu

17%
kilka razy w roku

11%
raz w tygodniu lub rzadziej

4%
nie korzysta z komunikacji miejskiej

2%
nie podało jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie

Najbardziej istotne dla ankietowanych zmiany w komunikacji od powstania ZTM:

23%
zwiększona częstotliwość kursów

16%
bezpłatne przejazdy dla dzieci do 16. roku życia

15%
rozbudowa sieci automatów biletowych na przystankach

15%
uruchomienie Metrolinii

15%
budowa centrów przesiadkowych

8%
uruchomienie linii lotniskowych

8%
modyfikacje kursów pojazdów



Udogodnienia, które mają największe znaczenie dla naszych klientów:

45%
rozbudowa elektronicznych tablic SDIP z rzeczywistym czasem odjazdów

18%
możliwość płatności bezgotówkowej

12%
całodobowa możliwość skontaktowania się z ZTM

11%
rozbudowa sieci biletomatów

10%
możliwość zakupu biletów online

4%
usługa e-POP

Za najważniejsze podczas podróży komunikacją ankietowani uznali:

31%
punktualność oraz brak opóźnień kursów

21%
ceny biletów

20%
częstotliwość kursowania linii

13%
bezpośrednie połączenia

9%
czas dojazdu do miejsca docelowego

6%
usługa e-POP

Dzień bez Samochodu, czyli dziękujemy naszym pasażerom

Ostatni dzień „Europejskiego Tygodnia Mobilności” to obchodzony corocznie 22 września „Dzień bez Samochodu”. Od wielu lat wszyscy kierowcy w tym dniu mogą podróżować komunikacją ZTM za darmo. My dodatkowo postanowiliśmy także **podziękować naszym pasażerom za korzystanie z komunikacji publicznej**. W sześciu miastach Metropolii na wybranych przystankach czekały na nich stoiska z gorącą kawą, herbatą bądź czekoladą. Na stoiskach obecni byli dyrektor ZTM Małgorzata Gutowska oraz zastępca dyrektora ds. handlowych ZTM Andrzej Stangret wraz z władzami miast, z którymi pasażerowie mogli porozmawiać na temat funkcjonowania transportu.

Podkreślamy rolę kontrolera

W tygodniu będącym świętem komunikacji doceniamy także pracę naszych kontrolerów biletowych. W „Dniu bez Samochodu” na naszych pasażerów czekała jeszcze jedna niespodzianka. W rolę kontrolera w tym dniu wcielił się Krzysztof Hanke, polski aktor, satyryk, lider znanego, śląskiego „Kabaretu Rak”. Bercik na ten jeden dzień, ku niemałemu zdziwieniu pasażerów, stał się członkiem ekipy kontrolerskiej.

*W ankietach możliwe były odpowiedzi wielokrotnego wyboru, dlatego wyniki nie sumują się do 100.



ANKIETY NA PRZYSTANKACH

W „Dniu bez Samochodu” na sześciu przystankach ze stoiskami przeprowadziliśmy ankiety wśród naszych pasażerów.

Jak nasi klienci
ocenili jakość usług
przewozowych?

Liczba ankiet **424** prawidłowo wypełnione ankiety

Ankietowani:

66%

określiło się jako osoby korzystające z komunikacji każdego dnia

19%

kilka razy w tygodniu

10%

kilka razy w roku

5%

kilka razy w miesiącu

Udogodnienia, które mają największe znaczenie:

42%

montaż elektronicznych tablic SDIP z rzeczywistą godziną odjazdu z przystanku

28%

płatność bezgotówkowa za bilety

18%

rozbudowa sieci biletomatów

7%

całodobowa praca infolinii ZTM

5%

dłuższe godziny pracy naszych POP-ów

Wybrane wyniki ankiety przeprowadzonej na przystankach podczas Dnia bez Samochodu 22.09.2021 r.*

Miejsce: przystanki w **Katowicach, Rudzie Śląskiej, Gliwicach, Tychach, Tarnowskich Górach oraz w Dąbrowie Górniczej.**

Najbardziej istotne zmiany w komunikacji od powstania ZTM:

29%

wprowadzenie darmowych przejazdów dla dzieci do 16. roku życia

19%

rozbudowa sieci biletomatów

18%

budowa centrów przesiadkowych

17%

uruchomienie Metrolinii

9%

poszerzenie taryfy o bilety: Metrobilet, Bilet 24h+Kolej

8%

Uruchomienie linii lotniskowych

*W ankietach możliwe były odpowiedzi wielokrotnego wyboru, dlatego wyniki nie sumują się do 100.



Ankiety przeprowadzone podczas ETM pokazały, że pasażerowie **doceniają wdrażane zmiany**. W galeriach handlowych z informacją o komunikacji miejskiej trafiliśmy zarówno do pasażerów regularnie korzystających z komunikacji, jak i do osób, które z transportu publicznego korzystają rzadko lub w ogóle. Na przystankach siłą rzeczy znacząca większość to byli nasi regularni klienci. Wyniki wyraźnie pokazują, że mieszkańcy Metropolii **bardzo doceniają możliwość sprawdzenia rzeczywistego czasu odjazdu pojazdu z przystanku oraz płatności bezgotówkowe**. Dostrzegane jest też wprowadzenie bezpłatnych przejazdów dla młodzieży, uznaniem cieszy się **rozbudowa sieci biletomatów oraz uruchomienie Metrolinii**.

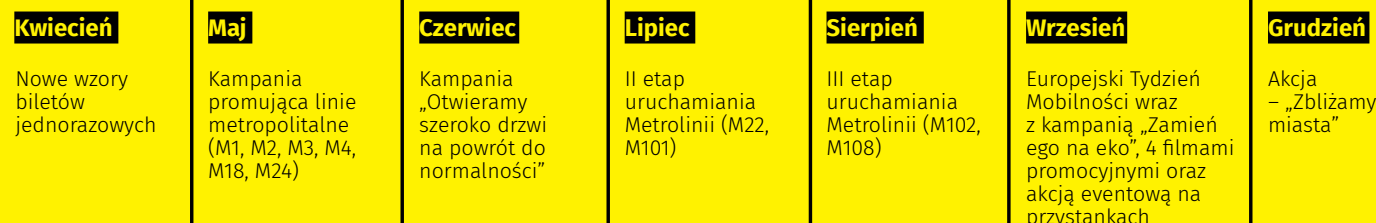
ZMIEŃ EGO NA EKO!

„Masz teraz 1000 powodów, by korzystać z transportu publicznego i być bardziej EKO, a mniej... EGO” – w ten sposób zwracaliśmy się w naszej kampanii do wszystkich mieszkańców. Jesienią 2021 roku minęło 1000 dni odkąd funkcjonuje Zarząd Transportu Metropolitalnego. Od początku 2019 r. udało się zrealizować wiele projektów, na przykład obsługa klientów on-line, Metrobilet czy też linie metropolitalne. W czasie akcji przypominaliśmy wszystkie inicjatywy, które w tym okresie zostały zrealizowane. Kampania trwała od połowy września, przez miesiąc.

Materiały pojawiły się zarówno w mediach tradycyjnych, radio, citylightach, jak i w kanałach digitalowych. Ważnym elementem akcji był także cykl filmów podsumowujących „1000 dni ZTM” i pokazujących kluczowe rozwiązania wdrożone w tym czasie.

Promujemy komunikację miejską

Mimo ograniczeń związanych z COVID-19 w 2021 roku regularnie prowadziliśmy działania promujące komunikację publiczną. ZTM włączał się w akcje na terenie miast, intensywnie informowaliśmy o nowych rozwiązaniach, systematycznie uzupełnialiśmy informacje dotyczące zachowania bezpieczeństwa w dobie pandemii w pojazdach.



PODPISYWANIE POROZUMIEŃ

Miasta Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii tętnią życiem. Odbývają się tu różnego rodzaju imprezy, wydarzenia kulturalne, sportowe, kongresy czy konferencje. Komunikacja miejska zawsze jest ważnym elementem takich imprez. Często więc organizatorzy decydują się na zapewnienie uczestnikom możliwości darmowego przejazdu.

Ponieważ rok 2021 nadal upływał pod znakiem trwającej pandemii, liczba tego typu wydarzeń jest znacząco mniejsza niż 2 lata temu. Niemniej część zaplanowanych działań została mimo wszystko zrealizowana.

Komunikacja

bezpłatna

W szczególnych przypadkach, w sytuacji akcji o wyjątkowej randze, prowadzona jest współpraca na podstawie odrębnych porozumień. Ich przedmiotem jest **współdziałanie w zakresie promocji**, jak np.: promocja dziedzictwa przemysłowego województwa śląskiego, propagowanie wydarzeń popularnonaukowych w kraju i Europie czy też poparcie dla międzynarodowych działań edukacyjnych. W minionym roku taką współpracę podjęliśmy z **czterema podmiotami**: Fundacją Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy w ramach 29. Finału Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy, Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu, Uniwersytetem Śląskim w Katowicach oraz Międzynarodowym Stowarzyszeniem Studentów Medycyny IFMSA-Poland. Dodatkowo, na mocy Uchwały GZM nr 291/2021, Zarząd Transportu Metropolitalnego, zapewnił **bezpłatne przejazdy dla uczestników Szczytu Cyfrowego OZN-IGF 2021**. Bezpłatne przejazdy odbywały się na podstawie specjalnie zaprojektowanych identyfikatorów. Z informacji uzyskanych od organizatorów w ramach przedmiotowych porozumień, z bezpłatnych przejazdów skorzystało ponad **6 tysięcy osób**, natomiast w ramach Szczytu Cyfrowego z komunikacji miejskiej ZTM skorzystało 2688 uczestników.

Porozumienia płatne

W 2021 roku zorganizowaliśmy **dodatkową komunikację autobusową i tramwajową dla kilkunastu tysięcy uczestników** trzech imprez. Były to „Sylwestrowa Moc Przebojów” w Chorzowie, „Carbon Silesia Festival” w Zabrzu oraz „Przystanek Kultura” w Imielinie. Ponadto, organizatorzy dwóch wydarzeń („Silesia Marathon 2021” i „Carbon Silesia Festival”) wykupili uprawnienia do bezpłatnych przejazdów komunikacją organizowaną przez ZTM dla trzech tysięcy uczestników.



05

KONTROLA I DZIAŁANIA OPERACYJNE



JAKOŚĆ USŁUG

Na zlecenie ZTM na drogi codziennie wyjeżdża prawie 1700 pojazdów, należących do 26 operatorów, w tym 7 spółek komunalnych. Na bieżąco kontrolujemy jakość realizowanych usług. Kontrole prowadzone są zarówno przez pracowników terenowych, jak i pracujących w Centrum Zarządzania Ruchem ZTM.

W 2021 r. kontrolerzy przeprowadzili około

32 800

kontroli jakości usług przewozowych.

Pracujemy

24h

na dobę

przez

7 dni

w tygodniu



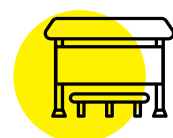
13

pracowników terenowych

14

pracowników CZR

Kontrolę jakości usług prowadzi



Kontrola na wyznaczonym przystanku

Sprawdzamy punktualność, oznakowanie, zgodność taboru z umową, sposób obsługi klientów, estetykę pojazdów z zewnątrz; kontrolujemy też infrastrukturę przystankową, w razie potrzeby udzielamy informacji pasażerom.



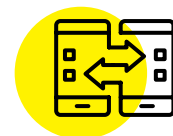
Kontrola w pojeździe

Sprawdzamy estetykę taboru i czystość (zarówno zewnątrz, jak i wewnątrz), oznakowanie pojazdu (zewnątrzne i wewnętrzne), sprawność nagłośnienia, ogólny stan techniczny, kartę drogową, wyposażenie pojazdu (kasowniki, terminale ŚKUP, sprawność sygnałów dźwiękowych itd.), weryfikujemy też sprawność elementów ułatwiających podróżowanie osobom z niepełnosprawnością.



Badania napętnień w pojeździe oraz punkcie stałym

Sprawdzamy, jaka liczba osób korzysta z danego pojazdu lub ilu pasażerów wsiada i wysiada na konkretnym przystanku.



Kontrola z wykorzystaniem narzędzi systemów informatycznych:

Śląskiej Karty Usług Publicznych (ŚKUP) i KiedyPrzyjedzie. Sprawdzamy punktualność, realizację kursów, zgodność obsady.



Kontrola metodą „ukryty klient”

Sprawdzamy przestrzeganie standardów obsługi pasażerów oraz postanowień umownych.

Liczba nałożonych kar

6 665

6 558

7 716

2019 r.

2020 r.

2021 r.

Wartość nałożonych kar

1,63 mln

1,69 mln

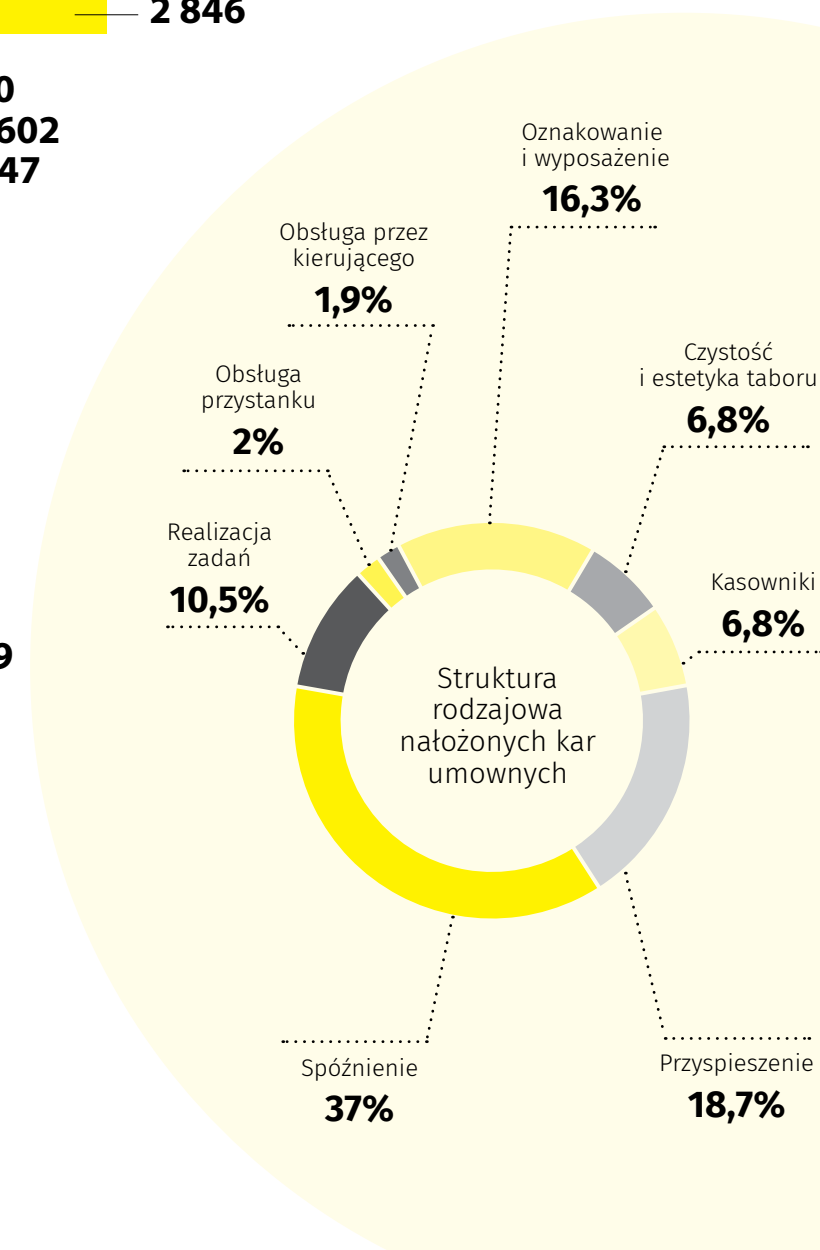
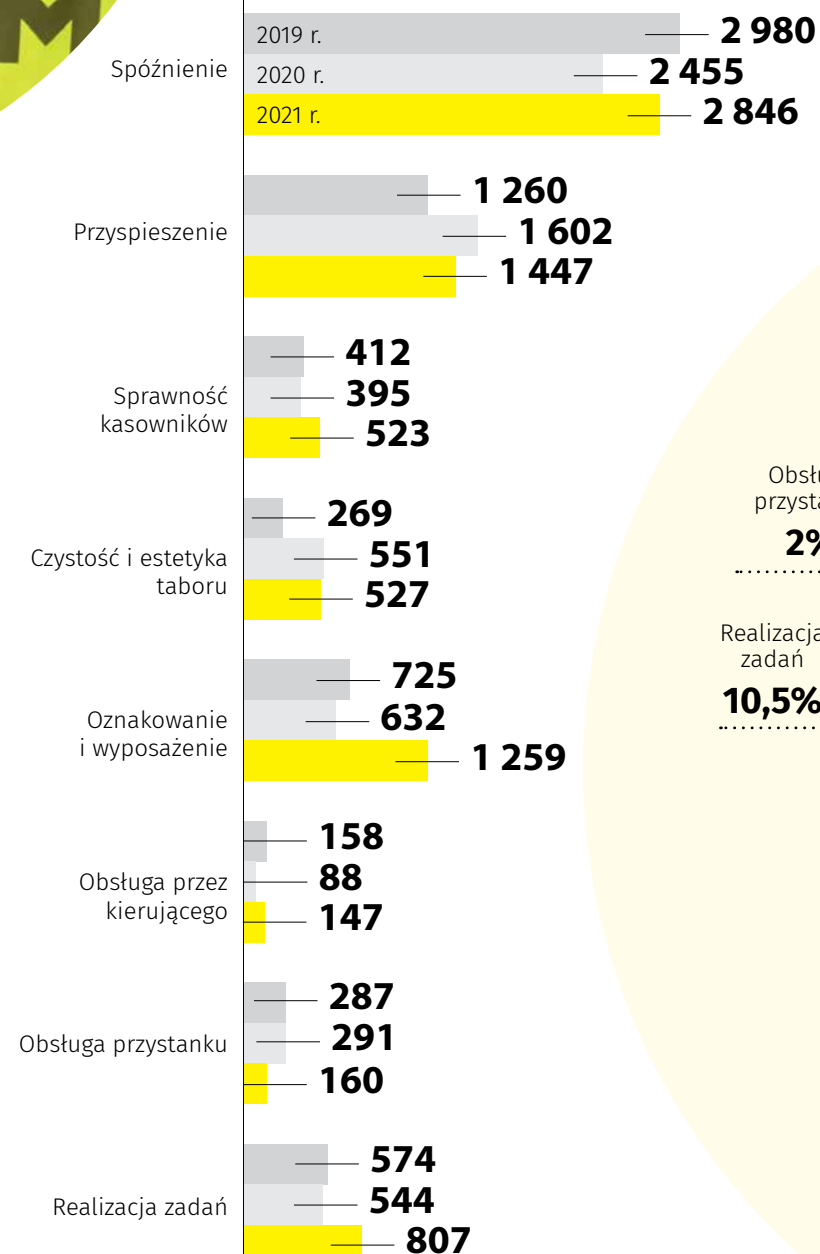
2,16 mln

2019 r.

2020 r.

2021 r.

Liczba i wartość kar umownych, za stwierdzone nieprawidłowości w latach 2019, 2020 i 2021, pogrupowanych tematycznie:



BEZPIECZEŃSTWO

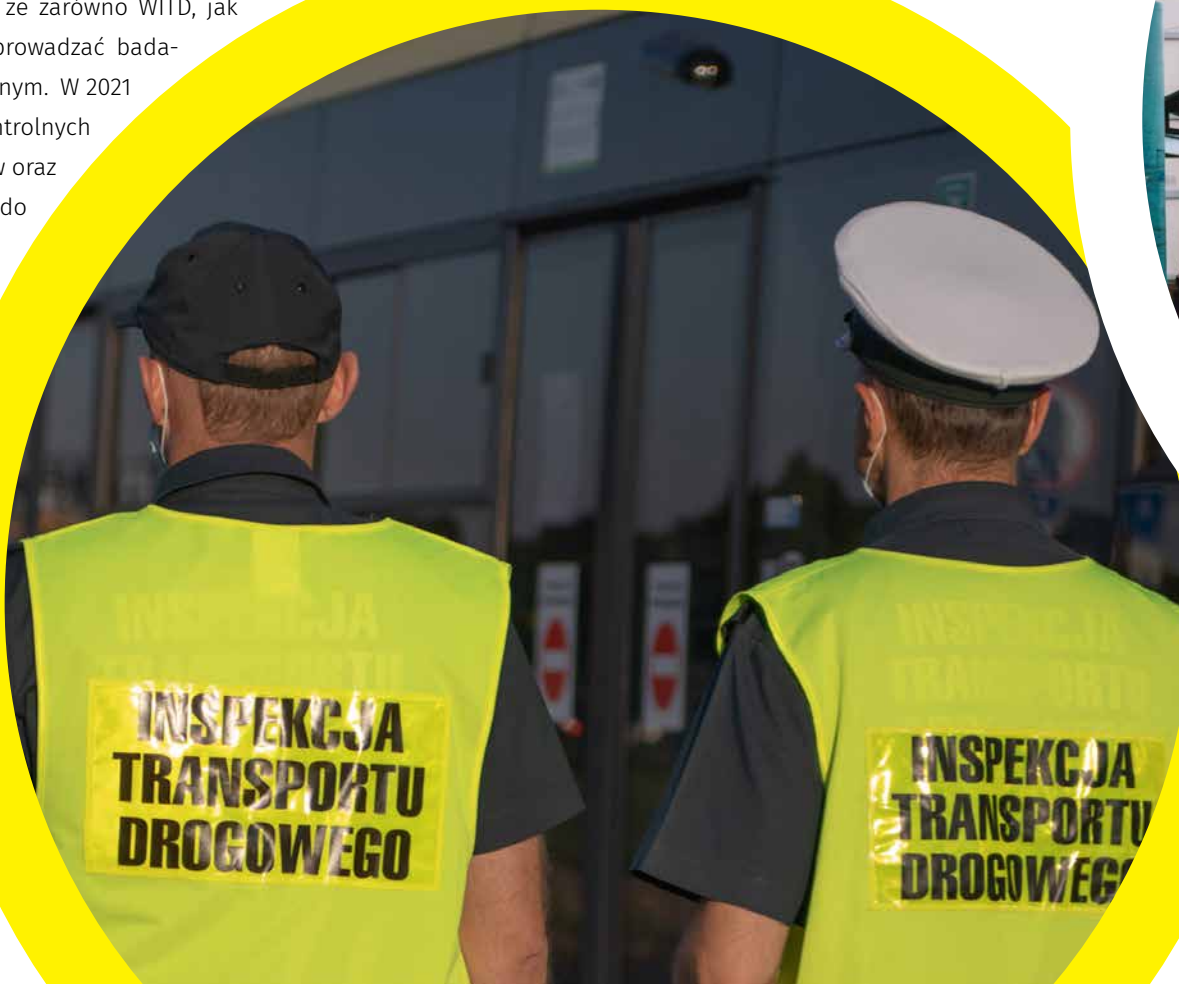
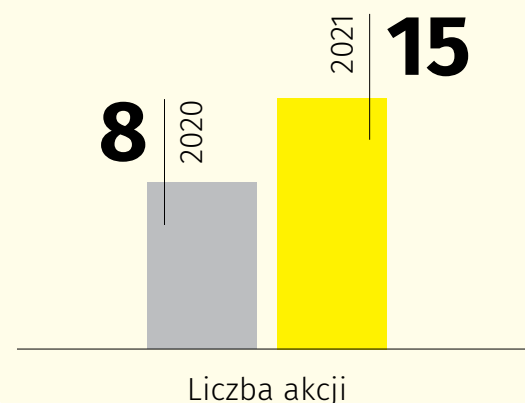
Naszym celem jest zapewnienie pasażerom najwyższego poziomu bezpieczeństwa. Ponieważ jako organizator transportu mamy ograniczone kompetencje kontrolne, w minionym roku kontynuowaliśmy współpracę z organami uprawnionymi do kontroli kierowców i pojazdów komunikacji miejskiej. Wspólnie z Wojewódzkim Inspektorem Transportu Drogowego oraz Policją planujemy i przeprowadzamy część kontroli.

Kontrolerzy ZTM uprawnieni są do sprawdzania jakości realizowanych usług w zakresie obowiązujących umów (punktualność, czystość, wyposażenie taboru itd.). Tylko **inspektorzy WITD oraz funkcjonariusze Policji** są upoważnieni do kontroli **jakości pracy kierowców** (badania stanu trzeźwości i na obecność narkotyków) czy **stanu technicznego pojazdów**.

Już w roku 2019 podpisaliśmy list intencyjny z WITD, a w roku 2020 uzgodniliśmy, że zarówno WITD, jak i Policja częściej będą przeprowadzać badania o charakterze prewencyjnym. W 2021 roku wykonano 15 akcji kontrolnych stanu technicznego pojazdów oraz dokumentów niezbędnych do wykonywania przewozu osób w transporcie zbiorowym.

Weryfikacji poddano ok. 100 autobusów operatorów komunalnych oraz prywatnych.

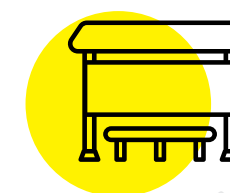
Wspólne akcje kontrolne ZTM oraz WITD i Policji stanu trzeźwości kierowców, stanu technicznego pojazdów oraz dokumentów niezbędnych do wykonywania przewozu osób w transporcie zbiorowym



OBSŁUGA WIAT

Obsługa wiat w gminach, które przekazały do GZM zadanie własne polegające na budowie, przebudowie i remoncie wiat przystankowych. Zlecamy również ich bieżące utrzymanie, w tym mycie, usuwanie napisów i graffiti oraz prace związane z usuwaniem skutków uszkodzeń i dewastacji.

2021 rok:



1 227
wiat przystankowych



10
gmin

- ▶ Dąbrowa Górnicza
- ▶ Gliwice
- ▶ Knurów
- ▶ Radzionków
- ▶ Ruda Śląska
- ▶ Sławków
- ▶ Sosnowiec
- ▶ Sośnicowice
- ▶ Świerklaniec
- ▶ Tychy



W roku 2021 zajmowaliśmy się 1072 wiatami na terenie 9 gmin.

W grudniu podpisana została umowa użyczenia wiat przystankowych oraz porozumienie

z **Rudą Śląską**, na mocy którego miasto przekazało zadanie własne utrzymania wiat przystankowych do GZM. Rozpoczęcie realizacji postanowień umowy i porozumienia zostało zaplanowane na styczeń 2022 r.

KONTROLA BILETÓW

Nasi kontrolerzy codziennie sprawdzają, czy pasażerowie opłacają należności za przejazd. Każdego dnia w pojazdach ZTM pojawia się ponad 60 kontrolerów. Pracują na trzy zmiany, także w weekendy i święta. W minionym roku zdecydowaliśmy także, że swoją pracę rozpoczynają od razu w terenie, bez konieczności codziennego meldowania się w biurze.

40 kontrolerów etatowych

W 2021 roku
kontrolę
przeprowadzało
65 osób

30 kontrolerów
zatrudnionych
na umowę-zlecenie



**Liczba
kontroli**

90 519

2019 r.

39 085*

2020 r.

121 316

2021 r.

*Znaczący spadek liczby kontroli w roku 2020 spowodowany był wprowadzaniem przez rząd obostrzeniami związanymi z pandemią.

opłaty gotówkowe w 2021 r.

17 150

liczba
nałożonych
opłat
92 533

+ 238%

opłaty
gotówkowe
2021/2020

opłaty kredytowe
75 383

1,89
mln zł

676 411
zł

wartość opłat
gotówkowych

2021

2020

W roku 2020 wprowadziliśmy możliwość **elektronicznej zapłaty** (kartą płatniczą, smartfonem, smartwatchem wyposażonym w aplikację płatniczą) za nałożoną opłatę w miejscu kontroli. Opłata uiszczona na miejscu jest niższa od tzw. kredytowej, a cały proces przebiega szybko i sprawnie. Już po wprowadzeniu tej możliwości, mimo trwającej pandemii i znacząco mniejszej liczby kontroli, zanotowaliśmy **wzrost płaconych tym sposobem opłat w stosunku do roku 2019 (o ok. 50%)**. W minionym roku liczba uregulowanych w ten sposób opłat po raz kolejny wzrosła.

Opłata pieniędzem
fizycznym

5 253

Opłaty
gotówkowe

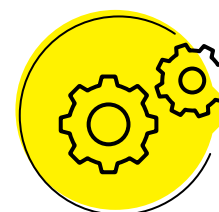
Opłata kartą płatniczą

11 897

879

zgłosiliśmy wnioski
o szalbierstwo
(wnioski o wyłudzenie
za trzykrotną jazdę w ciągu
roku bez biletu)

**W 2021 roku w zakresie kontroli biletu
wprowadziliśmy szereg usprawnień**



Zautomatyzowano
i zoptymalizowano proces
rejestracji opłat dodatkowych
w systemie informatycznym

Przygotowano
i przekazano
40 urządzeń
kontrolerskich
PAX ze specjalnym
oprogramowaniem do
POLREGIO



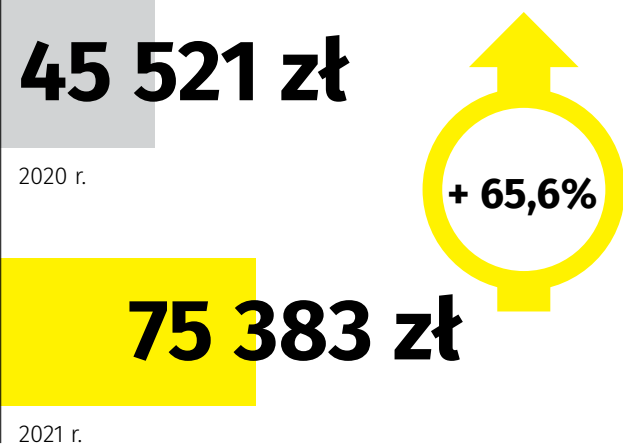
Kontrolerzy
prowadzili nadzór
nad osobami
przeprowadzającymi
badania napętnień



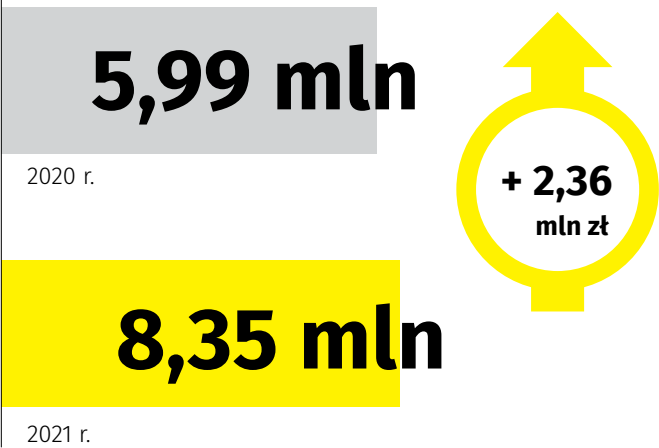
SYSTEM WINDYKACJI

W roku 2021 mieliśmy do czynienia ze znacznie łagodniejszymi niż w roku 2020 obostrzeniami związanymi z pandemią. W związku z tym nasi kontrolerzy zrealizowali trzy razy więcej kontroli niż w roku ubiegłym. Wystawili o ponad 65,6% więcej opłat dodatkowych kredytowych. Dochód z tytułu zapłaconych opłat dodatkowych wyniósł ponad 8,35 mln zł.

Dodatkowe opłaty kredytowe

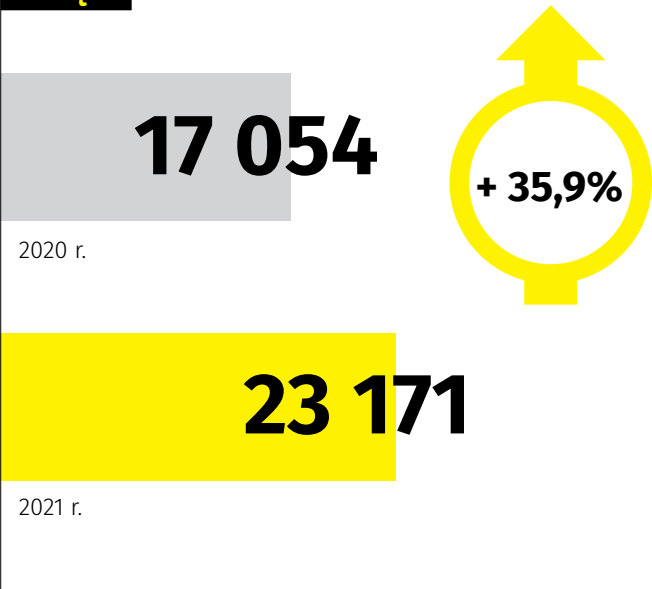


Dochód z tytułu zapłaconych opłat

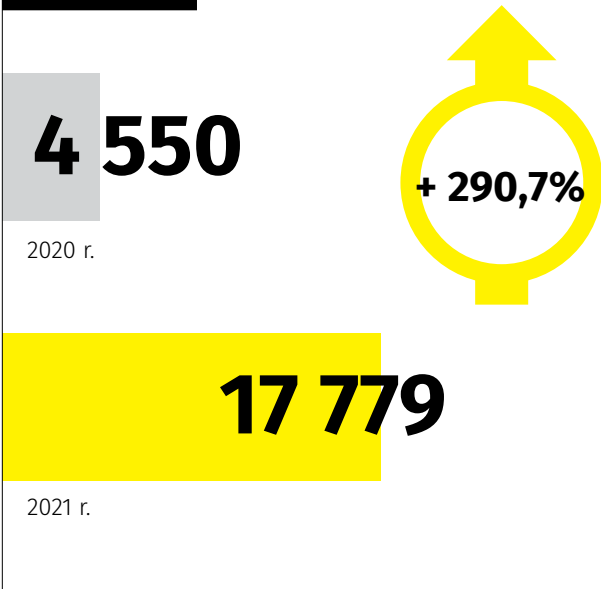


W minionym roku znacznie zwiększyliśmy także liczbę spraw kierowanych do sądu oraz liczbę wszczętych egzekucji komorniczych.

Sprawy skierowane do sądu



Egzekucje komornicze



Sprawy	2020 rok	2021 rok	Zmiana
Liczba wystawionych opłat kredytowych	45 521	75 383	65,6%
Liczba rozliczonych opłat kredytowych	33 192	39 136	17,9%
Liczba spraw skierowanych na drogę postępowania sądowego	17 054	23 171	35,9%
Liczba opłat dodatkowych skierowanych na drogę postępowania sądowego	28 456	26 082	-8,3%
Liczba wszczętych egzekucji komorniczych	4 550	17 779	290,7%
Liczba odwołań pasażerów	3 374	4 718	39,8%
Liczba wysłanych wezwań do zapłaty	39 299	39 831	1,4%
Liczba wysłanych ostrzeżeń o zamiarze dopisania do KRD BIG S.A.	15 162	12 126	-20,0%
W tym liczba opłat dodatkowych	130 847	77 317	-40,9%
Dochód z tytułu zapłaconych opłat dodatkowych kredytowych	5 988 557 zł*	6 450 994 zł**	7,7%
Łączny dochód	5,99 mln zł	8,35 mln zł	39,6%

* dochód z opłat kredytowych oraz gotówkowych
** dochody tylko z opłat kredytowych

W zakresie windykacji, w maju 2021 roku podpisaliśmy umowę z BIG InfoMonitor S.A., które jest jedynym biu-rem informacji gospodarczej, które udostępnia i wy-mienia dane z sektorem bankowym (BIK). **Dłużnicy systematycznie są dopisywani do Krajowego Re-jestru Długów BIG S.A. oraz BIG InfoMonitor S.A.,** co daje wymierne korzyści finansowe, gdyż żaden dłużnik, który widnieje w rejestrze dłużników, nie uzyska kredytu bankowego ani też nie dokona za-kupów ratalnych. Realnym problemem, który nie pozwala na zwiększenie skuteczności windykacji, jest fakt, że około 30% osób otrzymujących opłaty dodatkowe kredytowe nie posiada żadnego adresu zameldowania (tzn. nie mają adresu w bazie PESEL).

DZIAŁANIA ANTYKORUPCYJNE

Systematycznie podejmujemy działania, których celem jest przeciwdziałanie nadużyciom oraz zwiększanie świadomości pracowników w zakresie przeciwdziałania korupcji oraz przestrzegania norm prawnych, etycznych, zasad rzetelności, obiektywizmu i uczciwości.

Zrealizowaliśmy szkolenie dotyczące zwalczanie przestępczości korupcyjnej, które prowadzone było przez przedstawiciela Delegatury Centralnego Biura Antykorupcyjnego w Katowicach. Udział w nim wzięli przedstawiciele kadry kierowniczej oraz wybrani pracownicy ZTM.

Wprowadziliśmy Zarządzenie Dyrektora w sprawie zasad składania oświadczeń majątkowych – dla pracowników merytorycznie związanych z prowadzonymi postępowaniami przetargowymi. Obowiązek ten ma zapewnić transparentność oraz przejrzystość wykonywanej pracy z racji tego, że wiele realizowanych projektów i postępowań cechuje duża wartość finansowa.

W związku z prowadzonym postępowaniem przetargowym o znacznej wartości, nawiązaliśmy współpracę z CBA. Dzięki temu minimalizujemy ryzyko powstania nieprawidłowości i zapewniamy monitorowanie przebiegu postępowania.

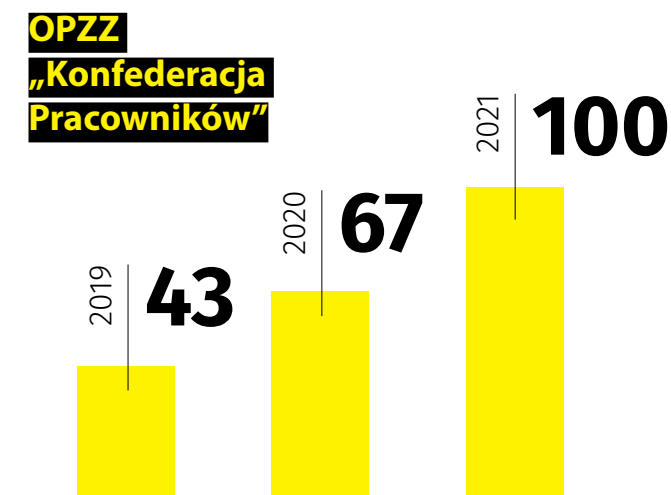
Zgodnie z treścią Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23 października 2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii, wdrożyliśmy regulacje dotyczące zgłaszania i rozpatrywania zgłoszeń o nieprawidłowościach w miejscu pracy, zapewnienia poufności i ochrony osobom Zgłaszającym przed działaniami odwetowymi.



WSPÓŁPRACA ZE ZWIĄZKAMI ZAWODOWYMI

Przy ZTM funkcjonuje Ogólnokrajowy Pracowniczy Związek Zawodowy „Konfederacja Pracowników”. Obecnie Związek zrzesza 100 pracowników, co stanowi ok. 30 proc. wszystkich zatrudnionych.

W codziennych operacyjnych decyzjach pogodzenie interesów wszystkich stron i zapewnienie przyjaznej atmosfery w organizacji nie jest zadaniem łatwym. Niemniej w ramach ZTM ta współpraca przebiega efektywnie. Jej rezultatem są wprowadzane zmiany oraz wypracowywane kompromisy. Współdziałanie pomiędzy pracodawcą a stroną społeczną jest na tyle dobrze oceniana, że związek zawodowy przyznał Dyktorowi ZTM tytuł „Przyjaznego Pracodawcy” za 2020 rok.



BEST-GOV DLA MARKETINGU ZTM

Portal Mediarun od 10 lat nagradza wybitne osobowości pracujące w organizacjach w działach marketingu i public relations. W roku **2021 nagrodę i tytuł Dyrektora Marketingu Roku 2020/2021** w kategorii Best-GOV, zdobył **dyktor ds. handlowych ZTM Andrzej Stangret**. Nagroda przyznana została przez kapitułę złożoną z branżowych ekspertów. Jurorzy docenili prowadzony od 2020 roku cykl kilku kampanii reklamowych w zakresie realizowanej strategii, innowacyjności i efektywności działań, a przede wszystkim zauważono ich wymiar społeczny.



The image features a bright yellow background. In the center, there is a large white circle. Surrounding this white circle are two concentric black circles. The space between the white circle and the inner black circle is a yellow ring, and the space between the inner and outer black circles is a white ring. The text is centered within the white circle.

ul. Barbary 21a
40-053 Katowice
Bezpłatna infolinia 800 16 30 30
www.metropoliaztm.pl