

RAPORT SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Zarządu Transportu Metropolitalnego

ZA ROK 2020



Spis treści

O ZTM 8

ZTM jako organizator transportu	10
Forma prawna i struktura organizacyjna	16
Gospodarowanie środkami od gmin i pasażerów	18
Zasady zarządzania	22
Łańcuch wartości	26
Współpraca z innymi organizatorami transportu	28
Nasz wkład w Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ	30

Nasi pracownicy 32

Zatrudnienie	36
Etyka i przeciwdziałanie korupcji	38
Wspieranie rozwoju pracowników	40
Współpraca ze związkami zawodowymi	42
Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników	44
Dbałość o pracowników w kontekście epidemii	44
Wypadki przy pracy	47

Nasze usługi 48

Wzorcowa metodyka badań	50
Podsystemy transportowe	51
Linie metropolitalne	53

Nasi pasażerowie 54

Bezpieczne podróżowanie	57
Przeciwdziałanie wypadkom	57
Profilaktyka zakażeń COVID-19	58
Kontrola jakości usług	60
Przeciwdziałanie wykluczeniu komunikacyjnemu	62

System informacji dla pasażerów	66
Punkty Obsługi Pasażera ZTM	66
e-POP i Mobilny ŚKUP	68
System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej	68
Profile na Facebooku	70
Współpraca z mediami i publikacje własne	70
Skargi, wnioski, zażalenia i reklamacje	71
Przejrzysta oferta	72
Oferta dla pasażerów	72
Oferta dla firm	73
Badanie potrzeb	74

Otwartość na współpracę 76

Współpraca z samorządami	78
Współpraca z operatorami	80
Standardy współpracy	82
Przeciwdziałanie korupcji	82
Pakiety linii	83
Rozwój sieci dystrybucji biletów	83

Nasz wpływ na otoczenie 84

Zaangażowanie społeczne ZTM	87
Oddolne inicjatywy naszych pracowników	88
Troska o środowisko naturalne	94

O raporcie 96

Proces budowy treści raportu	99
Istotne aspekty raportowania	100
Indeks treści GRI	102

GRI 102-14

Szanowni Państwo,

transport publiczny to jeden z kluczowych czynników zrównoważonego rozwoju miast i regionów. Jeśli jest właściwie zarządzany i odpowiada na potrzeby pasażerów i mieszkańców, realnie wpływa na poprawę jakości ich życia. Misją Zarządu Transportu Metropolitalnego jest organizowanie przewozów tak, aby zwiększać pozytywne oddziaływanie społeczne i środowiskowe na Górnośląsko-Zagłębiowską Metropolię i gminy ościenne. Czujemy się za to odpowiedzialni jako jednostka dysponująca środkami samorządów, ale też jako pracodawca, partner biznesowy i sąsiad. Mamy świadomość, że w dużym stopniu to od naszej pracy zależy normalne codzienne funkcjonowanie wielu osób w naszym otoczeniu. Dlatego nie ustajemy w wysiłkach, by świadczyć usługi jak najwyższej jakości, w sposób uwzględniający potrzeby oraz interesy różnych grup.

Służymy społecznościom lokalnym z poczuciem odpowiedzialności, która jest podstawą wszystkich naszych działań. Zapewniamy komunikację tak, aby przeciwdziałać wykluczeniu transportowemu w naszym regionie i przyczynić się do jego rozwoju.

Moje doświadczenie pokazuje, że sprawna organizacja – bez względu na jej formę prawną i specyfikę – potrzebuje strategicznego podejścia i jasnej wizji. Dlatego nasze zasady postępowania są spisane i dostępne dla członków zespołu

i każdej zainteresowanej osoby. Co więcej, sukcesywnie wprowadzamy nowe strategie, polityki oraz procedury; obecnie pracujemy m.in. nad koncepcją rozwoju działań CSR w latach 2021-2022. Przygotowywanie, równoległe do bieżącej aktywności, kolejnych planów odnoszących się do różnych okresów jest wyzwaniem, ale pomaga nam osiągać założone cele i efektywnie gospodarować środkami publicznymi. Zależy mi na jak największej przejrzystości tego, co robimy, a także na prezentowaniu naszych wysiłków w szerszym kontekście. Temu służy m.in. odniesienie naszych działań do Celów Zrównoważonego Rozwoju zdefiniowanych przez ONZ. Jestem przekonana, że mamy istotny udział w zapewnianiu ludziom w każdym wieku zdrowego życia (Cel 3) oraz w czynieniu miast i osiedli ludzkich bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu (Cel 11). Uważam także, że jesteśmy w stanie skutecznie zarządzać naszym wpływem na społeczności lokalne i środowisko, m.in. dzięki jawności informacji, porównywaniu danych w czasie i określaniu konkretnych zadań do wykonania.

Pandemia COVID-19, która wybuchła w drugim roku naszej działalności, stanowiła praktyczną weryfikację tego, jaką organizacją jesteśmy. Po kilkunastu miesiącach funkcjonowania w nowej rzeczywistości mogę z dumą stwierdzić, że wielokrotnie w tym czasie pokazywaliśmy odpowiedzialność i pełne zaangażowanie w to, co robimy. Sytuacja

ta pokazała jednocześnie, że nasza transformacja cyfrowa i stałe optymalizowanie działalności przynoszą wymierne korzyści społeczne. Będziemy zatem kontynuować starania o utrzymanie wysokiego poziomu usług, ale też zmieniać postrzeganie transportu publicznego i budować świadomość jego znaczenia dla naszego regionu.

O tym, jakie efekty przyniosła w 2020 r. opisana powyżej filozofia funkcjonowania ZTM, mogą Państwo przeczytać w niniejszej publikacji.

Małgorzata Gutowska
Dyrektor Zarządu Transportu Metropolitalnego



Rozmowa z Andrzejem Stangretem, Zastępcą dyrektora ds. Handlowych w ZTM

Dlaczego ZTM angażuje się w CSR?

– Zarząd Transportu Metropolitalnego jest w gruncie rzeczy CSR-owy. Świadczenie usług transportu zbiorowego na obszarze Śląska i Zagłębia odpowiada na potrzeby oraz jednocześnie wpływa na różne grupy społeczne. Jesteśmy pod wieloma względami największym organizatorem transportu zbiorowego w Polsce. Mamy świadomość, że naszą rolą jest służyć ponad 2 milionom ludzi zamieszkałych na obszarze obsługiwanych przez nas terenach, uwzględniając ich szeroko rozumiane oczekiwania i potrzeby. Osiągamy to zatrudniając szereg specjalistów, pracujących z pasażerami i poświęcając im: inżynierów, analityków, prawników czy marketingowców. Jako pracownicy mamy świadomość, że powierzone nam zadania wpływają na codzienne życie mieszkańców żyjących na obszarze 56 miast i gmin. Stawiamy sobie za cel świadczenie wysokiej jakości usług oraz promowanie transportu zbiorowego. Chcemy zmieniać postrzeganie komunikacji publicznej i sprawiać, że będzie traktowana jako środek pierwszego wyboru, tak aby wspólnie z mieszkańcami budować bardziej ekologiczne i zrównoważone miejsce do życia.

W jakim celu powstał i czemu służy Raport społecznej odpowiedzialności Zarządu Transportu Metropolitalnego?

– Chcieliśmy wprost zobrazować nasz wpływ i podejmowane działania w zakresie kluczowych obszarów CSR. Jako ZTM i jako ludzie jesteśmy otwarci na opinie naszych interesariuszy – pasażerów, władz gmin, operatorów, usługodawców i wszystkich tych, którzy mają wpływ bądź wykazują zainteresowanie naszą działalnością. Raport społecznej odpowiedzialności Zarządu Transportu Metropolitalnego zbiera to wszystko w jedno, jest jednocześnie podkreśleniem naszej gotowości do dalszego rozwoju. Jest narzędziem dzięki któremu informujemy o osiągniętych przez nas celach, motywacjach, inicjatywach, strategiach,

a także planach na przyszłość. Dodatkowo jest impulsem do przeglądu dotychczasowych działań jednostki po innym kącie i doskonalenia procesów obszarze zarządzania oraz biznesu. Jako ZTM spełniamy międzynarodowe standardy odpowiedzialności społecznej – było tak na długo przed tym, zanim rozpoczęliśmy prace nad pierwszym raportem CSR. Niektórzy nie zdawali sobie wówczas sprawy z tego, że to co robimy wpisuje się właśnie w koncepcję społecznej odpowiedzialności.

Jakie są więc plany działań społecznie odpowiedzialnych ZTM na kolejne lata?

– Chcemy dalej zwiększać nasz pozytywny wpływ na otoczenie i środowisko naturalne ułatwiając dostęp do komunikacji zbiorowej, minimalizować negatywny wpływ transportu na środowisko, zwiększać bezpieczeństwo podróżnych i pracowników organizacji. Oczywiście to nie wszystko, nadal będziemy rozwijać i kontynuować prace, optymalizując i rozwijając sieć transportową, infrastrukturę przystankową, dostosowując czy opracowując rozkłady. Ale najlepiej przeczytać raport, w którym opisane jest to w przystępny i ułożony sposób.

Jak wyglądały prace nad powstaniem takiego raportu?

– Powstanie raportu było złożonym procesem podzielonym na kilka etapów. W pierwszej kolejności powołaliśmy zespół odpowiedzialny za jego tworzenie. Realizowaliśmy projekt, ustalając obszary i kryteria raportu, zbieraliśmy i analizowaliśmy istotne dokumenty związane z wewnętrzną polityką. W dalszej kolejności przeprowadzane były wywiady z udziałem kadry najwyższego i średniego szczebla. Na kształt raportu miał jednak wpływ praktycznie każdy pracownik ZTM, między innymi dzięki ankiecie, prowadzonych konsultacjach czy codziennej pracy nad projektami, które wpisują się w obszary społecznie odpowiedzialne. Istotnymi etapami raportu było opracowanie mapy interesariuszy, a następnie przeprowadzenie sesji dialogowej z ich udziałem w międzynarodowym standardzie AA 1000. I wreszcie, opracowywanie treści,

layoutu graficznego i wnoszenie poprawek aż po druk i dystrybucję. Raport społecznej odpowiedzialności ZTM powstał przy wsparciu zewnętrznych ekspertów z zakresu raportowania CSR. Podziękowania kieruję do tych wszystkich, którzy przyczynili się do jego powstania, zwłaszcza naszych pracowników, a w szczególności p. Annie Koterasy z Wydziału Reklamy i Marketingu ZTM oraz p. Justynie

Gawron z Wydziału Prasowego i Komunikacji z Pasażerem ZTM za ich zaangażowanie i wkład, które wniosły w powstanie tego dokumentu.

[Redakcja Raportu CSR ZTM]



1. O ZTM

ZTM jako organizator transportu

Forma prawna i struktura organizacyjna

Gospodarowanie środkami od gmin i pasażerów

Zasady zarządzania

Łańcuch wartości

Współpraca z innymi organizatorami transportu

Nasz wkład w Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ



ZTM jako organizator transportu

GRI 102-1
GRI 102-2
GRI 102-3
GRI 102-4
GRI 102-5
GRI 102-6
GRI 102-7

Zarząd Transportu Metropolitalnego (ZTM) z siedzibą w Katowicach jest organizatorem usług lokalnego transportu zbiorowego na obszarze 56 miast i gmin woj. śląskiego: współtworzących Górnośląsko-Zagłębiowską Metropolię (GZM) oraz ościennych.

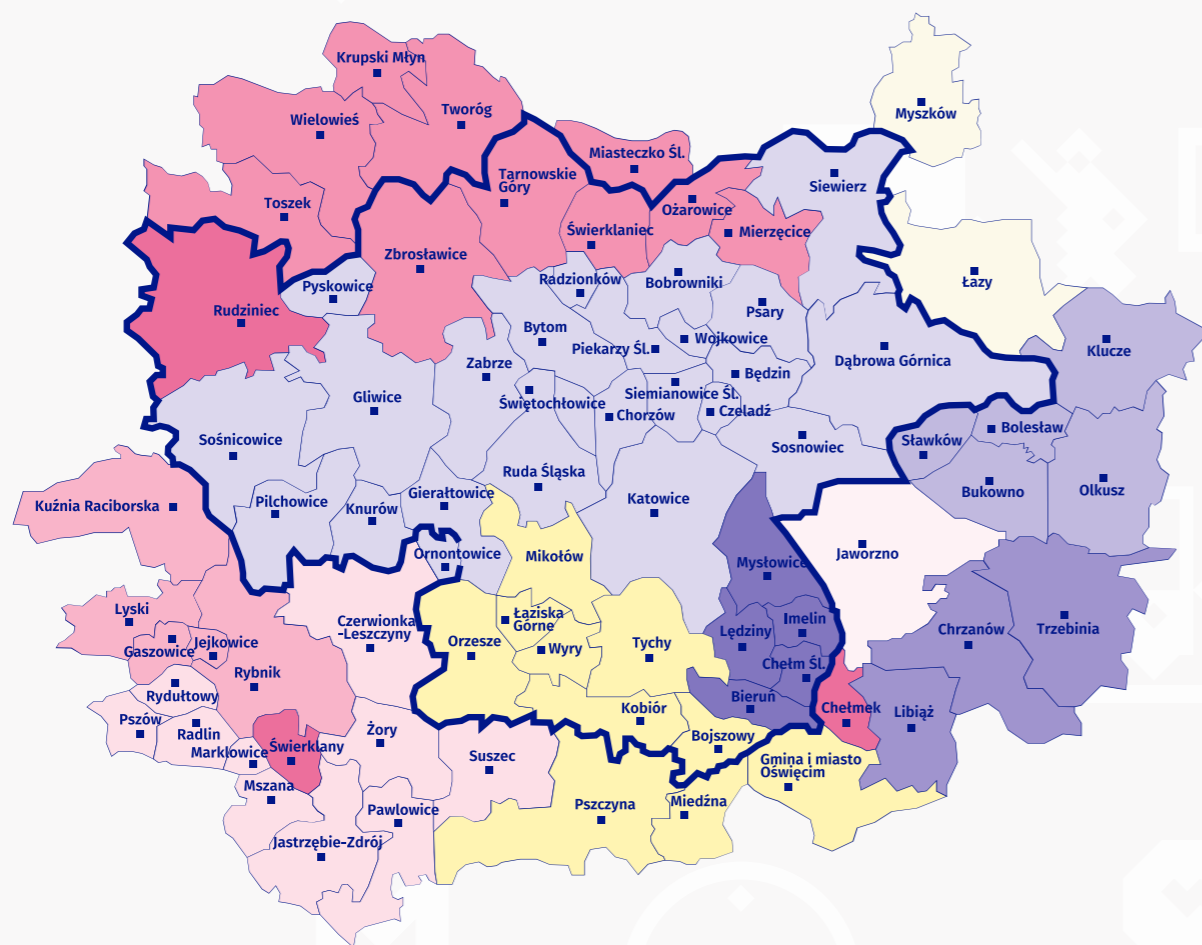
Funkcjonują one jak jeden duży organizm. To rozległy teren, na którym spójny system komunikacji wymaga sprawnego zarządzania skomplikowaną strukturą.

Głównym celem Metropolii jest wprowadzanie wspólnych dla tego obszaru rozwiązań. Jesteśmy jednostką budżetową GZM

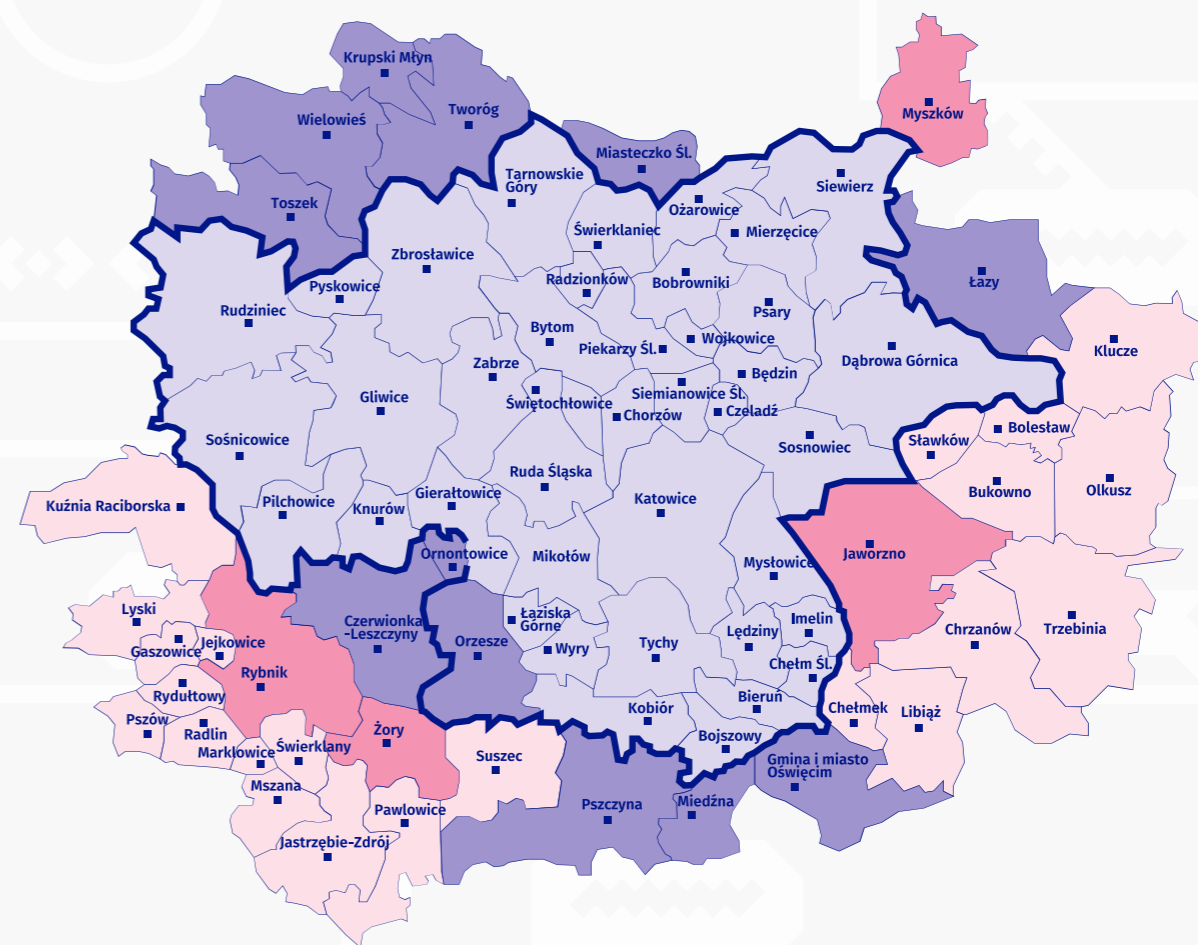
i realizujemy zadanie organizacji komunikacji miejskiej. W związku z tym naszym celem jest jak najpełniejsze zaspokajanie potrzeb mieszkańców w zakresie transportu publicznego.



Dawna struktura organizacji publicznego transportu zbiorowego na terenie wybranych gmin województwa śląskiego oraz małopolskiego



Gminy obecnie obsługiwane przez ZTM



- | | |
|---|---|
| Gminy uczestniczące w KZK GOP w Katowicach | Gminy uczestniczące w MZKP w Tarnowskich Górach |
| Gminy uczestniczące w Tyskim Porozumieniu Międzygminnym | Gminy uczestniczące w MZK Jastrzębie-Zdrój |
| Gminy uczestniczące w KZK GOP i w Tyskim Porozumieniu Międzygminnym | Gminy uczestniczące w ZKKM Chrzanów |
| Gmina MZDiM Jaworzno | Gminy uczestniczące w ZKGKM Olkusz |
| Gminy uczestniczące w porozumieniu komunalnym w Rybniku | Granica Górnos Śląsko-Zagłębiowskiej Metropolii |
| Pozostałe gminy mające połączenia autobusowe z KZK GOP | |
| Pozostałe gminy | |

- | | |
|--|---|
| Gminy członkowskie GZM | Autobusy mamy na terenie wszystkich gmin |
| Gminy mające podpisane porozumienie z GZM | Trolejbusy w jednej (Tychy) |
| Gminy niemające podpisanego porozumienia z GZM | Tramwaje w kilkunastu (Zabrze, Ruda Śląska, Gliwice, Bytom, Katowice, Chorzów, Świętochłowice, Siemianowice Śląskie, Mysłowice, Sosnowiec, Dąbrowa Górnicza, Będzin, Czeladź) |
| Granica Górnos Śląsko-Zagłębiowskiej Metropolii | |

ZTM w liczbach:

Organizujemy przewozy na

460 liniach komunikacji miejskiej

(420 autobusowych, 32 tramwajowych i 7 trolejbusowych), obsługujących łącznie

ok. 7000 przystanków

Z naszych usług codziennie korzysta

ok. 800 tys. pasażerów

oznacza to, że co sekundę do naszych pojazdów wsiada więcej niż 9 osób

Transport koordynujemy na terenie

ponad 3678 km kw.

(2553 km kw. to powierzchnia gmin należących do GZM, ponad 1100 km kw. to obszar obsługiwanych przez nas gmin sąsiadujących)

Naszą sieć obsługuje codziennie

ok. 1500 pojazdów

należących do 41 podmiotów (operatorów oraz przewoźników tworzących konsorcja)

Rocznie wykonujemy

ponad 100 mln km

Sprzedajemy

ponad 30 mln szt. biletów

rocznie. Oznacza to, że codziennie sprzedawanych jest

ponad 80 tys. szt. biletów

Ponad 50% klientów

korzysta z naszych usług bezpłatnie lub z ulgami

1 577 944 minut

rocznie nasi pracownicy poświęcają na kontrolę realizacji rozkładu jazdy. Centrum Zarządzania Ruchem pracuje w trybie 24/7. Średnio przez całą dobę zajmuje się tym 3 pracowników jednocześnie. Obserwowana jest m.in. punktualność wszystkich kursujących pojazdów

Zapewniamy bezpośredni dojazd do lotniska w Katowicach

z 8 miast Metropolii

Liczba użytkowników naszej strony WWW sięga

ok. 80 000 dziennie

Gdyby zebrać ich razem, zapętniliby trybuny Stadionu Śląskiego

Nasze bilety można kupić

w ok. 1000 stacjonarnych punktach sprzedaży

w 133 biletomatach, kasownikach w pojazdach oraz przez internet

Komunikację miejską na obszarze GZM pozytywnie ocenia

92% mieszkańców

(tak wynika z badań zrealizowanych wiosną 2021 r. przez „Gazetę Wyborczą” wśród osób, które korzystają z transportu zbiorowego)



Forma prawna i struktura organizacyjna

GRI 102-5
GRI 102-7

Jesteśmy jednostką budżetową, a więc jednostką organizacyjną Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii nie posiadającą osobowości prawnej. Status jednostki budżetowej oznacza, że działamy w specyficznych ramach.

Przykładowo, wszystkie wydatki pokrywamy bezpośrednio z przyznanego budżetu, natomiast wszystkie dochody odprowadzamy na rachunek Metropolii. Co więcej, prawo pracy czy Ustawa

o zamówieniach publicznych traktują nas jako odrębny organizm, ale np. Ustawa o VAT – jako podmiot ujęty w sprawozdaniu skonsolidowanym Metropolii.

Organy zarządzające ZTM:

GRI 102-10
GRI 102-18

Zgromadzenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii

Organ uchwałodawczo-kontrolny, w skład którego wchodzi prezydenci, wójtowie, burmistrzowie oraz przedstawiciele miast członkowskich GZM

Zarząd Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii

Organ wykonawczy – w jego skład wchodzi pięć osób wybranych przez członków Zgromadzenia

Dyrekcja ZTM

Dyrektor ZTM jednoosobowo kieruje organizacją, a w pracy wspiera go pięciu zastępców:

- ds. administracyjnych
- ds. przewozów
- ds. kontrolingu
- ds. handlowych
- ds. zarządzania operacyjnego

Jako Zarząd Transportu Metropolitalnego powołani zostaliśmy uchwałą Zgromadzenia GZM w listopadzie 2017 r., realizację swoich zadań rozpoczęliśmy z początkiem 2019 r. Wcześniej transport zbiorowy na obszarze Metropolii koordynowały trzy odrębne jednostki: Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego, Międzygminny Związek Komunikacji Pasażerskiej w Tarnowskich Górach oraz Miejski Zarząd Komunikacji w Tychach. Przejęliśmy nie tylko obowiązki wspomnianych podmiotów, ale także ich pracowników. Reorganizacja oznaczała wyzwania – konieczne było m.in. uspołnienie różnego rodzaju systemów informatycznych

czy baz danych – ale była także okazją do optymalizacji sposobu świadczenia usług transportowych w regionie. Na tym etapie korzystaliśmy z bogatego doświadczenia naszej kadry zarządzającej i najlepszych praktyk rynkowych. Pomocne były m.in. rozwiązania stosowane zazwyczaj w biznesie, jak choćby audyty procesów.

Obecnie miejscem pracy naszego personelu administracyjnego jest siedziba ZTM w Katowicach, przy której funkcjonuje także Punkt Obsługi Pasażera. Kolejnych 9 Punktów działa w pozostałych 7 miastach, m.in. również tych, które były siedzibami dawnych organizatorów transportu.

Gospodarowanie środkami od gmin i pasażerów

Zbudowanie jednolitego systemu transportowego na bardzo dużym, ale też skomplikowanym pod względem organizacyjnym, obszarze Śląska i Zagłębia to wyzwanie realizowane wspólnie z gminami, które finansują transport zbiorowy na swoim terenie.

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3

Gminy pokrywają koszty transportu zapewnianego przez ZTM na ich obszarze, opłacając tzw. część zmienną składki do GZM. Odpowiedzialnie podchodzimy do gospodarowania środkami publicznymi, dbamy o ich przejrzystość. Na bieżąco monitorujemy parametry ekonomiczne oraz regularnie opracowujemy analizy finansowe. Bierzymy pod uwagę wiele czynników wpływających na kształtowanie się kosztów, a co za tym idzie – naszych potrzeb finansowych na dany okres. Zlecamy także doraźne audyty, dzięki czemu jesteśmy w stanie weryfikować wnioski składane

przez operatorów w sprawie zwrotu wydatków przekraczających założone budżety (spowodowanych np. wzrostem kosztów ponoszonych przez przewoźników). Opracowaliśmy jednolitą platformę rozliczeniową ZTM, żeby już teraz sprawniej i jeszcze bardziej transparentnie zarządzać finansami, a niedługo wprowadzimy pełny proces sprawozdawczości zarządczej.

Ponieważ jako ZTM jesteśmy jednostką budżetową GZM, to nasze finansowanie podlega całkowitej kontroli Metropolii.



Wskaźnik
własny 10

Nasz budżet w 2020 r. :



947 281 876,00 zł

Plan finansowy na 2020 rok.



148 793 154,18 zł

Dochody.

Dwa główne źródła, z których utrzymywana jest komunikacja miejska:

- składki gmin członkowskich GZM, których ustawowym obowiązkiem jest utrzymywać komunikację zbiorową na swoim terenie
- dochody ze sprzedaży biletów

Dochody dopełniają m.in. wpływy z opłat dodatkowych (tzw. mandatów za jazdę bez ważnego biletu), najmu powierzchni użytkowej dworca autobusowego w Tarnowskich Górach, który jest własnością ZTM czy sprzedaży powierzchni reklamowych.

Pieniądze te są kierowane do GZM, która ustala nasz roczny budżet.

Dane dotyczące budżetu ZTM:

	2019 r.	2020 r.
plan wydatków	894 673 626	947 281 876
plan dochodów	255 746 929	135 785 951
wykonanie dochodów	230 646 183	148 793 154

Dane dotyczące skutków COVID:

	2020 r.
ubytek dochodów z tyt. umorzeń opłat najmu i dzierżawy	41 868
dodatkowe wydatki związane z dezynfekcją	4 915 696
w tym: dezynfekcja pojazdów	4 607 794

Skuteczniejsza windykacja

Wpływy z opłat dodatkowych wyniosły w 2020 r. prawie 6 mln zł i były wyższe w stosunku do roku poprzedniego (mimo że z powodu pandemii liczba nałożonych opłat spadła aż o 65%).

Dbamy o środki niezbędne do świadczenia usług transportowych, dlatego zależało nam na zoptymalizowaniu działań windykacyjnych. W tym celu w 2020 r. analizie poddaliśmy skuteczność windykacji opłat dodatkowych prowadzonej zarówno przez nasz zespół, jak i firmy zewnętrzne. W wyniku przeprowadzonego audytu w 2020 r. wdobyliśmy nowe rozwiązania. Pozwalają one składać pozwy oraz prowadzić dalsze czynności sądowe i egzekucyjne przez Wydział Prawny. Dzięki temu znacząco zwiększyliśmy liczbę opłat dodatkowych kierowanych na drogę postępowania sądowego. W ten sposób udało nam się zwiększyć dochód z tego tytułu mimo efektów epidemii COVID-19 w postaci mniejszej liczby zarówno pasażerów, jak i przeprowadzonych kontroli (w marcu i kwietniu zostały one zawieszony, a kontrolerzy oddelegowani do innych zadań).

Jednocześnie audyt pokazał skalę wyzwań związanych z egzekwowaniem należności za jazdę bez biletu – co czwarta osoba otrzymująca opłatę dodatkową nie ma adresu zameldowania (brak w bazie PESEL).

Dochód z tytułu zapłaconych opłat:

2020 r. :

5 988 557 zł

2019 r. :

5 771 439 zł

Wzrost w 2020 r. o prawie 4%

Liczba opłat dodatkowych nałożonych w 2020 r. w wyniku przeprowadzonych kontroli:

41 383
kredytowe

7190
gotówkowe



Zasady zarządzania

Filarami naszego podejścia do prowadzonej działalności są profesjonalizm i przejrzystość. Dotyczy to podejmowanych i przyszłych działań, które każdorazowo uwzględniają nasze oddziaływanie na otoczenie. Dlatego bierzemy pod uwagę ryzyka, planujemy z możliwie dużym wyprzedzeniem i działamy tak sprawnie, jak to możliwe. Stawiamy sobie za cel wywiązywanie się ze wszystkich stawianych przed nami zadań, przy zachowaniu najwyższych standardów postępowania.

Sprawne zarządzanie naszą organizacją jest możliwe dzięki opracowaniu, wdrożeniu i stosowaniu odpowiednich polityk i procedur. Dzięki nim mamy pewność, że każdy członek zespołu ZTM ma jasność, czym się zajmować i w jaki sposób działać. Kolejne regulacje są stale wprowadzane, czego przykładem mogą być przyjęte w 2020 r. polityki w zakresie kwestii pracowniczych czy zasady postępowania w przypadku podejrzenia zachorowania pracownika ZTM na COVID-19.

Zdajemy sobie sprawę z szeregu czynników, które mogą negatywnie wpływać na realizację naszych statutowych obowiązków. Ryzyka te wynikają ze specyficznych uwarunkowań, w jakich działamy – małej rentowności połączonej z ograniczonymi możliwościami dywersyfikowania źródeł przychodów. Należy jednocześnie pamiętać o szansach, jakie wiążą się z działalnością taką jak nasza.



Szanse i zagrożenia w makrootoczeniu ZTM

Szanse

- utrzymanie dotychczasowych przepisów i regulacji związanych z organizacją transportu publicznego
- stabilność regulacji dotyczących wydawania środków publicznych
- wzrost nacisku na myślenie proekologiczne
- moda na ekonomię współdzielenia
- większa liczba kobiet na rynku pracy
- rosnący nacisk na wykorzystanie pojazdów o alternatywnych środkach napędu
- rosnące oczekiwania w zakresie komfortu korzystania z pojazdów komunikacji miejskiej
- brak ostrej walki konkurencyjnej
- trudny dostęp do rynku
- stabilność technologiczna
- pewność zaopatrzenia
- średnia siła dostawców
- brak sezonowości
- silna pozycja na rynku
- szeroka dostępność oferowanych usług
- system dystrybucji biletów
- rozbudowane systemy informacyjne
- akceptowalna cena usług
- niestwarzanie zagrożenia dla środowiska

Zagrożenia

- brak ograniczeń dla komunikacji indywidualnej w centrach miast
- brak regulacji ułatwiających organizację transportu publicznego w centrach miast
- wzrost inflacji
- zmniejszanie się liczby mieszkańców miast
- stały wzrost liczby samochodów
- stały rozwój komunikacji indywidualnej
- ograniczenie wielkości rynku
- mała rentowność
- wysoki stopień koncentracji sektora
- rosnąca liczba substytutów
- brak możliwości dywersyfikowania działalności i różnicowania produktów
- procedury wymagane dla administracji publicznej



Łańcuch wartości

GRI 102-9
GRI 102-10

Najważniejszymi ogniwami naszego łańcucha dostaw są operatorzy, czyli przewoźnicy realizujący usługi transportu zbiorowego na terenie GZM oraz wybranych gmin sąsiadujących. W 2020 r. w tym zakresie współpracowało z nami 41 podmiotów (licząc wraz z konsorcjami).

Systematycznie dbamy o dobre relacje z operatorami – zarówno ze spółkami komunalnymi, jak i prywatnymi. Część z nich to podmioty wewnętrzne GZM, tak jak Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej w Tychach i Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej w Świerklańcu, które zostały włączone do Metropolii w czasie naszej współpracy.

PKM Świerklaniec oprócz świadczenia usług związanych z przewozami realizuje także zadania związane z remontami i nadzorem nad infrastrukturą oraz aktualizowaniem rozkładów jazdy i komunikatów na przystankach. W 2020 r. w tym zakresie współpracowaliśmy także z prywatną firmą Silesia Transport, której kontrakt wygaś z końcem roku.



Wartość świadczeń na rzecz przewoźników w podziale na środki transportu:

Środek transportu	Wartość brutto wydatków w 2019 r.	Wartość brutto wydatków w 2020 r.
Autobusy + trolejbusy	552 908 357,10 zł	601 444 107 zł
Tramwaje	216 468 645,48 zł	241 283 147 zł
łącznie	769 377 002,58 zł	842 727 254 zł

Nasze pozostałe wydatki obejmują przede wszystkim koszty związane z produkcją i sprzedażą biletów, zarządzaniem infrastrukturą przystankową, bieżącym

informowaniem o zmianach w funkcjonowaniu transportu oraz usługami i rozwiązaniami informatycznymi.

Współpraca z innymi organizatorami transportu

GRI 102-13

Forma prawna i skala działalności ZTM sprawiają, że nie mamy żadnych bezpośrednich odpowiedników w innych częściach kraju, których doświadczenia i osiągnięte wyniki moglibyśmy wprost odnosić do naszej organizacji.

Jesteśmy jednak otwarci na uczenie się od innych, dlatego angażujemy się w prace nieformalnego zrzeszenia branżowego – Forum Organizatorów Transportu. Jest to platforma służąca przede wszystkim wymianie wiedzy i dzieleniu się praktycznymi doświadczeniami w zakresie rozwiązań funkcjonujących w różnych miastach.

Spotkania w ramach forum odbywają się średnio raz na kwartał w formie nieformalnych konferencji na wybrane tematy. Dodatkowo funkcjonuje forum internetowe, którego formuła świetnie się sprawdza zwłaszcza w czasie pandemii.



Nasz wkład w Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ

GRI 102-12

Ważnym punktem odniesienia dla naszej działalności są Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDGs), czyli globalny plan budowy lepszego świata dzięki zaspokojeniu najpilniejszych potrzeb społecznych z szacunkiem dla środowiska oraz z uwzględnieniem potrzeb przyszłych pokoleń.

W dokumencie zapisano 17 celów i związane z nimi 169 działań, które mają być realizowane wspólnym wysiłkiem rządów, organizacji

międzynarodowych, sektora pozarządowego, świata nauki, biznesu oraz samych obywateli.

Dokładamy wszelkich starań, aby nasza codzienna aktywność jak najpełniej wspierała osiągnięcie dwóch Celów Zrównoważonego Rozwoju:



Cel 3:
Zapewnić wszystkim ludziom w każdym wieku zdrowe życie oraz promować dobrobyt

Zadanie 3.6:

Do 2020 roku zmniejszyć o połowę liczbę wszystkich rannych i ofiar śmiertelnych w wypadkach drogowych na świecie.

Zadanie 11.2:

Do 2030 roku zapewnić wszystkim ludziom dostęp do bezpiecznych, przystępnych cenowo i trwałych systemów transportu, podnieść poziom bezpieczeństwa na drogach, zwłaszcza poprzez rozwijanie transportu publicznego. Należy zwrócić szczególną uwagę na potrzeby grup wrażliwych, kobiet, dzieci, osób niepełnosprawnych i osób starszych.

Zadanie 11.A:

Wspierać korzystne ekonomicznie, społecznie i środowiskowo połączenia pomiędzy obszarami miejskimi, podmiejskimi i wiejskimi poprzez wzmocnienie krajowego i regionalnego planowania rozwoju.



Cel 11:
Uczynić miasta i osiedla ludzkie bezpiecznymi, stabilnymi, zrównoważonymi oraz sprzyjającymi włączeniu społecznemu

NASI PRACOWNICY

Zatrudnienie

Etyka i przeciwdziałanie korupcji

Wspieranie rozwoju pracowników

Współpraca ze związkami zawodowymi

Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników

Dbłość o pracowników w kontekście epidemii

Wypadki przy pracy

GRI 102-8

Zarząd Transportu Metropolitalnego tworzy niemal 300 osób, które z zaangażowaniem podchodzą do powierzonych im zadań. Wspólnie dbamy o to, aby mieszkańcy naszego regionu mogli korzystać z usług transportowych na najwyższym poziomie, a organizacja działała w sposób profesjonalny i efektywnie osiągała swoje cele.

Pracownicy to najcenniejszy kapitał każdej organizacji – bez względu na skalę czy typ działalności. Zależy nam, by członkowie naszego zespołu łamali stereotypy dotyczące urzędników samorządowych, którym powszechnie przypisuje się podejście typu „nie da się”. Chcemy korzystać z najlepszych praktyk, dlatego wprowadzamy rozwiązania wspierające rozwój zawodowy i budujące atmosferę sprzyjającą osiągnięciu satysfakcji z pracy. Duży nacisk kładziemy na tworzenie środowiska zawodowego wolnego od dyskryminacji i uprzedzeń. Jesteśmy otwarci na różnorodność, dla przykładu w 2020 r. zatrudnialiśmy 15 osób z niepełnosprawnościami.

W różnorodności siła – jako pracownicy ZTM łączymy różne kompetencje i doświadczenia, zdobyte zarówno w pracy na rzecz administracji samorządowej, jak i w biznesie oraz środowisku akademickim. Dzięki temu możemy być skuteczni w codziennej pracy

i doskonalić funkcjonowanie poszczególnych obszarów naszej działalności.

Każdy członek zespołu ZTM ma dostęp do kluczowych dokumentów ze sfery pracowniczej, takich jak Regulamin wynagradzania pracowników, *Regulamin pracy* czy *Regulamin podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez pracowników ZTM*. Tego rodzaju regulacje wewnętrzne określają m.in. warunki wynagradzania za pracę oraz zasady przyznawania świadczeń dodatkowych, kwalifikacje wymagane do pracy na poszczególnych stanowiskach, politykę organizacji w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi w miejscu pracy oraz reguły finansowania dostępu do szkoleń, konferencji oraz szkół policealnych i wyższych. Przejrzystość w tym zakresie to dla nas nie tylko wywiązywanie się organizacji z wymogów prawnych. Dokładamy wszelkich starań, aby każdy z nas dokładnie rozumiał, jakie ma obowiązki, ale także co mu przysługuje.

GRI 102-43

Zależy nam również na tym, by angażować nasz zespół w wyznaczanie kierunków zrównoważonego rozwoju organizacji oraz wypracowywanie najlepszych praktyk. Dlatego zdecydowaliśmy się na zorganizowanie ankietowego badania opinii pracowników w kwestiach związanych z szeroko rozumianą odpowiedzialnością społeczną. W kwietniu 2021 r. wszystkim pracownikom umożliwiono udział w badaniu online, z którego wnioski wesprą proces określania kierunków działań oraz priorytetowych aktywności w sferze społecznej odpowiedzialności na lata 2021-2022. Stopniowe poszerzanie zakresu i form konsultacji z zespołem traktujemy jako ważne zobowiązanie oraz jedną z miar naszej dbałości o zatrudnionych.



Zatrudnienie



Całkowita liczba pracowników w podziale na rodzaj umowy i płeć:

GRI 102-8

		Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Rodzaj umowy o pracę	czas określony	9	10	19
	czas nieokreślony	122	146	268
		131	156	287

Stan na 31.12.2020.

Całkowita liczba pracowników w podziale na typ zatrudnienia i płeć:

		Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Typ zatrudnienia	pełen etat	127	154	281
	część etatu	4	2	6
		131	156	287

Stan na 31.12.2020.

Etyka i przeciwdziałanie korupcji

GRI 102-16

Zdajemy sobie sprawę, że w codziennej pracy każdego z członków naszego zespołu mogą mieć miejsce sytuacje, które wymagają oceny zgodności z ogólnie obowiązującymi standardami profesjonalnymi i etycznymi. Dlatego w kwietniu 2019 r. przyjęliśmy *Kodeks etyki ZTM* stanowiący zbiór zasad i wartości ważnych dla naszej organizacji. Pozwalają one każdemu z nas działać w sposób odpowiedzialny i przejrzysty, mając na uwadze dobro publiczne. Kodeks stanowi praktyczne wsparcie w ocenie poszczególnych sytuacji służbowych, m.in. pod kątem konfliktu interesów.

W naszej pracy urzędników samorządowych szczególnie ważne jest przestrzeganie określonych norm, zachowanie transparentności i wyczerpanie na prawidłową realizację powierzonych nam zadań.

Fragment Kodeksu etyki ZTM

Kodeks jest dostępny dla wszystkich pracowników w wersji elektronicznej w intranecie (osobna zakładka). Nakład wersji papierowej został rozdyskrebowany w zespole, a własny egzemplarz otrzymują także nowo zatrudniane osoby. Dodatkowo treść dokumentu została upubliczniona na korytarzu naszego biura w postaci wydruku wielkoformatowego.

Każdy członek naszego zespołu zawsze może liczyć na pomoc rzecznika etyki. Jego rolą jest budowanie kultury etycznej ZTM, dlatego m.in. zapewnia pracownikom możliwość konsultacji w przypadku wątpliwości, jak należy postąpić w danej kwestii zawodowej, by pozostać w zgodzie z wartościami organizacji. Rzecznik gwarantuje poufność, co pozwala na otwarte komunikowanie wątpliwości czy zgłaszanie nadużyć, a w sytuacjach spornych oferuje mediacje.

W naszej organizacji funkcjonuje skrzynka mailowa i fizyczna na zgłoszenia do Rzecznika Etyki. Regularne dyżury pełnią także przedstawiciele związków zawodowych oraz Dyrektor Generalny ZTM z którym mogą kontaktować się nie tylko pracownicy, ale również klienci.

Dodatkowo w maju 2019 r. wprowadziliśmy Instrukcję zapobiegania i przeciwdziałania potencjalnym zjawiskom korupcji w ZTM oraz sposobu postępowania w sytuacjach mających znamiona korupcji. Jest w niej mowa m.in. o opracowywaniu przez poszczególne jednostki organizacyjne map zagrożeń wskazujących na obszary i procedury najbardziej narażone na nadużycia, co pozwoli objąć je szczególną ochroną.

GRI 205-2
GRI 205-3

Edukacja antykorupcyjna

GRI 205-2
GRI 102-16

Przejawem naszej dbałości o przejrzystość zasad współpracy nie tylko z przewoźnikami są działania edukacyjne prowadzone w naszej jednostce przez przedstawicieli Centralnego Biura Antykorupcyjnego, które od 2020 r. mają charakter cykliczny. Wychodzimy bowiem z założenia, że szkolenia antykorupcyjne najlepiej poprowadzą ci, którzy na co dzień szukają nieprawidłowości w tym zakresie.

W marcowym szkoleniu z procedur antykorupcyjnych zorganizowanym we współpracy z CBA wzięło udział ok. 100 pracowników ZTM. Omówiono m.in.:

- przesłanki świadczące o tym, że dane zachowanie może być ocenione jako korupcja,
- przepisy mówiące o tym przestępstwie,
- obowiązki spoczywające na urzędnikach,
- sposoby zachowania w sytuacjach, które mogą nosić znamiona korupcji.



Wspieranie rozwoju pracowników

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 404-3

Od 2020 r. budujemy system oceny okresowej członków zespołu ZTM. W tym celu przeprowadziliśmy pilotażową edycję procesu identyfikacji potencjału pracowników na zajmowanych stanowiskach. Głównymi celami rozmów z przełożonymi, które odbyły się w ostatnim kwartale wspomnianego roku, było określenie potrzeb edukacyjnych kadry i podniesienie jakości wykonywanej przez nas pracy. Informacje zwrotne otrzymali wszyscy pracownicy.

Działaniem na rzecz wspierania rozwoju zawodowego pracowników, z którego jesteśmy szczególnie dumni, jest oferowanie wybranym i zainteresowanym możliwości

sfinansowania przez ZTM uzupełnienia przez nich wykształcenia, np. w formie studiów magisterskich czy podyplomowych.

Wskaźnik własny 2

Liczba pracowników, którym umożliwiono podjęcie studiów w ramach rozwoju zawodowego:

	2019 r.	2020 r.
Studia II stopnia	2	2
Studia podyplomowe	9	7



Współpraca ze związkami zawodowymi

GRI 102-41

W pełni szanujemy prawo pracowników do zrzeszania się i aktywnej działalności w ramach związków zawodowych. Na terenie ZTM funkcjonują dwie organizacje związkowe, z którymi jak dotąd nie wynegocjowano zbiorowego układu pracy.

Aby konsultacje ze związkami przebiegały zgodnie z odpowiednimi standardami, w 2020 r. zaprosiliśmy do współpracy niezależną specjalistkę, będącą pracowniczką naukową Uniwersytetu Ekonomicznego. Dzięki temu możliwe było opracowanie praktycznych

wytucznych w zakresie prowadzenia rozmów ze stroną społeczną, tak by przebiegały one w atmosferze wzajemnego szacunku i pozwalały wypracowywać rozwiązania satysfakcjonujące obie strony.

Liczba pracowników należących do związków zawodowych funkcjonujących na terenie ZTM:

	2019 r.	2020 r.
OPZZ „Konfederacja Pracowników”	43 osoby	67 osób
OPZZ „Konfederacja Pracy”	13 osób	13 osób

Stan na 31.12.2020



O dobrej ocenie ZTM jako pracodawcy świadczy m.in. przyznanie nam przez Ogólnokrajowy Pracowniczy Związek Zawodowy „Konfederacja Pracowników” tytułu „Przyjazny Pracodawca 2020”. Zdaniem

związku modelowo połączyliśmy odpowiedź na trudne wyzwania, jakie przyniosła pandemia, z troską o komfort pracy i bezpieczeństwo naszych pracowników.

Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników

GRI 403-1
GRI 403-2

Przykładamy ogromną wagę do zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy – zarówno pracownikom administracyjnym, jak i kontrolerom pracującym w terenie. Ci drudzy, mniej liczni, pracują w zmiennych warunkach atmosferycznych, nie możemy więc zapominać o zapewnieniu im odpowiedniej odzieży. Kontrolerzy biletów dodatkowo są świadkami różnych emocji pasażerów i działania pod wpływem stresu.

Dbłość o pracowników w kontekście epidemii

W trosce o zdrowie i bezpieczeństwo naszego zespołu wraz z początkiem epidemii COVID-19 zapewniliśmy odpowiednie środki ochrony indywidualnej zarówno osobom zatrudnionym w biurze, jak i naszym kontrolerom terenowym

oraz pracownikom obsługi klienta. Wspólnie ze służbą BHP na bieżąco śledziliśmy sytuację epidemiczną w kraju oraz informowaliśmy pracowników o obowiązujących obostrzeniach, zaleceniach wydawanych przez krajowe służby sanitarne i radę ministrów itd. Przede wszystkim jednak podejmowaliśmy działania organizacyjne, które pozwoliły

znacznie zmniejszyć ryzyko infekcji. Należały do nich zwłaszcza: objęcie pracą zdalną jak największej liczby zatrudnionych oraz wprowadzenie pracy zmianowej w siedzibie ZTM. Nasza reakcja na pandemię obejmowała także m.in. wdrożenie zasad postępowania w przypadku podejrzenia zachorowania pracownika ZTM na COVID-19 oraz czasowe wstrzymanie stacjonarnych szkoleń dla pracowników z zakresu pierwszej pomocy.

Służby BHP stale dbały o dostępność w naszej siedzibie maseczek ochronnych i osłon przeciwwirusowych, rękawic jednorazowych, płynu do dezynfekcji

rąk itp. Dodatkowo firmie zewnętrznej zlecono codzienną dezynfekcję klamek, poręczy oraz powierzchni blatów w kasie, punkcie sprzedaży biletów, kancelarii oraz w recepcji budynku. Pomieszczenia były ponadto regularnie ozonowane. Okresowo przeprowadzano dezynfekcję dworca autobusowego w Tarnowskich Górach, który jest własnością ZTM, oraz punktów obsługi pasażera i samochodów służbowych.

Działania na rzecz bezpieczeństwa epidemicznego pracowników, podjęte przez nas w 2020 r., są kontynuowane i rozwijane w roku 2021.



Każdy pracownik potrzebuje miejsca, gdzie może m.in. zjeść posiłek, dlatego bierzemy to pod uwagę organizując pracę i zapewniając naszemu zespołowi odpowiednie warunki, bez względu na to, gdzie pracuje.

ZTM jako pracodawcę, a także wszystkich naszych pracowników obowiązuje Polityka BHP. Nasze służby BHP cyklicznie analizują stan warunków pracy oraz przeprowadzają obowiązkowe szkolenia dla zatrudnionych. Stan bezpieczeństwa personelu zwiększają ponadto praktyczne szkolenia z udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej, oferowane wszystkim zainteresowanym.

W 2020 r. w naszej siedzibie w Katowicach odbyła się kontrola Państwowej Inspekcji Pracy. Wspomniana instytucja sprawdziła stopień realizacji wcześniejszych decyzji, wniosków i zaleceń państwowych organów kontroli i nadzoru nad warunkami pracy.

Jedną z najbardziej narażonych na trudne sytuacje grup naszych pracowników są kontrolerzy biletów. Aby zapewnić im bezpieczne warunki pracy wprowadziliśmy szereg zasad obowiązujących w ich codziennej pracy.

Przykłady zasad wprowadzonych w trosce o bezpieczeństwo kontrolerów:

- praca w co najmniej dwuosobowych grupach,
- kontakt telefoniczny z każdym kontrolerem,

- prowadzenie kontroli w pojeździe (opuszczenie pojazdu z pasażerem tylko w uzasadnionych przypadkach – m.in. dzieci, osoby w ciąży, z niepełnosprawnościami),
- wspomaganie niektórych kontroli samochodem służbowym.

Wypadki przy pracy

GRI 403-9

W 2020 r. w ZTM miały miejsce dwa wypadki przy pracy, którym ulegli pracownicy zajmujący się kontrolą biletów. W pierwszym przypadku doszło do przepychanki z pasażerem, w wyniku której kontroler doznał urazu stawu kolanowego. W drugim zdarzeniu pracownik skrzył staw skokowy podczas wysiadania z samochodu służbowego na utwardzonym poboczu drogi. Liczba utraconych dni pracy w związku ze zwolnieniami lekarskimi wyniosła odpowiednio 39 i 25 dni. Dla porównania, w roku 2019 miały miejsce 8 wypadków przy pracy, których efektem były łącznie 184 dni zwolnienia lekarskiego.

Na spadek liczby wypadków wpływ miały rozwiązania stosowane w 2020 r. w związku z epidemią (praca zdalna personelu administracyjnego oraz mniejsza liczba kontroli biletów). Co więcej, we wspomnianym okresie nie doszło do wypadków w drodze do lub z pracy (w roku 2019 odnotowano trzy takie zdarzenia).

3. NASZE USŁUGI

Wzorcowa metodyka badań
Podsystemy transportowe
Linie metropolitalne

Codziennie tysiące osób – licząc pracowników operatorów – działa pod szyldem ZTM. W 2020 r. koordynowaliśmy sieć 460 linii obejmującą 56 gmin i miast. Zarządzanie transportem publicznym na tak dużym obszarze to wymagające zadanie, do którego podchodzimy z największym zaangażowaniem.

Największy wkład w budowanie siatki połączeń ma nasz Pion Przewozów, który opracowuje i wdraża rozkłady jazdy. Osoby odpowiadające za organizację przewozów muszą odpowiednio reagować na wszystkie sytuacje drogowe, jak remonty i objazdy, ale też zmiany w popycie na poszczególnych trasach. Zajmują się też m.in. planowaniem i wprowadzaniem nowych strategicznych rozwiązań (np. zmiany w systemie transportowym w związku z uruchamianiem przez miasta centrów przesiadkowych).

Strategia dostosowywania rozkładów jazdy do realnego zapotrzebowania oparta jest m.in. na bieżącym badaniu napętnień pojazdów, które to informacje służą następnie za punkt odniesienia dla wprowadzanych zmian. Dodatkowo w Pionie Przewozów

przeanalizowaliśmy i odpowiedzieliśmy na 1239 pism i wniosków otrzymanych m.in. od miast.

W 2020 r. 1985 razy wprowadziliśmy zmiany w rozkładach jazdy dotyczące bieżącego funkcjonowania komunikacji, a dodatkowe 1000 modyfikacji miało związek z epidemią. W tym czasie 230 razy uruchomiliśmy komunikację zastępczą.

Wzorcowa metodyka badań

W 2020 r. nasz Wydział Planowania Rozwoju Transportu przygotował metodykę analizy danych pochodzących z badań dotyczących takich zagadnień jak: wykorzystanie poszczególnych przystanków przez podróżnych, przeciętne zapętnienie pojazdów, odcinki, którymi podróżuje najwięcej pasażerów, początek i koniec godzin szczytu itd. Zebrane informacje posłużą do proponowania nowych tras w komunikacji miejskiej. W systemie automatycznie widzimy prezentowane dane na temat funkcjonowania danej linii komunikacyjnej.

Podsystemy transportowe

AUTOBUSY (420 linii)

- Koordynujemy transport autobusowy na terenie 40 gmin GZM oraz w 15 gminach ościennych, które podpisały porozumienie w sprawie powierzenia nam pełnienia funkcji organizatora publicznego transportu zbiorowego.
- Ze względu na charakter regionu, składającego się z licznych ośrodków podobnej wielkości, a także z powodu uwarunkowań historycznych układ naszych linii autobusowych jest mocno zróżnicowany. Pasażerowie mogą dojechać nawet do odległych zakątków Metropolii bez konieczności przesiadki (ale nierzadko przy długim czasie przejazdu).
- Linie wchodzące w skład systemu organizowanego przez ZTM obsługują wyłącznie autobusy niskopodłogowe i wyposażone w pochylnię, a ich wiek nie przekracza zazwyczaj 10 lat.
- Najliczniej wykorzystywane są autobusy zasilane olejem napędowym, które stanowią 85% taboru. Pojazdy zasilane skompresowanym gazem ziemnym CNG oraz autobusy hybrydowe (spalinowo-elektryczne) i elektryczne stanowią pozostałe 15% taboru przez nas wykorzystywanego i odsetek ten stale rośnie.
- Najdłuższa linia autobusowa, AP1, liczy aż 49 km, zaś najkrótsza, o numerze 224 – 2,5 km.
- W ramach unifikacji wizualnej wszystkich pojazdów realizujących kursy na liniach organizowanych przez ZTM sukcesywnie są one dostosowywane wedle ustalonych za zgodą wszystkich stron zasad.

Specyfika transportu zbiorowego w Metropolii polega na tym, że bardzo wiele linii przejeżdża przez kilka miast. Tzw. linie wewnętrzne (kursujące po terenie tylko jednego miasta) stanowią zdecydowaną mniejszość w naszym transporcie. Jednym autobusem można przejechać nawet przez teren 7 miast i gmin co jest niespotykane w innych częściach kraju. Poniżej przykładowe linie obsługujące tak zróżnicowany obszar.

Numer linii	Relacja linii	Gminy, przez które przebiega trasa
AP1	Gliwice Plac Piastów – Pyrzowice Port Lotniczy	Gliwice, Zabrze, Bytom, Piekary Śląskie, Bobrowniki, Ożarówice, Mierzęcice
AP2	Katowice Dworzec – Pyrzowice Port Lotniczy	Katowice, Sosnowiec, Będzin, Psary, Siewierz, Mierzęcice, Ożarówice
linia 43	Katowice Plac Wolności (okrężna)	Katowice, Siemianowice Śląskie, Czeladź, Będzin, Wojkowice, Piekary Śląskie

TRAMWAJE (32 linie)

- System transportu tramwajowego obejmuje linie na obszarze 13 miast wchodzących w skład GZM.
- Łączna długość torowisk wynosi 338,6 km, a ich stan techniczny od kilku lat ulega stopniowej poprawie.
- W taborze tramwajowym nadal znaczący udział mają pojazdy wysokopodłogowe, co może stanowić barierę dla osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej mobilności. Sytuacja ulega jednak poprawie – w 2020 r. zwiększono liczbę pojazdów niskopodłogowych na 17 liniach. W efekcie średnio 1 na 3 to tramwaje tego typu i ich liczba stale rośnie. Zwiększa to dostępność przemieszczania się tramwajami przez osoby z niepełnosprawnością lub ograniczoną mobilnością.
- Najdłuższa linia tramwajowa to nr 21 o długości 22,8 km, która obsługuje 42 przystanki, a przejazd całej trasy zajmuje 63 minuty. Z kolei najkrótszą linią jest nr 38, licząca 5 przystanków (1,35 km) do pokonania w ok. 7 minut.

TROLEJBUSY (7 linii na koniec 2020 r.)

- Z początkiem 2021 r. ruszyła kolejna: linia H obsługiwana przez elektrobusesy i trolejbusy zastąpiła linię 291.
- Podsystem transportu trolejbusowego występuje wyłącznie na obszarze miasta Tychy. To jedno z zaledwie trzech, obok Gdyni i Lublina, polskich miast, na którego ulicach można spotkać trolejbus.
- Łączna długość linii wynosi 56,3 km.
- Zdecydowaną większość taboru stanowią 12-metrowe niskopodłogowe trolejbusy Solaris Trollino, wyposażone w specjalne akumulatory, które w przypadku awarii sieci trakcyjnej umożliwiają przejechanie nawet 6 km.
- Średni wiek trolejbusów nie przekracza 10 lat.
- Wszystkie pojazdy są niskopodłogowe, przystosowane do przewozu osób z niepełnosprawnościami.
- Sieć trolejbusowa w Tychach rozwija się bardzo dynamicznie. W 2019 r. rozbudowano trakcję, dzięki czemu powstała nowa linia G.

Linie metropolitalne

Od początku 2020 r. trwały intensywne prace nad uruchomieniem nowych połączeń na terenie GZM. Nasz Pion Przewozów opracował kompleksowy plan wdrożenia tras, przy uwzględnieniu licznych wyników badań, opracowań naukowych oraz wniosków z przeprowadzonych konsultacji

z przedstawicielami gmin, organizacjami pozarządowymi oraz pozostałymi zainteresowanymi. Kształt sieci połączeń przyjęty przez GZM w 2020 r. uwzględnia stanowiska wielu grup interesariuszy i stanowi kompromis pomiędzy założeniami przyjętymi dla funkcjonowania poszczególnych linii a oczekiwaniami gmin.

Projekt rozwoju linii metropolitalnych jest wyjątkowy w skali Polski:

31 linii łączących
41 miast i gmin

Górnośląsko-
Zagłębiowskiej
Metropolii.

docelowo realizacja łącznie

ok. **2** tys. kursów

każdego dnia roboczego,
obsługiwanych przez

180 nowoczesnych autobusów

niskopodłogowych wyposażonych
w silniki spełniające normę
emisji spalin EURO V i VI.

144,7 mln zł rocznych
kosztów funkcjonowania

(dla porównania, dla
ustawy mającej
przeciwdziałać wykluczeniu
transportowemu
przewidziano budżet
w wysokości 18 mln zł).



4 NASI PASAŻEROWIE

Bezpieczne podróżowanie

Przeciwdziałanie wypadkom

Profilaktyka zakażeń COVID-19

Kontrola jakości usług

Przeciwdziałanie wykluczeniu komunikacyjnemu

System informacji dla pasażerów

Punkty Obsługi Pasażera ZTM

e-POP i Mobilny ŚKUP

System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej

Profile na Facebooku

Współpraca z mediami i publikacje własne

Skargi, wnioski, zażalenia i reklamacje

Przejrzysta oferta

Oferta dla pasażerów

Oferta dla firm

Badanie potrzeb

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3
Wskaźnik
własny 3

Naszą misją i ambicją jest zapewnianie bezpiecznych usług o jak najwyższej jakości. Dbamy o to na różne sposoby. Jednym z nich jest określanie standardów i kontrolowanie realizacji umów przez operatorów, czym zajmują się nasi pracownicy w terenie. Niezwykle ważną kwestią w tym obszarze jest także słuchanie opinii pasażerów i szybkie reagowanie na ewentualne nieprawidłowości.

Stale monitorujemy sposób świadczenia usług przez naszych 41 operatorów. Sprawdzamy ich pod kątem m.in. punktualności, czystości

pojazdów, sprawności kasowników itd. (nie mamy natomiast możliwości podejmowania działań kontrolnych w odniesieniu do techniki jazdy kierowców i motorniczych). Inny zakres uprawnień posiadają policja i Wojewódzki Inspektorat Transportu Drogowego (WITD). Są to podmioty upoważnione do kontroli jakości pracy kierowców (badania trzeźwości i na obecność narkotyków) oraz stanu technicznego pojazdów, a więc czynników o kluczowym znaczeniu z punktu widzenia bezpieczeństwa pasażerów.

Bezpieczne podróżowanie

Bezpieczeństwo osób korzystających z autobusów, tramwajów i trolejbusów pod znakiem ZTM jest dla nas najwyższym priorytetem. Dbamy o nie w wielu aspektach, spośród których na pierwszy plan wysuwa się profilaktyka wypadków drogowych, a od 2020 r. także profilaktyka zakażeń COVID-19.

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3

Przeciwdziałanie wypadkom

W 2019 r. podpisaliśmy list intencyjny o współpracy z Wojewódzkim Inspektoratem Transportu Drogowego, który zapoczątkował dialog między nami, organami kontrolnymi i operatorami. W lipcu 2020 r. zainicjowaliśmy spotkania z przedstawicielami Inspektoratu, Komendy Wojewódzkiej Policji w Katowicach i szefami firm przewozowych. Ustaliliśmy wtedy możliwe działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa i jakości transportu publicznego w Metropolii. Omówione zostały także standardy wyznaczone przez nas operatorom oraz znaczenie regularnych kontroli i sposoby ich przeprowadzania. W rezultacie wspomniane organy kontrolne są z nami w stałym kontakcie. W ramach współpracy m.in. udostępniamy im naszą wiedzę i dokumenty przydatne w realizacji ich zadań. Realizujemy również wspólne kontrole.

Wymiernym efektem powyższej inicjatywy było zobowiązanie się WITD oraz KWP w Katowicach do częstszego prowadzenia badań o charakterze prewencyjnym. W bezpośrednim następstwie naszej współpracy od końca lipca do zakończenia 2020 r. odbyło się osiem akcji kontrolnych stanu trzeźwości kierowców, stanu technicznego pojazdów oraz dokumentów niezbędnych do przewozu osób w transporcie zbiorowym. Łącznie skontrolowano 483 kierowców i tyle samo autobusów.

Podczas kontroli nie stwierdzono żadnego przypadku prowadzenia pojazdu pod wpływem substancji psychoaktywnych, zaś w przypadku 6 pojazdów zatrzymano dowód rejestracyjny. Dodatkowo w konsekwencji prowadzonych z nami rozmów Inspektorat we własnym zakresie skontrolował 218 autobusów, w wyniku czego zostało zatrzymanych 15 dowodów rejestracyjnych.

Wskaźnik
własny 1



Profilaktyka zakażeń COVID-19

W związku z wybuchem pandemii musieliśmy wypracować nowe procedury i opracować rozwiązania dotyczące zarówno funkcjonowania transportu, jak i obsługi klientów. Uzgodniliśmy też dodatkowe zasady współpracy z naszymi operatorami. Jednym z najważniejszych elementów działań związanych z przeciwdziałaniem rozprzestrzeniania się wirusa były zmiany w funkcjonowaniu komunikacji. Na bieżąco dostosowywaliśmy kursy do realnego zapotrzebowania i obowiązujących obostrzeń (na liniach mniej obciążonych lub zbędnych w danej chwili, np. szkolnych, kursy były minimalizowane. Na liniach obsługujących najbardziej obciążone trasy ich liczba była zwiększana, zwiększany był także tabor). Takich zmian wprowadziliśmy ponad 1000. Poszerzyliśmy listę obowiązków kontrolerów biletów, którzy zaczęli zajmować się także badaniem napełnień, czyli liczby pasażerów

w pojazdach, w kontekście wprowadzonych ograniczeń. Zwiększyła się również liczba prowadzonych przez nas kontroli terenowych oraz ich zakres – o weryfikację tego, jak operatorzy przestrzegają wydawanych przez nas zaleceń dotyczących codziennego mycia i dezynfekowania pojazdów. Codzienna dezynfekcja wszystkich pojazdów kosztowała nas w roku 2020 ponad 5 mln zł. Warto tu podkreślić, że jesteśmy jedynym organizatorem komunikacji w Polsce, który w całości finansował dezynfekcję pojazdów (zwracaliśmy operatorom ponoszone przez nich koszty).

Co więcej, w kwietniu 2020 r. z myślą o bezpiecznym podróżowaniu udostępniliśmy aplikację mobilną obsługi pasażerów, która jest sukcesywnie rozwijana o kolejne funkcjonalności.

Przykładem innego typu działań związanych z rozpoczęciem w 2020 r. pandemii jest nasza kampania edukacyjna „dbajmy-o-siebie-nawzajem”. W jej ramach pojawiły się komunikaty na nośnikach w przestrzeni miejskiej oraz w mediach tradycyjnych i elektronicznych. Budowaliśmy w ten sposób zaufanie do komunikacji miejskiej i świadomość tego, że określone zasady postępowania pozwolą bezpiecznie korzystać z transportu publicznego także w czasie epidemii COVID-19. Na wszystkich materiałach wykorzystaliśmy język faktów i danych liczbowych.

Postanowiliśmy dzielić się konkretnymi informacjami dotyczącymi „zaplecza” naszego działania. Wyeksponowaliśmy dane takie jak ilość detergentów zużywanych do dezynfekcji pojazdów. Jednocześnie kampania podkreślała rolę odpowiedniego zachowania pasażerów, mówiąc o wspólnej odpowiedzialności za bezpieczeństwo nas wszystkich i wzywając do przestrzegania zasad: „myj lub dezynfekuj ręce po każdym przejeździe”, „zastanij nos i usta”, „zawsze zakładaj maseczkę”.

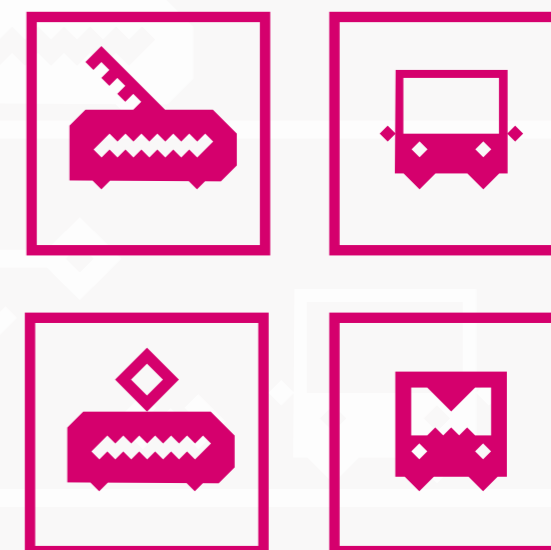
- Uzmysławiamy skalę działań dla zapewnienia bezpieczeństwa w pojazdach
- Argumentujemy konkretnymi liczbami i faktami
- Budujemy zaufanie do komunikacji miejskiej
- Podkreślamy ważną rolę odpowiedniego zachowania pasażerów
- Publikujemy informacje w mediach tradycyjnych, elektronicznych i za pomocą druku wielkoformatowego



My podwoiliśmy kursy na dziesiątkach linii autobusowych.

Ty zastanij nos i usta

#dbajmy-o-siebie-nawzajem



Wskaźnik własny 5

23 tys.

litrów

wynosiło średnie miesięczne zużycie detergentów na potrzeby dezynfekcji pojazdów

Wskaźnik własny 7

Ok. 5

mln zł

wydano na ten cel.

100%

pojazdów

posiadało wewnątrz informacje z zakresu profilaktyki COVID-19

Kontrola jakości usług

W 2020 r. nasi pracownicy terenowi przeprowadzili łącznie 41 360 kontroli pojazdów, czyli aż o 25% więcej niż rok wcześniej. Średnia liczba kar na każde 100 przeprowadzonych kontroli spadła, co potwierdza, że jakość realizowanych usług się polepsza.

Średnia liczba kar nałożonych przez naszych pracowników terenowych na każde 100 przeprowadzonych kontroli:

2019 r. :

5,58

2020 r. :

4,73



Kary umowne nałożone na operatorów w podziale na przyczyny

Przedmiot nieprawidłowości	2019 r.	2020 r.
Spóźnienie	44,7%	37,4%
Przyspieszenie	18,9%	24,4%
Oznakowanie i wyposażenie	10,9%	9,3%
Realizacja zadań	8,6%	8,3%
Kasowniki	6,2%	6,0%
Czystość i estetyka taboru	4,0%	8,4%
Obsługa przystanku	43%	4,4%
Obsługa przez kierującego	28%	1,3%

Wzrost liczby nałożonych kar w kategorii czystość i estetyka taboru ma związek z pojawieniem się nowych wymogów w czasie pandemii i zwiększeniem liczby przeprowadzanych kontroli.

Łączna liczba i wartość kar umownych nałożonych na operatorów w wyniku przeprowadzonych kontroli

	2019 r.	2020 r.
liczba kar umownych	6 665	6 558
wartość kar umownych	1 634 567 zł	1 689 703 zł

Bieżącym kontrolom naszych pracowników terenowych podlega także stan infrastruktury przystankowej, dzięki czemu pasażerowie mogą korzystać z bezpiecznych, czystych wiat i przystanków, na których bez problemu znajdują aktualne rozkłady jazdy na tabliczkach. Dodatkowo latem 2020 r. na nasze zlecenie studenci (w ramach praktyk) oraz doktoranci

z Politechniki Śląskiej zinwentaryzowali ok. 7000 stanowisk przystankowych na terenie obsługiwanych przez nas gmin. Efektem ich pracy jest rozbudowana baza, opisująca stan techniczny wyposażenia (słupki, wiaty itd.). Umożliwi ona optymalizację systemu zarządzania infrastrukturą przystankową, co zaplanowaliśmy na 2021 r.

Przeciwdziałanie wykluczeniu komunikacyjnemu

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3

Wiele aspektów składa się na redukcję wykluczenia transportowego, m.in. proponowana oferta przewozowa (docieranie do zakątków całej Metropolii), inwestycje w tabor, odpowiedni sposób informowania naszych klientów. Aby dobrze zrozumieć potrzeby pasażerów współpracujemy z organizacjami pozarządowymi. Wspólnie z operatorami dbamy o to, aby usługi transportowe oraz informacje na ich temat były dostępne dla różnych grup odbiorców. Kładziemy nacisk nie tylko na stopniowe zastępowanie starych pojazdów taboru z udogodnieniami dla osób z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej mobilności.

Egzekwujemy także odpowiednie podejście do osób z niepełnosprawnością – jeśli dojdzie do sytuacji, w której taki pasażer zostanie niewłaściwie obsłużony (np. przez odmowę rozłożenia rampy), nakładamy na operatora karę. Ponadto aby lepiej zrozumieć wyzwania, jakie dla niektórych grup łączą się z korzystaniem z komunikacji miejskiej, współpracujemy z wyspecjalizowanymi organizacjami społecznymi.

Przepisy prawa obejmujące przewoźników (rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia) nie regulują kwestii przewozu komunikacją miejską osób z niepełnosprawnościami. W trosce o tę kategorię pasażerów uwzględniamy ich potrzeby poprzez odpowiednie zapisy w umowach przewozowych.



Obejmują one takie elementy jak:

- niski i dodatkowo opuszczana podłoga, wysuwany lub otwierany podest umożliwiający wjechanie do pojazdu osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim,
- zapowiedzi głosowe,
- dodatkowo w niektórych pojazdach znajduje się rozwiązanie dla osób niedowidzących w postaci wyświetlacza z numerem linii montowanego na wysokości wzroku.

Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, które muszą mieć wszystkie autobusy operatorów ubiegających się o świadczenie usług przewozu:

- drzwi zapewniające dostęp dla wózków inwalidzkich mają wyposażenie pomagające przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz podnośnik lub pochylnię,
- specjalna powierzchnia do przewozu wózka dziecięcego lub inwalidzkiego usytuowana blisko drzwi wyposażona w urządzenie przytrzymujące,
- łączność pasażerów z kierowcą zapewnia co najmniej 6 przycisków „na żądanie” rozmieszczonych w okolicy drzwi pasażerskich, wyróżniają się one kolorami kontrastującymi z otoczeniem i dodatkowymi oznaczeniami w alfabecie Braille’a,
- co najmniej 2 siedzenia specjalne o wyróżniającej się barwie,
- odpowiednie piktogramy odnoszące się do osób z niepełnosprawnością,
- poręcze i uchwyty o barwie kontrastującej z otoczeniem,
- podłoga pojazdu wyłożona materiałem przeciwpoślizgowym,
- ostony krawędzi stopni wykonane w sposób minimalizujący ryzyko potknięcia się, w kolorze kontrastującym z otoczeniem,
- dodatkowe oświetlenie nad wszystkimi drzwiami w pojeździe,
- układ przykłąku umożliwiający obniżenie podłogi pojazdu do wysokości przystanku.



Zawsze pamiętamy o różnorodnych potrzebach naszych pasażerów. Chcemy jak najlepiej odpowiadać na oczekiwania i możliwości każdej osoby, także tej, której codzienne funkcjonowanie jest utrudnione. Odpowiedniej wiedzy szukamy w profesjonalnych organizacjach pozarządowych. Stale współpracujemy z Fundacją Ważni Ludzie, z którą konsultujemy rozwiązania projektowane z myślą o osobach z niepełnosprawnościami. Co więcej, kształt systemu informacji pasażerskiej był konsultowany ze Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji, co pozwoliło zniwelować część barier, na jakie napotykały osoby niewidzące w trakcie podróżowania komunikacją miejską.

Dopilnowaliśmy, by rozkłady jazdy na przystankach były nie tylko estetyczne, ale przede wszystkim czytelne – także dla osób słabowidzących, w zmiennych warunkach atmosferycznych i przy różnym oświetleniu. Służy temu m.in. odpowiednio dobrana czcionka.

Używany w rozkładach jazdy font FF Info to powszechnie stosowany w Europie nowoczesny krój stworzony specjalnie dla potrzeb informacyjnych. Został zaprojektowany ze szczególnym uwzględnieniem parametrów czytelności. Ale ma on też dodatkową zaletę – oszczędność miejsca, która pozwala na ekonomiczne zarządzanie długimi nazwami przy zachowaniu łatwości w odczytaniu komunikatu. Jednocześnie wielkość stosowanej czcionki stanowi kompromis pomiędzy maksymalną czytelnością treści a wymiarami samej tabliczki przystankowej.

Jednym z naszych działań, z których jesteśmy szczególnie dumni, jest dbałość o zapewnienie dostępu do transportu publicznego wszystkim członkom społeczeństwa. Nasza taryfa zawiera cały katalog grup osób uprawnionych do przejazdów ulgowych oraz bezpłatnych. Poza obligatoryjnymi, ustawowymi ulgami, nasze uprawnienia obejmują m.in. dzieci i młodzież, emerytów i seniorów, osoby z niepełnosprawnościami. Unikalnym w skali kraju rozwiązaniem jest umożliwienie uczniom do 16. roku życia bezpłatnego korzystania z komunikacji zbiorowej. W 2020 r. autobusami, trolejbusami i tramwajami za darmo mogło jeździć prawie 200 tys. najmłodszych mieszkańców gmin należących do ZTM.

Zmiany wprowadzane w taryfie opracowywane są z uwzględnieniem naszego dążenia do tego, aby transport był dostępny dla osób o różnych możliwościach finansowych. Nasza oferta obejmuje bardzo szeroki wachlarz biletów, od opłat za przejazdy jednorazowe po bilety okresowe, których ceny są ustalone na bardzo opłacalnym dla klientów poziomie. Warto również zaznaczyć, że cena biletu pokrywa jedynie ok. 1/3 realnego kosztu przejazdu. Pozostała część pochodzi z finansów publicznych. Przykładem nowości roku 2020 w atrakcyjnej cenie może być wprowadzony bilet okresowy Sieć 120, dzięki któremu w półrocznej perspektywie pasażer może zaoszczędzić nawet kilkaset zł.

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3
Wskaźnik
własny 6

System informacji dla pasażerów

Prawie 3000 zmian wprowadzonych w 2020 r. w sieci połączeń dobrze obrazuje skalę wyzwań, z jakimi mierzymy się na co dzień, by pasażerowie mieli dostęp do aktualnych informacji o przejazdach na zarządzanych przez nas liniach. Odpowiadamy za to, aby wszelkie komunikaty przekazywać jak najszybciej w różnych miejscach styku z pasażerami.

Zależy nam także na stałym kontakcie, dzięki czemu możemy sprawnie reagować na bieżące zgłoszenia. Ma to szczególne znaczenie w okresie pandemii, gdy dynamika zmian jest większa niż kiedykolwiek. Mamy świadomość, że pasażerowie potrzebują nie tylko aktualnych informacji dotyczących przejazdów, ale też poczucia, że mają z nami kontakt i mogą załatwić każdą sprawę oraz zgłosić ewentualne nieprawidłowości. Dlatego nad przekazywaniem informacji i odpowiadaniem na zapytania czy skargi użytkowników organizowanego przez nas transportu czuwa sztab ludzi. Jesteśmy wyczuleni nie tylko na to, aby przestrzegali oni procedur, ale także by podchodzili do każdego z jak największą empatią i przychylnością.

Punkty Obsługi Pasażera ZTM

W 2020 r. działało 10 Punktów Obsługi Pasażera. Funkcjonują one w dogodnych, często uczęszczanych lokalizacjach na terenie całej Metropolii. Oprócz stałych zadań związanych z obsługą klientów, od początku pandemii COVID-19 zajmowały się także przyjmowaniem zwrotów biletów okresowych w ramach procedury reklamacyjnej. Łącznie pracownicy POP rozpatrzyli ok. 5,5 tys. wniosków i wypłacili z ich tytułu ok. 420 tys. zł.

Oczywiście POP to nie jedyne miejsce, w którym można uzyskać informacje, kupić bilety czy załatwić sprawy związane ze ŚKUP. Zależy nam jednak, by nawet w czasach kryzysu epidemicznego pasażerowie mieli możliwość osobistego kontaktu z naszymi pracownikami, rzecz jasna z zachowaniem wszelkich zasad bezpieczeństwa: nasze lokale są ozonowane, pracownicy i klienci mają do dyspozycji środki do dezynfekcji itd.

POP-y stale wychodzą naprzeciw oczekiwaniom pasażerów. W okresie pandemii responsywność naszej obsługi klienta miała szczególny wymiar, wprowadziliśmy także kilka nowości:

- pełną obsługę ŚKUP w naszych POP (m.in. odbiór karty spersonalizowanej oraz duplikatów karty, zmiana danych osobowych oraz zastrzeżenie, odblokowywanie oraz zwrot karty),
- możliwość zamówienia ŚKUP z wysyłką pod wskazany adres,
- możliwość dokonywania płatności bezgotówkowych za bilety każdego typu, także jednorazowe,
- modernizację POP w Tarnowskich Górach.



e-POP i Mobilny ŚKUP

W 2020 r. pracowaliśmy nad uruchomieniem e-POP, czyli internetowego Punktu Obsługi Pasażera. Nowa platforma internetowa, której działanie zainaugurowaliśmy w marcu 2021, ułatwia korzystanie z naszych usług, łącząc funkcje sprzedażowe i kontaktowe. Ideą stworzenia e-POP była integracja rozwiązań kluczowych dla pasażerów tak, aby były dostępne w wygodny i przede wszystkim bezpieczny sposób. Obejmuje on m.in. zarządzanie ŚKUP, wyszukiwanie połączeń i rozkładów jazdy, zgłaszanie wniosków i skarg, a także przekierowanie do SDIP – np. w celu sprawdzania odjazdów w czasie rzeczywistym. Jak działa to ostatnie? Mapa online pokazuje aktualne położenie pojazdów. Wybierając daną linię i nazwę przystanku możemy sprawdzić, kiedy pojazd przyjedzie w daną lokalizację.

Ponadto w kwietniu udostępniliśmy pasażerom aplikację Mobilny ŚKUP, dostępną na urządzeniach z systemem Android oraz iOS. Pozwala ona pasażerom korzystać z większości funkcjonalności Portalu Klienta. Ułatwienie stanowią dodatkowe rozwiązania, nad którymi pracowaliśmy w 2020 r. (wprowadzone wraz z nową wersją oprogramowania w 2021 r.). Mowa m.in. o opcji KUP I JEDŹ, która umożliwia podróż bez karty ŚKUP (w oparciu o bezpieczny kod QR). Ponieważ aplikacja pozwala m.in.

na składanie reklamacji oraz zgłaszanie problemów z pojazdem lub infrastrukturą przystankową, jej wprowadzenie pozwoliło nam bardziej zaangażować pasażerów, a więc także sprawniej reagować na wszelkie nieprzewidziane sytuacje.

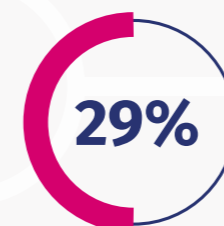
System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej

Stale rozwijamy System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (SDIP), który ułatwia codzienne podróżowanie naszym pasażerom już w 18 gminach. Docelowo będzie on obejmował ok. 550 elektronicznych tablic we wszystkich gminach Metropolii. Wyświetlacze pokazują rzeczywisty czas odjazdu pojazdu, komunikaty dotyczące bieżących i planowanych objazdów oraz innych zmian w funkcjonowaniu komunikacji, ale także m.in. dane dotyczące jakości powietrza.

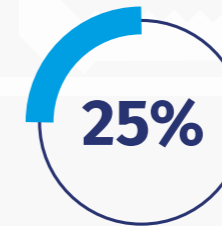
Nowoczesne tablice mają kształt litery V, co zwiększa czytelność wyświetlanych treści. Dodatkowo na słupach nowych tablic SDIP montowane są kamery, dzięki czemu przyczyniają się one do poprawy bezpieczeństwa publicznego. Ok. 100 zarejestrowanych przez nie nagrań przekazaliśmy na wniosek policji jako materiały służące badaniu sytuacji mających miejsce na przystankach.

Zagadnienia poruszane za pomocą infolinii to przede wszystkim:

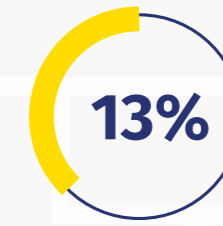
GRI 102-44



Śląska Karta Usług Publicznych



Rozkłady jazdy



Skargi, opóźnienia

Pozostałe tematy to m.in. zmiany w funkcjonowaniu komunikacji, taryfa (cennik), reklamacje i biuro rzeczy znalezionych

Oczywiście informacje istotne dla pasażerów są dostępne za pośrednictwem innych kanałów. Można je uzyskać:

- w Punktach Obsługi Pasażera ZTM (10 lokalizacji) i Punktach Obsługi Klienta (ok. 40 lokalizacji) – te drugie działają do 2021 r. w ramach projektu unijnego w związku ze Śląską Kartą Usług Publicznych (ŚKUP) oraz trwającego procesu transformacji cyfrowej ZTM,
- poprzez infolinię ZTM – darmowy numer działający 24 h na dobę 7 dni w tygodniu,

- na stronach internetowych www.metropoliaztm.pl i www.rj.metropoliaztm.pl,

- na 2 profilach ZTM na Facebooku.

 **63 173**

spraw rozpatrzyliśmy za pośrednictwem infolinii w 2020 r.

GRI 102-43

Wskaźnik własny 8

 **119**

tablic SDIP uruchomionych w 2020 r.

 **250**

tablic działających na koniec 2020 r.



Profile na Facebooku

Facebook to kolejne miejsce naszego kontaktu z pasażerami. Dla ich wygody funkcjonują dwa profile ZTM:

- **Zarząd Transportu Metropolitalnego – ALERT** – tu dostępne są bieżące komunikaty dotyczące m.in. zmian na liniach, opóźnień, odwołania kursów, występujących utrudnień czy innych istotnych informacji dla pasażerów,
- **Zarząd Transportu Metropolitalnego** – dotyczy m.in. naszej działalności (w tym przeprowadzonych inwestycji) i zmian w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej. To także miejsce, w którym edukujemy pasażerów w zakresie ich praw (np. przewożenie roweru, podróżowanie z bagażem lub zwierzęciem).

Media społecznościowe służą dwustronnej komunikacji. Za ich pośrednictwem nie tylko informujemy pasażerów, ale także budujemy społeczność użytkowników transportu publicznego (m.in. poprzez ogłaszanie konkursów). Nasze posty dziennie docierają średnio do prawie 50 tys. użytkowników obserwujących profil „Zarząd Transportu Metropolitalnego” na Facebooku

Współpraca z mediami i publikacje własne

Liczne modyfikacje rozkładów jazdy czy likwidacja części kursów to informacje istotne z punktu widzenia codziennego korzystania z transportu zbiorowego. W 2020 r. w związku z pandemią zmian tych było zdecydowanie więcej niż dotychczas, do tego dochodziły dodatkowe kwestie związane z bezpieczeństwem epidemicznym i kolejnymi obostrzeniami wprowadzanymi przez rząd. W odpowiedzi na tę sytuację zintensyfikowaliśmy działania informacyjne.

Ważne punkty styku z pasażerami stanowią: nasza strona internetowa oraz publikacje

w mediach, przygotowywane we współpracy z lokalnymi i ogólnopolskimi redakcjami, które korzystają z naszych komunikatów prasowych. W 2020 r. na bieżąco komunikowaliśmy się z ponad 150 dziennikarzami zainteresowanymi funkcjonowaniem komunikacji publicznej w regionie. Jednak nie postrzegamy siebie wyłącznie jako nadawców komunikatów – stale prowadzimy dialog z naszymi interesariuszami. Przykładem takiego podejścia jest organizowanie konferencji i śniadań prasowych, podczas których przedstawiciele mediów i ZTM prowadzą obustronną komunikację m.in. poprzez słuchanie i odpowiadanie na pytania (w 2020 r. bezpośrednie spotkania musieliśmy ograniczyć w związku z pandemią).

2020:

52 artykuły oraz komunikaty na stronach internetowych

10 138 informacji o ZTM w mediach, łączny zasięg **633 886 765** osób

niemal **88%** informacji medialnych miało pozytywny lub neutralny wydźwięk

prawie **10 mln** szacowanego ekwiwalentu reklamowego

Skargi, wnioski, zażalenia i reklamacje

Choć rozwiązania takie jak skargi czy zażalenia mogą się kojarzyć z książką uzupełnianą przez petentów, z której istnienia niewiele wynika, w praktyce naszego funkcjonowania oznaczają one bardzo cenne formy kontaktu z pasażerami. Dlatego umożliwiamy składanie skarg i wniosków nie tylko w Punktach Obsługi Pasażerów, ale także online (aplikacja, strona WWW, poczta elektroniczna, platforma ePUAP), za pośrednictwem infolinii, listownie czy w kancelarii w naszej siedzibie. Sprawne i terminowe załatwianie zgłaszanych spraw jest możliwe dzięki istnieniu odpowiednich procedur oraz innych regulacji wewnętrznych.

Uważne słuchanie pasażerów i sprawne uwzględnianie ich uwag to dla nas istotny element zapewniania odpowiedniej jakości realizowanych usług. Zależy nam, aby język, jakim się posługujemy, był daleki od urzędowego, niezrozumiałego dla przeciętnego człowieka ze względu na stosowany żargon, skrótownice itd. W tym celu organizujemy wewnętrzne szkolenia, które uwrażliwiają naszą kadrę na znaczenie odpowiedniej komunikacji. Przestrzegamy założeń tzw. prostej polszczyzny, czyli

standardu stworzonego przez Uniwersytet Wrocławski, który od lat bada i zmienia język polskich urzędów i biznesu. Stosujemy także wytyczne powstałe w ramach współpracy z zewnętrzną firmą, która przygotowała dla nas podręcznik empatycznego i efektywnego komunikacyjnie odpowiadania na reklamacje. Chcemy komunikować się w sposób jak najbardziej zrozumiały, a jednocześnie budować wśród pasażerów poczucie, że zajmujemy się zgłaszanymi kwestiami z należytą uwagą.

Najwięcej skarg wpływa do Wydziału Zarządzania Ruchem – w 2020 r. było ich 1247.



Przejrzysta oferta

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-3

Opracowywanie prostych i przyjaznych rozwiązań wprost wynika z naszej misji bycia organizacją, która ułatwia podróżowanie po Metropolii. Strategia marki ZTM zakłada także wzrost naszej aktywności na polu sprzedaży. A wszystko to w duchu otwartości – zarówno na potrzeby pasażerów, jak i współpracę z samorządami, operatorami świadczącymi w naszym imieniu usługi transportu, mediami zainteresowanymi naszą działalnością, ale także innymi firmami z regionu, które widzą zalety korzystania z naszej oferty.

Oferta dla pasażerów

Zależy nam na tym, aby nasza oferta była zrozumiała dla pasażerów – by nie mogło być wątpliwości co do tego, jaki bilet należy skasować na danej trasie, komu przysługują ulgi w opłatach za przejazd czy też jakie prawa ma pasażer (w tym także: co może przewozić w pojazdach i na jakich warunkach). Dlatego stale upraszczamy zasady korzystania z lokalnego transportu zbiorowego.

Fundamentalne zmiany w tym zakresie miały miejsce już w momencie przekazania nam koordynacji transportu w regionie śląsko-zagłębiowskim. Wcześniej dochodziło np.

do sytuacji, że na danym odcinku ruch obsługiwały dwie linie obsługiwane przez dwóch różnych organizatorów. Skutkowało to m.in. omyłkowym kasowaniem niewłaściwych biletów, co groziło otrzymaniem mandatu. Innym przykładem optymalizacji jest rozszerzenie w 2019 r. naszej oferty o bilety wspólne z Kolejami Śląskimi, które cieszą się coraz większą popularnością.

Zależy nam, by taryfa była możliwie prosta i zrozumiała dla pasażerów. Sądzymy bowiem, że ma to duże znaczenie dla popularyzacji komunikacji zbiorowej oraz poziomu zadowolenia podróżujących.

Nowe rozwiązania w ofercie biletowej wprowadzone w marcu 2020 r.:

- abonament półroczny, czyli bilety wieloprzejazdowe dla osób sporadycznie korzystających z komunikacji miejskiej,
- bilet dzienny – ważny do 23:59 dnia, w którym został skasowany,
- bilet grupowy (do 5 osób),
- tańsze bilety w taryfie odległościowej, czyli korzystne ceny na najkrótszych odcinkach

Dodatkowo wszystkie bilety okresowe uprawniają do korzystania z dowolnego środka komunikacji (autobus, tramwaj i trolejbus).

Szczegółowa taryfa przewozu osób i bagażu w komunikacji organizowanej przez ZTM znajduje się pod adresem <https://www.metropoliaztm.pl/pl/s/taryfa-przewozu-od-19-kwietnia-2021>, a wersja papierowa jest dostępna we wszystkich punktach obsługi pasażera. Jednocześnie zgodnie z prawem cennik i wyciąg z taryfy i regulaminu przewozu znajduje się w każdym pojeździe ZTM.

Wskaźnik własny 9

Oferta dla firm

Nasza misja wykracza poza świadczenie wysokiej jakości usług przewozowych. Stawiamy sobie za cel także promowanie transportu zbiorowego jako alternatywy dla ruchu samochodowego, będącej źródłem szeregu korzyści społecznych i ekologicznych. Chcemy zmieniać postrzeganie komunikacji publicznej i sprawiać, że będzie traktowana jako środek pierwszego wyboru. Jednocześnie chcemy wspierać inne podmioty w realizacji ich strategii odpowiedzialności wobec otoczenia. W związku z powyższym w 2020 r. opracowaliśmy ofertę dla firm. Chcemy zachęcać pracodawców, by promowali transport publiczny wśród swoich zespołów, dlatego oferujemy im zarówno wsparcie

opiekuna klienta i możliwość uzyskania zniżek przy zakupie pakietu biletów, jak i materiały oraz wspólne działania informacyjne skierowane do zatrudnionych. Naszym pierwszym partnerem w tym obszarze została firma inwestycyjna TDJ Estate.

W ramach dodatkowej oferty proponujemy także usługi transportowe organizatorom imprez masowych. Nowa taryfa zakłada możliwość wykupienia uprawnień do bezpłatnych przejazdów dla ich uczestników. Przykładem dobrych relacji w tym zakresie jest nasza stała współpraca ze Stadionem Śląskim (w 2020 r., w związku z ograniczoną liczbą wydarzeń z udziałem publiczności, uległa ona zawieszaniu).

Badanie potrzeb

GRI 102-43

Tegoroczne spotkania z mieszkańcami w ramach Europejskiego Tygodnia Zrównoważonego Transportu potraktowaliśmy jako okazję do przeprowadzenia badania znajomości naszej oferty i preferencji pasażerów w tym zakresie.

Podczas akcji terenowych na stoiskach promocyjnych opracowaną przez nas ankietę wypełniło ok. 400 osób w różnym wieku z kilku miast na terenie Śląska i Zagłębia. Chcemy, aby podobne działania miały charakter cykliczny, co pozwoli nam jeszcze lepiej dopasowywać stosowane rozwiązania do realnych potrzeb pasażerów.

Główne wnioski z badania dotyczyły m.in. preferowanych rodzajów biletów czy dominującego źródła informacji o rozkładzie jazdy. Pytaliśmy także o to, jakie czynniki są najistotniejsze dla pasażerów w czasie podróży.



5. OTWARTOŚĆ NA WSPÓŁPRACĘ

Współpraca z samorządami

Współpraca z operatorami

Standardy współpracy

Przeciwdziałanie korupcji

Pakiety linii

Rozwój sieci dystrybucji biletów

Współpraca z samorządami

Samorzędy wchodzące w skład Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii wspierają się nawzajem, aby wyrównywać swoje szanse i niwelować różnice w rozwoju społeczno-gospodarczym. Taka filozofia przyświeca także ZTM.

Jesteśmy w stałym kontakcie z urzędami miast i gmin. Na bieżąco dokonujemy uzgodnień dotyczących transportu zbiorowego: wspólnie reagujemy na zmieniające się okoliczności i wypracowujemy plany na przyszłość. Mamy świadomość, że naszą rolą jest jak najlepiej służyć mieszkańcom, uwzględniając ich szeroko rozumiane oczekiwania i potrzeby.

W naszej codziennej działalności musimy godzić interesy bardzo różnych podmiotów. Nie zapominamy o tym, że gminy, na rzecz których działamy, różnią się między sobą – zarówno obszarem, jak i wielkością budżetów, jakimi dysponują, a także innymi uwarunkowaniami. Dlatego szukamy kompromisów pomiędzy jakością usług (np. częstotliwością kursów) a możliwościami

ekonomicznymi gmin, które je finansują. Zrozumienie potrzeb i realiów funkcjonowania samorządów, także tych mniejszych, jest dla nas kluczem do budowania dobrych relacji i wprowadzania jakościowych rozwiązań.

W celu wspierania mniej rozwiniętych ekonomicznie samorządów GZM utworzyła Fundusz Solidarności, będący rozwiązaniem wyjątkowym w skali kraju. Jako jednostka organizacyjna Metropolii staramy się działać zgodnie z tym podejściem, które silnym umożliwia zwiększanie potencjału, ale jednocześnie zapewnia słabszym dobre warunki do rozwoju i zwiększania jakości życia mieszkańców.

Członkowie naszego zespołu (w tym kadra menadżerska) w swojej codziennej pracy biorą udział w posiedzeniach rad miast i gmin, spotykają się z komisjami w poszczególnych gminach. Jesteśmy też obecni na posiedzeniach rad osiedli oraz regularnie prowadzimy uzgodnienia z wydziałami merytorycznymi wszystkich urzędów miast i gmin, na terenie których organizowana jest komunikacja.

Liczba gmin, z którymi współpracujemy:

40 gmin
należących do GZM.

15 gmin
ościennych, niezrzeszonych w GZM, które powierzyły nam pełnienie funkcji organizatora transportu zbiorowego.

5 gmin
nienależących do GZM, które wykupiły u nas usługę bezpłatnych przejazdów uczniów do 16. roku życia: Krupski Młyn, Miasteczko Śląskie, Toszek, Tworóg i Wielowieś.

Wskaźnik
własny 4

Współpraca z operatorami

Koordynujemy usługi transportowe, które realizują dla nas zarówno duże konsorcja, jak i niewielkie podmioty. Umowy z podmiotami komunalnymi stanowią ok. 70%, zaś pozostałe 30% dotyczy współpracy z operatorami prywatnymi.

Część z ok. 80 umów obowiązujących w 2020 r. została zawarta jeszcze przed utworzeniem ZTM, przez ówczesnych organizatorów transportu, których jesteśmy kontynuatorami. Obecnie przewozy na zarządzanym przez nas obszarze świadczy 41 podmiotów – ich aktualna lista wraz z numerami obsługiwanych linii jest dostępna pod adresem <https://rj.metropoliaztm.pl/operatorzy/>.

Umowy z operatorami są zawierane na drodze postępowań o udzielenie zamówienia publicznego. Taki tryb gwarantuje transparentne gospodarowanie środkami publicznymi, ale także zmniejsza elastyczność działań w ramach zawartej współpracy. Odczuliśmy to dotkliwie w bezprecedensowej

sytuacji pandemii. Znacznie zmalała wówczas liczba użytkowników transportu zbiorowego, jednak nie mogliśmy zaktualizować zakresu współpracy z przewoźnikami, tak by był on adekwatny do zmienionych potrzeb. Wówczas szczególnie istotne okazały się dobre relacje z operatorami, w wielu przypadkach budowane przez lata. Przykładem dobrej praktyki w tym zakresie może być współpraca ze spółką Tramwaje Śląskie.

Obostrzenia pandemiczne w połączeniu z modernizacją infrastruktury spowodowały, że spółka zrealizowała znacznie mniej przewozów niż przewidziano w umowie, jednak na mocy jej zapisów byliśmy zobowiązani do zapłaty pełnej kwoty wynagrodzenia. Mając na uwadze szczególne

okoliczności występujące w roku 2020 oraz interes gmin członkowskich GZM, wypracowaliśmy z Tramwajami Śląskimi porozumienie dotyczące rozliczenia świadczonych usług.

Od pierwszych dni po ogłoszeniu restrykcji związanych z pandemią, nasz zespół pozostawał w stałym kontakcie z operatorami, przed którymi pojawiło się ryzyko, że kierowcy w obawie przed koronawirusem nie przyjdą do pracy. Dlatego szczególnie ważne było zapewnienie odpowiednich środków ochrony osobom pracującym w pojazdach. Dodatkowo przyjęliśmy rozwiązanie unikatowe w skali kraju – wzięliśmy na siebie koszty codziennej dezynfekcji pojazdów wszystkich naszych operatorów. Jednocześnie dla zwiększenia

bezpieczeństwa kierujących pojazdami do odwołania zawiesiliśmy obowiązek sprzedaży przez nich biletów.

W związku z epidemią zawaraliśmy z operatorami 19 dodatkowych umów poświęconych zapewnieniu pasażerom odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny. Zaopatrywaliśmy także wszystkich przewoźników w niezbędne materiały informacyjne dla pasażerów, poświęcone funkcjonowaniu transportu publicznego w czasie pandemii. Łącznie 2020 r. przekazaliśmy im ok. 200 000 egz. plakatów i innych materiałów do wykorzystania w pojazdach.

Standardy współpracy

W 2020 r. wspólnie ze specjalistami z Politechniki Warszawskiej opracowaliśmy standardy jakości usług świadczonych przez naszych operatorów. Konkretnie wytyczne odnoszą się m.in. do tego, co powinny zawierać umowy przewozowe w przyszłości. Ma to tym większe znaczenie, że niedługo kilka podmiotów ulegnie przekształceniu, co zmieni sposób ich udziału w postępowaniach przetargowych. Dotyczy to przedsiębiorstw przewozowych z Gliwic, Katowic i Sosnowca, które wzorem swoich odpowiedników z Tychów i Świerklańca staną się podmiotami wewnętrznymi GZM.

Pakiety linii

Z myślą o efektywności gospodarowania środkami publicznymi dążymy, gdy to możliwe, do prowadzenia postępowań przetargowych na realizację przewozów w ramach pakietów linii (podzbiorów sieci połączeń autobusowych), co pozwala nam negocjować korzystniejsze warunki finansowe.

W 2020 r. trwały prace nad podziałem linii na pakiety, tak aby móc kupować od operatorów konkretną liczbę kilometrów. Brak konieczności definiowania na sztywno konkretnej linii czy ich pakietu powoduje, że nasza współpraca może być bardziej elastyczna. W praktyce oznacza to, że w ramach trwającej umowy możemy skierować danego przewoźnika do realizacji np. przewozu dodatkowego w ramach komunikacji zastępczej lub obsługi nowej linii. Tak określony zakres współpracy nie tylko pozwala na obniżenie kosztów eksploatacji, ale także uelastycznia i usprawnia organizację. Wszystko to umożliwi dalsze podnoszenie jakości usług świadczonych przez wykonawców.



Rozwój sieci dystrybucji biletów

Dbając o wygodę pasażerów, stale rozwijamy możliwości zakupu biletów na przejazd liniami organizowanymi przez ZTM. W 2020 r. bilety, w wersji papierowej i/lub elektronicznej, można było kupić:

Stacjonarnie:

- za pośrednictwem stale rozwijanej sieci automatów biletowych – w 2020 r. oddaliśmy do użytku 10 nowych automatów solarnych, dzięki czemu sieć obejmuje łącznie już 133 biletomaty zlokalizowane w 34 gminach,
- w Punktach Obsługi Pasażera,
- w punktach stacjonarnych, m.in. należących do sieci Ruch i Kolporter

Jednocześnie w marcu 2020 r. ze względu na pandemię do odwołania zawieszona została sprzedaż biletów przez kierujących pojazdami.

Wirtualnie:

- poprzez Portal Klienta,
- za pośrednictwem naszej własnej aplikacji (Mobilny ŚKUP)
- za pośrednictwem aplikacji mobilnych SkyCash, moBILET, mPay oraz jakdojade.pl,

Zależy nam na zwiększaniu dostępności biletów, dlatego planujemy zmianę polityki sprzedaży i przejście z modelu prowizyjnego na upustowy. Pierwsze podejście przewiduje zapłatę od wartości sprzedanych biletów. W praktyce oznacza to, że kontrahent kupuje pakiet biletów w cenie nominalnej, a my płacimy mu prowizję od sprzedaży. Z kolei model upustowy oznacza, że przy zakupie pakietu biletów kontrahent nie płaci zgodnie z ceną nominalną, bo otrzymuje od nas upust. Jest to zatem wyraz naszej otwartości na współpracę z kolejnymi pośrednikami sprzedaży biletów. Jesteśmy gotowi rozmawiać z każdym zainteresowanym podmiotem, bez względu na jego wielkość, jeżeli tylko spełni określone standardy.

6 NASZ WPŁYW NA OTOCZENIE

Zaangażowanie społeczne ZTM

Oddolne inicjatywy naszych pracowników

Troska o środowisko naturalne

GRI 103-1
GRI 103-2
GRI 103-2

Ze względu na specyfikę naszej działalności na co dzień myślimy o naszym oddziaływaniu na otoczenie. Mamy świadomość, że każde

nasze działanie realnie wpływa na życie mieszkańców Śląska i Zagłębia oraz na osoby przemieszczające się po regionie.

Zaangażowanie społeczne ZTM

Poza działaniami, które należą do zakresu naszej statutowej odpowiedzialności, podejmujemy także dodatkowe wysiłki na rzecz pozytywnych zmian w otoczeniu. Przykładem jest prowadzenie przez nas edukacji dla bezpieczeństwa i edukacji ekologicznej przy okazji działań promujących korzystanie z transportu zbiorowego.

Wskaźnik
własny 11

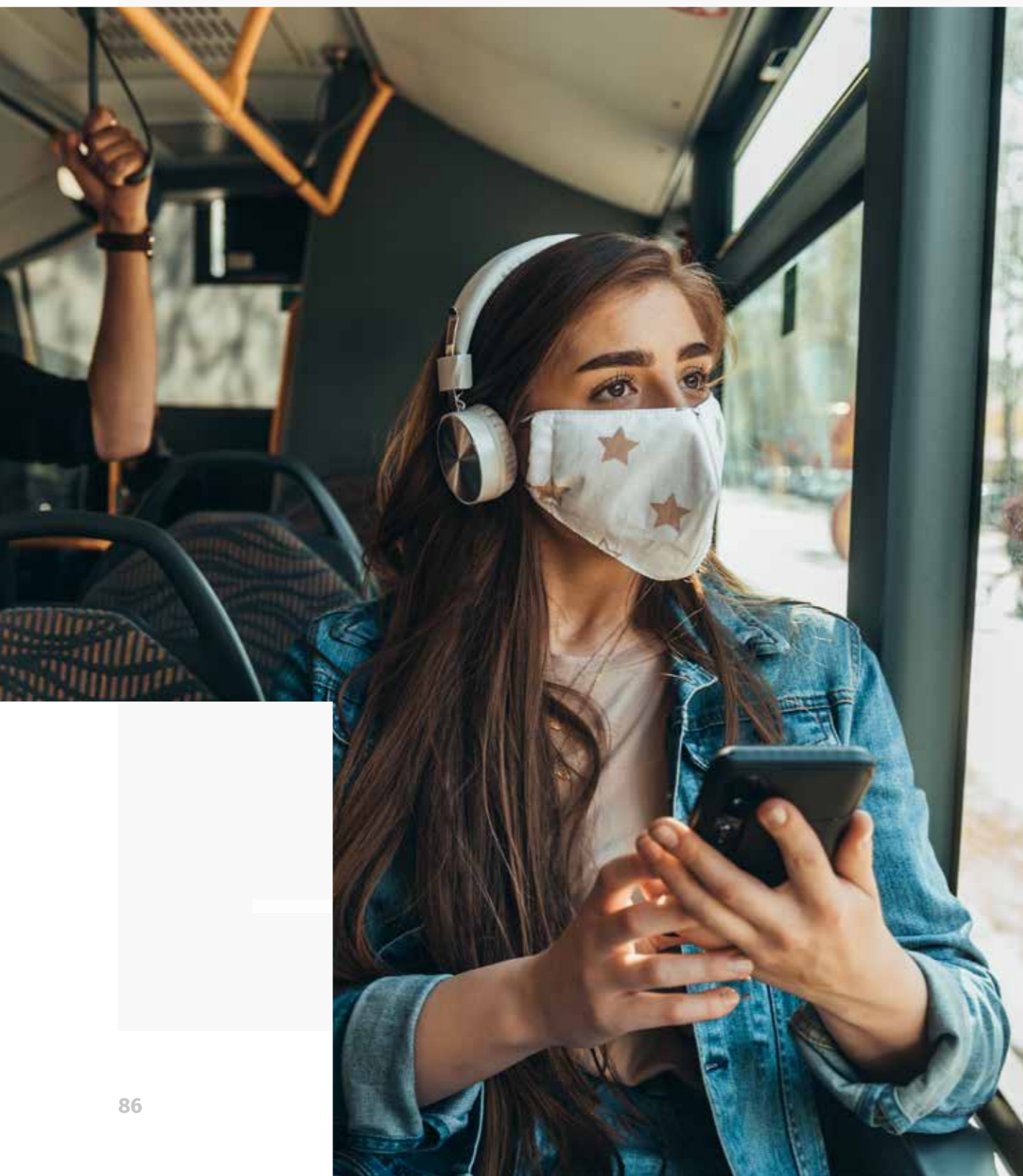
W 2020 r., podobnie jak przed rokiem, w związku z Europejskim Tygodniem Zrównoważonego Transportu, odbywającym się od 16 do 22 września, przygotowaliśmy dla mieszkańców i użytkowników komunikacji miejskiej szereg atrakcji. W Sosnowcu, Świętochłowicach, Bytomiu, Gliwicach, Tychach, Katowicach i Knurowie rozmawialiśmy z osobami odwiedzającymi nasze stoiska m.in. o tym, jak korzystanie z komunikacji miejskiej wpływa na środowisko naturalne. Osoby dorosłe, które wypełniły opracowaną przez nas ankietę, o której wspomniamy w sekcji Badanie potrzeb pasażerów, otrzymały od nas odbłaski, które zwiększają widoczność pieszych i rowerzystów na drodze, a tym samym wpływają na poprawę bezpieczeństwa uczestników ruchu drogowego. Łącznie rozdaliśmy ich ok. 400, a dodatkowo pewną ich liczbę podarowaliśmy dzieciom odwiedzającym nasze stoiska.

W 2019 r. nasi pracownicy prowadzili zajęcia w szkołach podstawowych. Tematem lekcji były zasady bezpieczeństwa w ruchu

drogowym oraz korzyści wynikające z funkcjonowania sprawnego systemu komunikacji zbiorowej. W 2020 r. chcieliśmy rozwijać wspomniany program, jednak ze względu na pandemię i wprowadzenie nauczania zdalnego byliśmy zmuszeni go zawiesić.

Jako nasz wkład społeczny traktujemy także dzielenie się wiedzą i doświadczeniem członków zespołu. Nasze zasoby regularnie udostępniamy różnego typu interesariuszom – zarówno osobom, jak i instytucjom. Dotyczy to m.in. danych na użytek prac powstających na uczelniach oraz informacji potrzebnymi firmom komercyjnym. Jednocześnie nasze opracowania (takie jak np. *Plan Transportowy*) są publicznie dostępne i wszyscy mogą z nich korzystać.

Corocznie ZTM jest partnerem Industriady – Święta Szlaku Zabytków Techniki w woj. śląskim. Mamy także specjalną ofertę w taryfie dla uczestników i organizatorów imprez masowych i kulturalnych.



Oddolne inicjatywy naszych pracowników

Nasz zespół tworzą osoby chętnie angażujące się na rzecz innych. Przykładem są spontanicznie organizowane w miejscu pracy zbiórki pieniędzy, akcesoriów czy prowadzenie innych akcji charytatywnych, o których informujemy resztę zespołu m.in. w naszym intranecie czy newsletterze.

Mamy poczucie, że takie współdziałanie w słusznej sprawie jest źródłem dodatkowych korzyści: wspiera wspólnotę wokół dodatkowych wartości oraz buduje życzliwą atmosferę i zaufanie. Jednocześnie część z nas podejmuje aktywności prospołeczne, które

nie są w żaden sposób związane z miejscem pracy. W ramach promowania postawy zaangażowania społecznego przedstawiamy kilka przykładów działań na rzecz dobra wspólnego.

Marek z Wydziału Prasowego i Komunikacji z Pasażerem, Przewodniczący OPZZ „Konfederacja Pracowników”

Dlaczego angażuję się w działania prospołeczne? Ponieważ chcę pomagać. Czuję radość i satysfakcję, gdy uda się wdrożyć działania, które przynoszą korzyść innym ludziom. Z tego względu angażuję się na różnych polach:

- *w OPZZ „Konfederacja Pracowników”, w którym od czerwca 2020 r. pełnię funkcję przewodniczącego (członkiem jestem od blisko 20 lat, a we władzach zasiadam od 2014 r.);*
- *w Spółdzielni Mieszkaniowej „Gwarectwo Murckowski”, w której zarządzie jestem od prawie 30 lat (od 2 lat pełnię funkcję wiceprezesa). Do*

moich zadań należy odpowiadanie na potrzeby mieszkańców, poprawa jakości ich życia oraz zachęcanie do proekologicznych rozwiązań;

- *w Radzie Jednostki Pomocniczej nr 18 w Katowicach-Murcki, w której pełnię funkcję wiceprezesa zarządu. Do moich obowiązków należą działania na rzecz społeczności lokalnej i środowiska. Przykładami są interwencje w sprawie likwidacji pieców węglowych, zapobiegania eksploatacji węgla pod dzielnicą czy wycinki drzew;*
- *w Radzie Parafialnej i Chóru Parafialnego jako członek.*

Ponadto, przez 8 lat prowadziłem Uczniowski Klub Sportowy „Bonito Murcki”.

Mateusz z Wydziału Organizacyjnego

Działam prospołecznie, bo chcę zmieniać na lepsze otaczającą mnie rzeczywistość oraz sam stawać się lepszym. Działalność prospołeczna to przede wszystkim odpowiedzialność za to, co się robi, budowanie więzi, tolerancja, szacunek wobec innych, umiejętność współpracy, zaangażowanie i ambicja. Angażuję się od prawie 16 lat m.in. w:

- Hospicjum Homo-Homini w Jaworznie, gdzie w oddziale stacjonarnym koncentrujemy się na tym, by osoby terminalnie chore mogły godnie przeżyć pozostały im czas i – na ile to możliwe – czuły się jak w domu. Z kolei w hospicjum domowym wspieramy rodziny podopiecznych i samych podopiecznych oraz pielęgnujemy ich, by jak najdłużej mogli się

cieszyć dobrą formą i komfortem. Organizujemy również kwesty i koncerty czy bierzemy udział w Polach Nadziei, promując ideę opieki hospicyjnej i wolontariatu;

- PTTK o/Jaworzno, organizując wycieczki i inne formy aktywnego wypoczynku oraz je promując;
- Stowarzyszenie Niezależni Jaworzno i Jaworzniński Budżet Obywatelski, w ramach których aktywnie działam na rzecz swojej dzielnicy;
- Wielką Orkiestrę Świątecznej Pomocy jako wolontariusz. Wcześniej byłem zaangażowany również w Szlachetną Paczkę jako lider, darczyńca czy kierowca transportujący paczki.

Justyna z Wydziału Prasowego i Komunikacji z Pasażerem

Angażuję się prospołecznie, ponieważ wierzę w ideały i wartości oraz chcę nieść pomoc potrzebującym. Działania prospołeczne są dla mnie również źródłem spełnienia, ponieważ dzięki nim mam wpływ na kształtowanie postaw, a tym samym na przyszłość innych ludzi. Wolontariat jest dla mnie także dodatkową formą rozwoju i możliwością poznania ciekawych osób.

Gdzie się angażuję?

- Jestem Koordynatorem Regionalnym Akademii Przyszłości, z którą współpracuję od 2019 r. (wcześniej jako lider kolegium i tutor). Akademia Przyszłości to projekt, który wspiera uczniów szkół podstawowych, mających m.in. niską samoocenę, problemy w nauce i w kontaktach z rówieśnikami. Jego celem jest podnoszenie poczucia wartości poprzez autorski System Motywatorów Zmian. Każde dziecko w ramach projektu korzysta z pomocy osobistego tutora, z którym spotyka się na indywidualnych zajęciach. Dzięki nim wolontariusze AP podnoszą świadomość wartości i ważności dziecka, dzięki czemu również uzyskuje ono lepsze wyniki w nauce i otwiera się na relacje z rówieśnikami.

Spośród moich zadań w ramach projektu można wymienić m.in.:

- rekrutowanie liderów, szkół oraz nadzór nad rekrutacją dzieci do projektu,
- monitorowanie i wspieranie działań wolontariuszy w woj. śląskim,
- zarządzanie jakością działań w regionie, popularyzowanie idei projektu,
- proponowanie rozwiązań i reagowanie w sytuacjach trudnych,
- współtworzenie projektu w województwie dzięki współdziałaniu w ramach Rady Wojewódzkiej Akademii Przyszłości Śląskie.
- Doraźnie organizuję zbiórki charytatywne w ZTM oraz piszę o działaniach prospołecznych do wewnętrznego newslettera czy intranetu.



Adam z Wydziału Prawnego

Co mną kieruje do angażowania się w aktywności prospołeczne? Szereg czynników. Satysfakcja, że mogę pomagać ludziom i dbać o wspólne otoczenie oraz kształtować postawy i rzeczywistość w różnych sferach (turystyka, infrastruktura, kultura fizyczna itd.). Możliwość współdecydowania o kierunkach rozwoju powiatu tarnogórskiego, m.in. poprzez przedstawianie swoich pomysłów władzom miast oraz gmin. Gdzie działam?

- Jestem honorowym dawcą krwi odznaczonym tytułem „Honorowy Dawca Krwi – Zasłużony dla Zdrowia Narodu” (od 2008 r.).
- Angażuję się w Inicjatywę Obywatelską Powiatu Tarnogórskiego oraz w Stowarzyszenie. Miłośników Ziemi Tarnogórskiej (od 2000 r.). To pierwsze przedsięwzięcie wspiera różnego rodzaju inicjatywy lokalne z obszaru kultury, sportu, edukacji oraz pomocy potrzebującym. Z kolei w ramach drugiej zajmuję się promocją działalności edukacyjnej, wydawniczej, badawczej oraz turystycznej. Efekty to m.in. wpisanie tarnogórskich zabytków pogórniczych na Prezydencką Listę Pomników Historii (2004) oraz na Listę Światowego Dziedzictwa UNESCO (2017).

- Jestem członkiem Rady Dzielnicy Bobrowniki – Piekary Rudne w mieście Tarnowskie Góry, a także członkiem komitetu organizacyjnego turnieju „Memoriał Krystiana Michalskiego i Szymona Łysika”. W radzie angażuję się na rzecz poprawy bezpieczeństwa i wygody mieszkania w dzielnicy (zbieram zgłoszenia od mieszkańców i przekazuję je do Urzędu Miasta). Z kolei turniej ma na celu popularyzację koszykówki wśród młodzieży.
- W latach 2003-2020 byłem także związany z Izbą Przemysłowo-Handlową w Tarnowskich Górach, której celem jest wymiana doświadczeń, współpraca oraz doradztwo w dziedzinie prowadzenia działalności gospodarczej. Zostałem odznaczony srebrną oraz złotą odznaką za działalność na rzecz rozwoju samorządu gospodarczego.

Bożena z Wydziału Kontroli Biletów

Moja motywacja do działania w obszarach prospołecznych zmieniała się, jednak głównie była to chęć robienia czegoś, co przyda się innym ludziom. Dodatkowo wiąże się to chęcią bycia we wspólnocie i przebywania z ludźmi, którym drobne sprawy dają niezwykłą radość. Poznałam wielu ciekawych ludzi i dostrzegłam, że choć każdy człowiek jest inny, to każdy jest wartościowy. Ponadto zdobyłam nową wiedzę, np. z zakresu pierwszej pomocy czy komunikacji w grupie. Gdzie działam? Od 2017 r. angażuję się w działalność Stowarzyszenia na Rzecz Niepełnosprawnych SPES, gdzie:

- uczestniczę w spotkaniach wspólnoty osób niepełnosprawnych i ich najbliższych,
- w czasie pandemii dodatkowo wspieram w zakupach osoby przebywające na kwarantannie,

- raz w roku biorę udział jako asystentka w 2-tygodniowym obozie wakacyjnym,
- przekazuję 1% podatku na Stowarzyszenie SPES.

Moja pomoc polega głównie na asystowaniu osobom niepełnosprawnym intelektualnie oraz na drobnych działaniach, które służą stowarzyszeniu. SPES pomaga osobom niepełnosprawnym intelektualnie z obszaru Katowic/Śląska oraz stypendystom spoza naszego regionu (25 rodzin z dziećmi w ciężkim stanie klinicznym). Efekty są widoczne na różną skalę – od wygranych w sprawach sądowych po „zwykły” uśmiech i radość uczestnika terapii.



Troska o środowisko naturalne

GRI 102-11

Troska o mieszkańców naszego regionu nie byłaby pełna bez uwzględnienia kwestii ekologicznych, które mają szczególne znaczenie w regionie charakteryzującym się m.in. największym zagęszczeniem ludności w kraju.

Promowanie i jak najlepsze organizowanie transportu zbiorowego traktujemy jako nasz wkład w stopniową poprawę jakości powietrza w regionie, obniżanie poziomu hałasu i przekształcanie przestrzeni miast w bardziej przyjazne odpoczynkowi. Kluczowe znaczenie w tym kontekście ma nasza polityka wobec przewoźników; przykładowo, autobusy operatorów ubiegających się o zlecenie na świadczenie usług przewozu nie mogą być starsze niż wyprodukowane w 2013 r. oraz muszą spełniać co najmniej normę czystości spalin EURO 5. Potwierdzeniem naszego zaangażowania w ochronę środowiska naturalnego jest ponadto opracowanie przez nas w 2020 r. rekomendacji do ogłoszonego przez GZM projektu *Planu zrównoważonego*

rozwoju publicznego transportu zbiorowego dla obszaru Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii oraz gmin, z którymi zawarto porozumienie w sprawie powierzenia Górnoszląsko-Zagłębiowskiej Metropolii zadania własnego gmin, tj. pełnienia funkcji organizatora publicznego transportu zbiorowego.

Dodatkowo, w 2020 r. podjęliśmy decyzję o opracowaniu w pierwszej połowie 2021 r., we współpracy z zewnętrznymi ekspertami, dwuletniego planu rozwoju działań z zakresu odpowiedzialności społecznej. Jednym z ważnych aspektów tego planu będą wysiłki na rzecz minimalizowania negatywnego oddziaływania na środowisko.

W 2019 r. GZM przyjęła zalecenie w sprawie realizacji akcji „Metropolia bez plastiku”. Polega ona na ograniczeniu, a docelowo zaprzestaniu używania plastikowych talerzyków, kubków oraz sztućców, a także napojów w plastikowych butelkach. Jako jednostka budżetowa GZM również wdrażamy te zalecenia.

Bierzemy także udział w projekcie zakupu dofinansowanych autobusów nisko- i zeroemisyjnych. Dzięki temu tabor jest wymieniany na nowoczesny, który w mniejszym stopniu oddziałuje na stan środowiska naturalnego. Mamy na uwadze także codzienne oddziaływanie na środowisko nas jako pracowników, dlatego m.in. ograniczyliśmy liczbę aut służbowych. Jednocześnie nasza siedziba główna wyposażona jest w stojaki rowerowe i zabezpieczone miejsce do przechowywania rowerów.

Rozwiązaniem ograniczającym korzystanie z zasobów naturalnych jest z kolei zawężenie

puli drukowanych biletów – w wersji papierowej dostępne są tylko bilety jednorazowe, zaś w formie wydruku z automatów również 24-godzinne, dobowe i 5-osobowe. Wszystkie pozostałe bilety funkcjonują jedynie elektronicznie. Dzięki temu oszczędzamy papier, który musiałby zostać przeznaczony na druk.

Przykładami innych naszych działań przyczyniających się ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko jest także prowadzenie edukacji ekologicznej, np. w ramach Europejskiego Tygodnia Zrównoważonego Transportu. Pokazujemy mieszkańcom naszego regionu, że korzystanie z komunikacji miejskiej pozwala ograniczyć liczbę aut na drogach, zmniejszając korki i ułatwiając wszystkim codzienne życie. Warto tu korzystać z obrazowych porównań: na jedną osobę poruszającą się samochodem osobowym przypada 104,2 g emisji CO₂, zaś w przypadku autobusu jest to tylko 10,2 g.

GRI 102-12

W 2021 r. rozpoczęliśmy działania na rzecz spełnienia przez naszą siedzibę wymagań standardu ekologicznego Fundacji dla Edukacji Ekologicznej. Otrzymanie certyfikatu Green Office wymaga spełnienia szeregu kryteriów technicznych, związanych m.in. z zarządzaniem zużyciem wody i energii elektrycznej oraz segregacją odpadów. Drugą grupę kryteriów stanowią te związane z edukacją ekologiczną pracowników, dostawców i klientów, a także tworzeniem przyjaznego środowiska pracy. W ramach procesu certyfikacji m.in. odbył się webinar dla zespołu ZTM, zatytułowany „Eko-nawyki w domu i w biurze”.

7 O RAPORCIE

Proces budowy treści raportu
Istotne aspekty raportowania
Indeks treści GRI



Proces budowy treści raportu

Opracowanie raportu poprzedziła ocena istotności poszczególnych aspektów funkcjonowania ZTM. Dokonano jej na podstawie wyników spotkania dialogu z interesariuszami oraz internetowej ankiety dla kadry zarządzającej organizacji.

GRI 102-40
GRI 102-42
GRI 102-46

W spotkaniu dialogu, które odbyło się w formie videokonferencji 3 marca 2021 r., uczestniczyli przedstawiciele i przedstawicielki następujących organizacji, reprezentujących najważniejsze grupy interesariuszy oraz interesariuszek ZTM:

- Fundacja Ważni Ludzie
- Komenda Wojewódzka w Katowicach, Wydział Ruchu Drogowego
- Lokalny aktywista/Pracownik Metropolii GZM
- Metropolia GZM
- OPZZ Konfederacja Pracowników
- PKM Świerklaniec
- PKM Tychy
- Politechnika Śląska
- Tramwaje Śląskie
- Tyskie Linie Trolejbusowe
- UM Bytom, Wydział Komunalny
- UM Gliwice, Wydział Usług Komunalnych
- UM Katowice, Wydział Transportu
- UM Sosnowiec, Wydział Administracji Drogowej
- UM Tychy, Wydział Komunikacji
- Wojewódzki Inspektorat Transportu Drogowego w Katowicach

Lista kluczowych interesariuszy została wypracowana przez najwyższą kadry zarządzającą ZTM we współpracy z zewnętrzną firmą doradczą.

GRI 102-45
GRI 102-46
GRI 102-48
GRI 102-49
GRI 102-50
GRI 102-51
GRI 102-52
GRI 102-54
GRI 102-56

Niniejszy raport podsumowuje wyniki osiągnięte przez Zarząd Transportu Metropolitalnego w sferze odpowiedzialności społecznej oraz zrównoważonego rozwoju. Odnosi się do okresu od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r.

Prezentowane dane opracowano z wykorzystaniem międzynarodowych standardów raportowania niefinansowego Global Reporting Initiative – GRI Standards, w wersji Core. Publikację przygotowano zgodnie z 10 zasadami GRI, dotyczącymi definiowania zawartości (Istotność, Kontekst

zrównoważonego rozwoju, Uwzględnienie interesariuszy, Kompletność) oraz jakości prezentowanych danych (Wyważenie, Wiarygodność, Porównywalność, Dokładność, Terminowość, Przejrzystość).

Niniejsza publikacja jest pierwszym takim opracowaniem przygotowanym przez ZTM. Nie została poddana zewnętrznej weryfikacji, jednak została opracowana we współpracy z niezależną firmą doradczą Go Responsible. Kolejne raporty będą publikowane w cyklu rocznym.

Istotne aspekty raportowania

GRI 102-47

Nazwa zagadnienia	Obszar
Przeciwdziałanie wypadkom (dbałość o sprawność pojazdów, budowanie wśród kierowców kultury bezpieczeństwa itd.)	Miejsce pracy
Działania nakierowane na utrzymanie pracowników oraz ich rozwój (m.in. warunki pracy i płacy, system dodatkowych benefitów, szkolenia, wspieranie work-life balance, zwiększanie komfortu pracy etc.)	Miejsce pracy
Działania podjęte w celu zapewnienia pracownikom bezpieczeństwa	Miejsce pracy
Kontrolowanie techniki jazdy kierowców oraz motorniczych	Rynek
Współpraca z samorządami terytorialnymi	Rynek
Działania na rzecz zwiększania dostępności usług (np. dla osób z niepełnosprawnościami), bezpieczeństwa pasażerów i komfortu jazdy	Rynek
Komunikacja z pasażerami, m.in. dotycząca zmian w rozkładach, awarii, obsługi	Rynek
Prostota i transparentność oferty	Rynek
Jakość usług i gospodarowanie środkami od gmin i pasażerów	Rynek
Propagowanie bezpieczeństwa ruchu drogowego	Spółeczeństwo



Indeks treści GRI

GRI 102-53

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Miejsce w raporcie
UJAWNIEŃIA PROFILOWE		
GRI 102 Wskaźniki profilowe 2016		
Profil organizacji		
GRI 102-1	Nazwa organizacji	108
GRI 102-2	Główne marki, produkty lub usługi	10, 12-13
GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	10
GRI 102-4	Liczba krajów, w których działa organizacja, i nazwy tych krajów	102, 10
GRI 102-5	Forma własności i forma prawna organizacji	10, 16
GRI 102-6	Obsługiwane rynki	10, 12-13
GRI 102-7	Skala działalności	10, 12-13
GRI 102-8	Informacja o pracownikach	37
GRI 102-9	Łańcuch wartości	26-27
GRI 102-10	Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	17, 26
GRI 102-11	Zasada ostrożności	94-95
GRI 102-12	Zewnętrzne inicjatywy przyjęte przez organizację	30-31, 95
GRI 102-13	Członkostwo w stowarzyszeniach	28

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Miejsce w raporcie
Strategia		
GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	4-5
Etyka i uczciwość		
GRI 102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania w organizacji	38-39
Zarządzanie		
GRI 102-18	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	17
Zaangażowanie interesariuszy		
GRI 102-40	Lista grup interesariuszy organizacji	99
GRI 102-41	Odsetek pracowników objętych umowami zbiorowymi	42
GRI 102-42	Identyfikacja i wybór interesariuszy zaangażowanych przez organizację	99
GRI 102-43	Podejście do angażowania interesariuszy	34, 68, 70-71, 74
GRI 102-44	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy	69
Informacje o raporcie		
GRI 102-45	Lista podmiotów objętych skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym	98
GRI 102-46	Proces definiowania treści raportu	98-99

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Miejsce w raporcie
GRI 102-47	Istotne aspekty zidentyfikowane w procesie definiowania treści raportu	100
GRI 102-48	Korekty w stosunku do poprzedniego raportu i przyczyny korekt	98
GRI 102-49	Istotne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu	98
GRI 102-50	Okres raportowania	98
GRI 102-51	Data publikacji ostatniego raportu	98
GRI 102-52	Cykl raportowania	98
GRI 102-53	Kontakt w sprawie raportu	108
GRI 102-54	Oświadczenie dotyczące raportowania zgodnie z GRI Standards	98
GRI 102-55	Indeks treści GRI	102-107
GRI 102-56	Weryfikacja zewnętrzna	98
UJAWNIECIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE ISTOTNYCH TEMATÓW		
Aspekty ekonomiczne		
Pośredni wpływ ekonomiczny		
GRI 103 Podejście do zarządzania 2016		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	62, 65, 72-73, 78-79
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	62, 65, 72-73, 78-79
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	62, 65, 72-73, 78-79
Wskaźnik własny 4	Liczba gmin nienależących do ZTM, z którymi podpisano umowy na bezpłatne przejazdy uczniów do 16. roku życia	79

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Miejsce w raporcie
Wskaźnik własny 6	Liczba uczniów do 16. roku życia, którzy korzystali z bezpłatnych przejazdów komunikacją zbiorową	65
Wskaźnik własny 9	Nowe działania na rzecz uproszczenia oferty biletowej	73
Wskaźnik własny 12	Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami	64-65
Zapobieganie korupcji		
GRI 205-2	Odsetek pracowników przeszkolonych w zakresie polityk i procedur antykorupcyjnych organizacji	38
GRI 205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	38
Aspekty społeczne		
BHP		
GRI 103 Podejście do zarządzania 2016		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	44-45, 47
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	44-45, 47
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	44-45, 47
GRI 403 BHP 2018		
GRI 403-1	System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	44-45, 47
GRI 403-2	Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie wypadków	44-45, 47
GRI 403-9	Urazy w miejscu pracy	47
Wskaźnik własny 1	Liczba kontroli prewencyjnych zrealizowanych z inicjatywy ZTM	57

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Miejsce w raporcie
Szkolenia i edukacja		
GRI 103 Podejście do zarządzania 2016		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	40
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	40
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	40
GRI 404 Szkolenia i edukacja 2016		
GRI 404-3	Odsetek pracowników podlegających regularnym przeglądom wyników i rozwoju kariery	40
Wskaźnik własny 2	Liczba pracowników, którym umożliwiono podjęcie studiów w ramach rozwoju zawodowego	40
Spółeczności lokalne		
GRI 103 Podejście do zarządzania 2016		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	18, 86-88
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	18, 86-88
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	18, 86-88
Wskaźnik własny 10	Składowe rocznego budżetu organizacji	20
Wskaźnik własny 11	Liczba odbiorców działań edukacyjnych z zakresu bezpieczeństwa ruchu drogowego	87

Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Miejsce w raporcie
Zdrowie i bezpieczeństwo klientów		
GRI 103 Podejście do zarządzania 2016		
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	56-57
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	56-57
GRI 103-3	Ewaluacja podejścia do zarządzania	56-57
Wskaźnik własny 3	Działania kontrolne w odniesieniu do techniki jazdy kierowców i motorniczych	56
Wskaźnik własny 5	Średnie miesięczne zużycie detergentów na potrzeby dezynfekcji pojazdów	58
Wskaźnik własny 7	Odsetek pojazdów, w których umieszczono informacje z zakresu profilaktyki COVID-19	58
Marketing oraz znakowanie produktów i usług		
GRI 103	Podejście do zarządzania	66
GRI 103-1	Wyjaśnienie tematów zidentyfikowanych jako istotne wraz ze wskazaniem ograniczeń	66
GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego elementy	66
Wskaźnik własny 8	Liczba uruchomionych tablic Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej	68

GRI 102-1
GRI 102-53



Zarząd Transportu Metropolitalnego

ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice
www.metropoliaztm.pl

Kontakt w sprawie raportu:

Anna Koteras
akoteras@metropoliaztm.pl

Znajdziesz nas także na:

-  Zarząd Transportu Metropolitalnego
-  Metropolia GZM

