

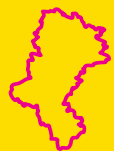


Raport 2020



ZTM

ZTM w liczbach



Dowozimy do celu na terenie
56 miast i gmin
(na terenie Metropolii
i ościennych)



Codziennie na drogach prawie
1500 pojazdów
pod szyldem ZTM

Organizujemy sieć **460 linii** komunikacji miejskiej



autobusy
420 linii



tramwaje
32 linii



trolejbusy
7 linii



Obsługujemy prawie
7 tys.
przystanków



Nasz System Dynamicznej
Informacji Pasażerskiej to

250 tablic



Budżet w 2020 roku

947 281 876 zł*

*Plan finansowy na 2020 rok.

Szanowni Państwo,

Napisać, że „rok 2020 był okresem szczególnym i trudnym” to tak, jakby nic nie napisać. Branża transportowa to przecież jedna z tych, które przez pandemię ucierpiały najbardziej. Niech potwierdzeniem tego będzie znaczący spadek poziomu sprzedaży biletów. W naszym przypadku, w skali roku to wartość zbliżona do 100 mln zł, czyli spadek o ponad 40% w stosunku do poprzedniego roku.

2020 rok był czasem, w którym zmierzyliśmy się nie tylko z zaplanowanymi wcześniej zadaniami, ale również w wyjątkowo dużej skali z tymi, które były czymś nowym i nieprzewidywanym.

Z jednej strony, kontynuowaliśmy prace związane między innymi z planowanym wdrożeniem 30 linii metropolitalnych, z bieżącą obsługą setek milionów pasażerów na obszarze 56 gmin czy też z rozbudową sieci kanałów sprzedaży biletów, na przykład o kolejne automaty biletowe (ogłosiliśmy przetarg na 48 nowych urządzeń i oddaliśmy do użytku 10 automatów solarnych), o ok. 550 kasowników umożliwiających zakup biletów kartą zbliżeniową, które zostały zlokalizowane w ok. 180 pojazdach czy też o aplikację mobilną. Ponadto rozwinęliśmy System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej o następne 169 elektronicznych tablic informacyjnych. W sumie pasażerom służy już 250 takich urządzeń, a docelowo będzie ich ok. 550. Jednocześnie stale monitorowaliśmy jakość świadczonych usług przez naszych 40 przewoźników. W 2020 roku przeprowadziliśmy ponad 41 tys. kontroli pojazdów, co daje prawie 25-procentowy wzrost w stosunku do poprzedniego roku.

Z drugiej strony, mierzyliśmy się z zadaniami i sytuacją, o których nawet nie można było przeczytać w podręcznikach. Z realnym zagrożeniem, jakim jest pandemia oraz z dynamicznie wprowadzanymi różnego rodzaju obostrzeniami. Dywersyfikacja strategii zarządzania kryzysowego była sposobem na minimalizowanie niedogodności i ryzyka. Doskonalenie własnej działalności operacyjnej oraz praca na rzecz utrzymania stabilizacji finansowej stały się priorytetowymi wyzwaniami. Realizowaliśmy je poprzez wprowadzanie setek przemyślanych zmian w sieci połączeń. Tylko w związku z epidemią i rozpoczętym rokiem szkolnym zmieniliśmy rozkłady jazdy ponad 1 000 razy.

Na wielu polach, między innymi wspólnie z gminami i przewoźnikami, ciężko pracowaliśmy i razem zrealizowaliśmy szereg trudnych zadań. Właśnie dlatego twierdzę, że z podniesioną głową i satysfakcją możemy rozpocząć 2021 rok. Jednocześnie pragnę każdemu podziękować za tę ciężko wykonywaną pracę oraz zeszłoroczną, intensywną współpracę. Miło mi, że publikacja trafiła w Państwa ręce. Dzięki niej będą mogli Państwo zaznajomić się z powyższym, poznać naszą organizację oraz dowiedzieć się, jakie mamy cele i ambicje, a także co zrealizowaliśmy w ubiegłym roku.

Życzę przyjemnej lektury!

Małgorzata Gutowska



Przyjazny Pracodawca 2020

Ogólnokrajowy Pracowniczy Związek Zawodowy „Konfederacja Pracowników” wybrał „Przyjaznego Pracodawcę 2020”. Tytuł otrzymał Zarząd Transportu Metropolitalnego, który według Zarządu Związku modelowo połączył realizację trudnych wyzwań, jakie przyniosła pandemia, z troską o komfort pracy i bezpieczeństwo swoich pracowników.

- Tytuł „Przyjaznego Pracodawcy 2020” przyznał Zarząd Krajowy Ogólnokrajowego Pracowniczego Związku Zawodowego „Konfederacja Pracowników”
- Związkowcy nagrodzili sprawną reorganizację w czasie pandemii oraz jednoczesną troskę o bezpieczeństwo pracowników

Wyróżnienie przyznała organizacja zrzeszająca przedstawicieli wielu grup zawodowych. Statuetkę „Przyjaznego Pracodawcy” ostatni raz wręczono kilka lat temu. W tym roku, ze względu na szczególne okoliczności, postanowiono ponownie wyróżnić najlepszego pracodawcę. Warunki pandemii zmieniły wszystko w naszej rzeczywistości, także miejsca pracy Pracodawcy oraz pracownicy musieli zmierzyć się z całkiem nową rzeczywistością. ZTM doceniony został jako marka, która odpowiedzialnie i sprawnie przeorganizowała swoje funkcjonowanie na tak wielu polach. Zmiany funkcjonowania ZTM odczuli przede wszystkim pracownicy, których zakres zadań, z dnia na dzień, uległ modyfikacji. Kontrolerzy biletów sprawdzali czystość pojazdów, rozpoczęto częstsze badania napętnień oraz czyszczenie automatów biletowych. Ponadto, dzięki bieżącemu dostosowywaniu rozkładów jazdy do potrzeb pasażerów, zmniejszono koszty funkcjonowania komunikacji publicznej.

Statuetkę „Przyjaznego Pracodawcy 2020” odebrała Dyrektor Małgorzata Gutowska, która przekonuje, że ten tytuł zobowiązuje i motywuje: – To dzięki naszym pracownikom możemy zapewniać właściwe warunki podróży na ponad 450 liniach. Bezpieczeństwo jest dla nas kwestią priorytetową, dlatego od samego początku bardzo nam zależało na tym, aby sprawnie przeorganizować funkcjonowanie ZTM. Cieszymy się, że te starania zostały docenione.

Spis treści

Słowo wstępu.....	3
Dyrekcja ZTM	6
System transportowy w Metropolii.....	8
Linie metropolitalne.....	10
Bieżące zmiany wprowadzane w roku 2020.....	14
Ciągła optymalizacja i rozwój	16
Nowe kryteria klasyfikacji linii	24
Plan Zrównoważonego Rozwoju Publicznego Transportu Zbiorowego	25
Oferta i sprzedaż ZTM	26
Marzec 2020 – nowa taryfa	28
Szeroka sieć sprzedaży biletów ZTM.....	30
Biletomaty	32
Sprzedaż biletów w 2020 roku	34
Bezpieczny transport w pandemii	36
Zmiany w funkcjonowaniu komunikacji wprowadzane w związku z Covid-19.....	38
Informacja pasażerska w czasie pandemii	40
Kontrola jakości usług w związku z obostrzeniami	42
Elastyczne modyfikacje oferty przewozowej i współpraca z przewoźnikami	44
Bezpieczeństwo w czasie pandemii – kampania informacyjna dla pasażerów.....	46
Procedury podejmowania i wprowadzania decyzji przewozowych.....	48
Wyzwania w organizacji komunikacji w 2020 roku	50
Nowe węzły komunikacyjne	52
Systemy informacji w centrach przesiadkowych	58
Największe wyzwania organizacyjne w 2020 roku	60
Obsługa klienta i informacja pasażerska	64
Udogodnienia w obsłudze klientów	66
Kontrola biletów w 2020 roku.....	68
System windykacji.....	70
Telefoniczna obsługa pasażerów.....	72
Prowadzimy dialog w mediach społecznościowych.....	74
Strona internetowa jako kanał komunikacji z pasażerem	76
Wizerunek ZTM w mediach	78
Zarządzanie operacyjne – lepiej, sprawniej, szybciej.....	80
Zarządzanie infrastrukturą przystankową	82
Standaryzacja informacji wizualnych	84
Ujednolicanie zapowiedzi głosowych	85
Tablice dynamicznej informacji pasażerskiej	86
Podnoszenie jakości usług	88
Umowy i rozliczenia z operatorami	90
W kierunku nowoczesnego zarządzania.....	92
Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu.....	94

Dyrekcja Zarządu Transportu Metropolitalnego



Małgorzata Gutowska

Dyrektor Zarządu Transportu Metropolitalnego od lutego 2019 roku. Od ponad 25 lat związana z branżą transportową, była między innymi prezesem zarządu, dyrektorem generalnym i operacyjnym spółek należących do Veolia Transport, Transdev, Deutsche Bahn Group. Pracowała również w spółkach Raben Group jako główny księgowy. Jest absolwentką Zarządzania Akademii WSB. Posiada doświadczenie w kierowaniu skomplikowanymi strukturami organizacyjnymi, również rozproszonymi. Bardzo dobrze odnajduje się w sytuacjach kryzysowych i wymagających restrukturyzacji. Jest biegła w zarządzaniu operacyjnym i zarządzaniu finansami. Już w pierwszym roku prowadzenia ZTM skutecznie przeprowadziła proces integracji trzech dotychczasowych operatorów transportu, ograniczyła koszty funkcjonowania jednostki, a także zredukowała zatrudnienie. Inicjuje i nadzoruje procesy optymalizujące organizację transportu publicznego na terenie gmin należących do Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii. Po jej kierownictwie ZTM unowocześnia standardy działania biznesowego, wdraża programy rozwoju osobistego pracowników, budując silny i zmotywowany zespół oraz modernizuje infrastrukturę transportową, zapewniając najwyższe standardy bezpieczeństwa przewożonym pasażerom. Ogromny nacisk kładzie na działanie zgodnie z procedurami i etyką zawodową. Dzięki wprowadzonym zmianom ZTM cieszy się wśród pasażerów wysokim zaufaniem, z jego usług zadowolonych jest ponad 70 proc. z nich.



Renata Żochowska

Zastępca dyrektora ds. Zarządzania Operacyjnego w Zarządzie Transportu Metropolitalnego. Od czerwca 2020 r. kieruje pracami związanymi z utrzymaniem infrastruktury przystankowej, funkcjonowaniem systemów informacji pasażerskiej, zapewnieniem prawidłowej pracy automatów biletowych, określaniem i egzekwowaniem standardów jakości usług publicznego transportu zbiorowego oraz organizacją kontroli biletowych. Jest absolwentką Wydziału Transportu Politechniki Śląskiej. Stopień doktora i doktora habilitowanego uzyskała na Wydziale Transportu Politechniki Warszawskiej. Jest autorką i współautorką ponad 120 publikacji naukowych oraz promotorem kilkudziesięciu prac magisterskich i inżynierskich. Kierowała m.in. projektem „Koncepcja Kolei Metropolitalnej dla Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii”, prowadzonym w 2018 roku. Jest zaangażowana w rozwiązywanie rzeczywistych problemów, jakie występują przy realizacji zadań przewozowych w komunikacji miejskiej.



Krzysztof Dzierwa

Zastępca dyrektora ds. Administracyjnych w Zarządzie Transportu Metropolitalnego. Od stycznia 2019 r. kieruje pracami związanymi z Wydziałami: Organizacyjnym, Zamówień Publicznych i Zakupów oraz Kadr i Płac. Wdrożył system umożliwiający teoretyczne i praktyczne przygotowanie pracowników do pełnienia obowiązków urzędników w administracji publicznej. Do jego osiągnięć należy m.in. podniesienie poziomu efektywności w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi – m.in. wprowadził kompleksową, okresową ocenę pracowniczą, zoptymalizował system szkoleń wewnętrznych oraz zredukował koszty funkcjonowania administracji. Posiada prawie 30-letnie doświadczenie w zarządzaniu zespołami ludzkimi w sektorze samorządowym i w biznesie. Absolwent prawa i zarządzania zasobami ludzkimi na Uniwersytecie Śląskim. Dodatkowo ukończył zarządzanie funduszami Unii Europejskiej na Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie oraz prawo pracy na Uniwersytecie Łódzkim.



Aleksander Sobota

Zastępca dyrektora ds. Przewozów w Zarządzie Transportu Metropolitalnego. Od czerwca 2019 r. kieruje pracami związanymi z zapewnieniem ciągłości obsługi komunikacyjnej na obszarze Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii i gmin, z którymi zawarto porozumienia. Pion Przewozów ZTM zajmuje się ponadto organizacją komunikacji zastępczej, opiniowaniem zgłaszanych wniosków i postulatów dotyczących funkcjonowania publicznego transportu zbiorowego w zakresie rozkładów jazdy i lokalizacji przystanków. Zajmuje się także kierowaniem i nadzorowaniem prac nad optymalizacją układu linii publicznego transportu zbiorowego organizowanego przez ZTM. W 2020 r. m.in. kierował pracami nad projektami linii metropolitalnych oraz obsługi węzłów przesiadkowych Brynów i Zawodzie w Katowicach oraz wieloma innymi. Stopień doktora habilitowanego w dziedzinie nauk technicznych w dyscyplinie transport uzyskał na Politechnice Warszawskiej. Wieloletni wykładowca akademicki na Wydziale Transportu i Inżynierii Lotniczej Politechniki Śląskiej.



Andrzej Ochman

Zastępca dyrektora ds. Kontrolingu w Zarządzie Transportu Metropolitalnego. Od grudnia 2019 roku kieruje pracami związanymi m.in. z analizowaniem dochodów i wydatków jednostki, obliczaniem poziomu składek zmiennych gmin GZM, opracowywaniem zasad wynagradzania operatorów usług przewozowych, tworzeniem planów kontroli wewnętrznej, zlecaniem analiz, ekspertyz i audytów. Od 40 lat związany zawodowo z transportem – kierował działalnością MZK Tychy, a wcześniej pracował w WPK Katowice, PKM Tychy i Tramwajach Śląskich. Uczestniczył m.in. w reaktywacji połączenia kolejowego SKR Tychy-Katowice wraz z utworzeniem zintegrowanej taryfy pomarańczowej, w procesie budowy systemu połączeń w ramach wojewódzkich linii autobusowych oraz przy przekształceniu tyskich spółek komunikacyjnych w podmioty wewnętrzne. W 2016 roku otrzymał odznakę „Zasłużony dla Komunikacji Miejskiej”, przyznaną przez Izbę Gospodarczą Komunikacji Miejskiej. Absolwent Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach oraz Szkoły Controllingu w Katowicach. Ukończył studia podyplomowe o specjalności rachunkowość na Uniwersytecie Ekonomicznym.



Andrzej Stangret

Zastępca dyrektora ZTM ds. Handlowych. W rozwój ZTM zaangażowany od 2020 roku. Menedżer z 15-letnim doświadczeniem. Specjalista komunikacji korporacyjnej i marketingu, z sukcesami rozwijał także międzynarodowe marki transportowe (Veolia). Budował markę grupy PGE – zatrudniającej ponad 42 tys. pracowników, gdzie odpowiadał za stworzenie nowych standardów komunikacyjnych i wizerunkowych. Współtwórca Europejskiego Forum Nowych Idei (EFNI) – wiodącej konferencji branżowej, angażującej przedstawicieli międzynarodowego biznesu. Ekspert zarządzania projektami w branży przemysłu, energetyki, sektora publicznego, FMCG, farmacji i transportu. Zorientowany na cel absolwent MBA, kreatywny i entuzjastyczny lider, absolwent kursów PRINCE2 i Agile. W pracy motywuje go przede wszystkim skuteczne wprowadzanie zmian, oparte na wartościach i nowoczesnym zarządzaniu.

System transportowy w Metropolii

System komunikacyjny ZTM jest na bieżąco modyfikowany i optymalizowany. Jednym z największych obecnie prowadzonych projektów jest opracowanie sieci linii metropolitalnych. Jest to wyjątkowy, unikatowy w skali Polski projekt.



Linie metropolitalne

Prace nad projektem metropołączeń rozpoczęły się na przełomie marca i kwietnia 2019 roku, a ich uruchomienie planowane jest na 2021 rok.

- Linie metropolitalne to sieć połączeń między miastami GZM.
- Linie będą finansowane z budżetu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii.
- Projekt unikatowy na skalę Polski.
- Pasażerowie będą mieli do dyspozycji 30 linii, jeżdżących pomiędzy 41 miastami i gminami.
- Nowe linie będą obsługiwane taborem wysokiej jakości.

W 2020 roku prowadziliśmy intensywne prace nad uruchomieniem nowych połączeń. Od stycznia do sierpnia uzgadnialiśmy docelowe trasy wszystkich linii metropolitalnych. Decyzje dotyczące zmian tras oraz finalny kształt sieci połączeń powstawały w wyniku prowadzonych badań, współpracy pomiędzy organizatorem komunikacji, naukowcami oraz gminami. Wypracowaliśmy kompromis pomiędzy przyjętymi założeniami funkcjonowania danej linii a oczekiwaniami poszczególnych gmin. W sierpniu zakończono pracę nad kompleksowym opracowaniem dotyczącym linii metropolitalnych („Optymalizacja sieci połączeń publicznego transportu zbiorowego na obszarze Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii. Etap 1 – Projekt systemu autobusowych połączeń metropolitalnych. Suplement uwzględniający uwagi i wnioski GZM”).

W ramach projektu:

- Zdefiniowano strukturę przyszłego systemu publicznego transportu zbiorowego na obszarze GZM.
- Przeprowadzono identyfikację i diagnozę stanu istniejącego w zakresie, m.in. zagospodarowania przestrzennego, funkcjonowania istniejących systemów transportowych oraz popytu w systemie transportowym.
- Przygotowano koncepcję struktury sieci linii metropolitalnych uwzględniającą, m.in. przebiegi linii, wybór przystanków, które będą obsługiwane przez te linie, proponowany rodzaj taboru oraz wstępny rozkład jazdy.
- Dla wyboru najkorzystniejszego rozwiązania zdefiniowano sześć wariantów technicznych przyszłej struktury systemu linii metropolitalnych różniących się zakresem obsługiwanych gmin oraz częstotliwością kursowania linii.
- Rekomendowano utworzenie 30 linii metropolitalnych, uwzględniających w obsłudze wszystkie gminy GZM. Planuje się, że realizować będą około 2100 kursów w dni robocze. Częstotliwości kursowania tych linii zostały dopasowane do wielkości występujących potoków pasażerskich i w większości przypadków będą wynosiły od 15 do 60 minut w zależności od pory dnia oraz obsługiwanej relacji.

Od września do października do ZTM spłynęły uwagi pięciu gmin, dotyczące wprowadzenia dodatkowych zmian. Po ich analizie zdecydowano o konieczności uwzględnienia tych poprawek w projekcie. Obecnie prowadzone są finalne uzgodnienia dotyczące przyjęcia ostatecznego kształtu założeń oraz wdrożenie projektu.

Wykaz planowanych linii metropolitalnych

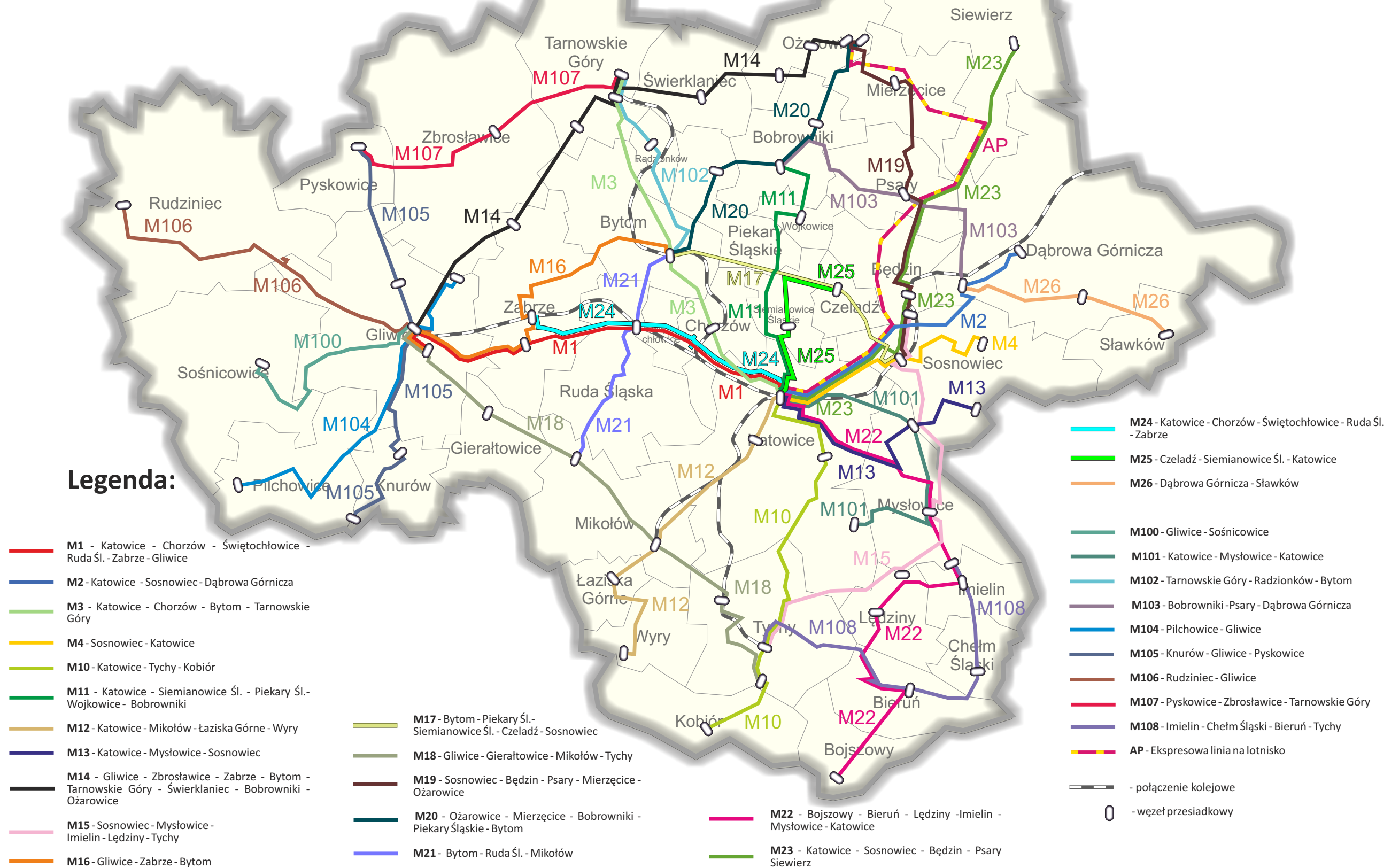
Lp.	Przebieg (wyłącznie gminy)	Szacowana długość linii [km]	Planowana liczba kursów w dobie		
			Robocze	Soboty	Niedziele i święta
1	Katowice – Chorzów – Świętochłowice – Ruda Śląska – Zabrze – Gliwice	33,0	108	48	48
2	Katowice – Sosnowiec – Dąbrowa Górnicza	22,0	124	82	82
3	Katowice – Chorzów – Bytom – Tarnowskie Góry	27,0	156	86	86
4	Sosnowiec – Katowice	19,0	118	68	68
5	Katowice – Tychy – Kobiór	36,0	82	68	42
6	Katowice – Siemianowice Śląskie – Piekary Śląskie – Wojkowice – Bobrowniki	21,0	38	38	36
7	Katowice – Mikołów – Łaziska Górne – Wryy	33,0	80	67	41
8	Katowice – Mysłowice – Sosnowiec	26,0	65	65	37
9	Gliwice – Zbrostawice – Zabrze – Bytom – Tarnowskie Góry – Świerklaniec – Bobrowniki – Ożarowice	47,0	64	48	48
10	Sosnowiec – Mysłowice – Łędziny – Tychy	36,0	64	58	20
11	Gliwice – Zabrze – Bytom	30,0	88	48	48
12	Bytom – Piekary Śląskie – Siemianowice Śląskie – Czeladź – Sosnowiec	24,0	48	36	36
13	Gliwice – Gierałtówice – Mikołów – Tychy	38,0	56	38	36
14	Sosnowiec – Będzin – Psary – Mierzęcice – Ożarowice	31,0	66	48	48
15	Ożarowice – Mierzęcice – Bobrowniki – Piekary Śląskie – Bytom	24,0	48	48	48
16	Bytom – Ruda Śląska – Mikołów	18,0	54	39	39
17	Bojszowy – Bieruń – Łędziny – Imielin – Mysłowice – Katowice	49,0	48	36	24
18	Siewierz – Psary – Będzin – Sosnowiec – Katowice	35,0	27	18	18
19	Katowice – Chorzów – Świętochłowice – Ruda Śląska – Zabrze	23,0	36	0	0
20	Czeladź – Siemianowice – Katowice	16,0	38	36	36
21	Dąbrowa Górnicza – Sławków	19,0	52	36	36
22	Gliwice – Sośnicowice	16,0	104	42	42
23	Katowice – Mysłowice	24,0	71	32	30
24	Tarnowskie Góry – Radzionków – Bytom	18,0	80	49	49
25	Dąbrowa Górnicza – Psary – Bobrowniki	23,0	36	34	34
26	Pilchowice – Gliwice	26,0	58	40	40
27	Knurów – Gliwice – Pyskowice	32,0	70	44	44
28	Rudziniec – Gliwice	29,0	60	42	42
29	Tarnowskie Góry – Zbrostawice – Pyskowice	22,0	56	40	40
30	Imielin – Chetm Śląski – Bieruń – Tychy	31,0	48	40	24
31	Katowice – Ożarowice	42,0	84	84	84
RAZEM			2127	1460	1306

Szacowany roczny koszt funkcjonowania linii metropolitalnych

136 625 953 zł/rok

Proponowane przebiegi tras szkieletowych linii metropolitalnych

Ogólny schemat linii metropolitalnych



Przebieg linii jeszcze jest konsultowany z miastami, może ulec nieznacznym korektom.

Stan na 25.02.2021.

Bieżące zmiany wprowadzane w roku 2020

Nadzór nad funkcjonowaniem systemu transportowego wymaga stałego monitorowania sytuacji. Analizujemy zgłaszane przez pasażerów i gminy potrzeby i na bieżąco je uwzględniamy. Dostosowujemy rozkłady jazdy do ulegających przeobrażeniom warunków drogowych. Wszystkie te modyfikacje wprowadzamy po odpowiednich uzgodnieniach z władzami lokalnymi.

W 2020 roku, na podstawie ponad 500 decyzji, wprowadziliśmy blisko 2000 zmian w rozkładach jazdy linii organizowanych przez ZTM. Wprowadzane zmiany polegały między innymi na:

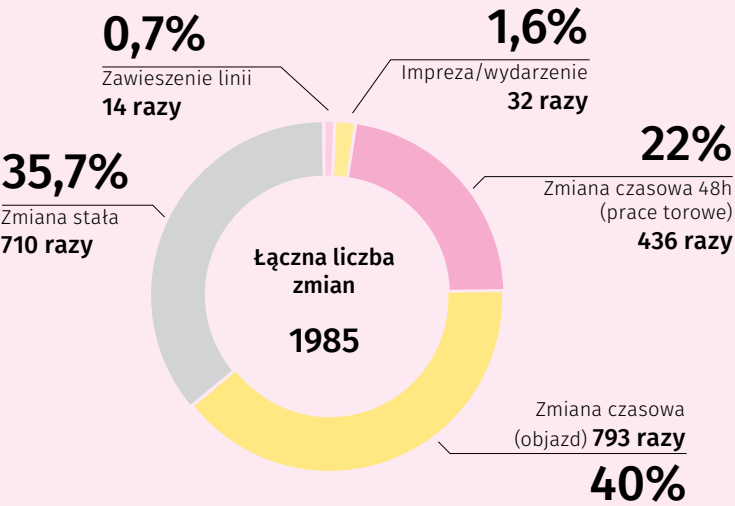
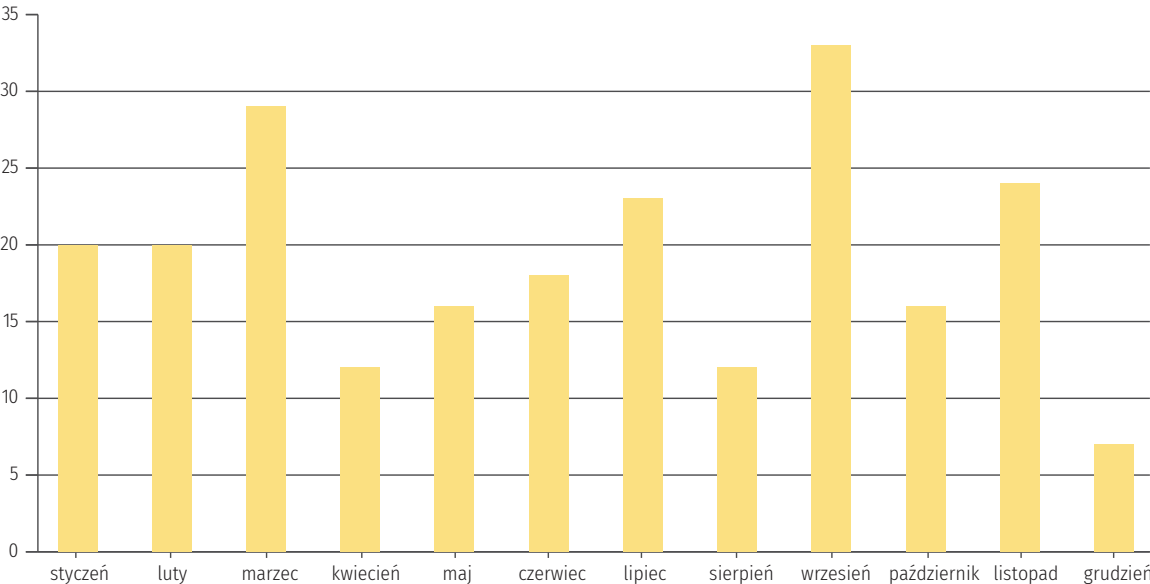
- przywróceniu statych rozkładów jazdy,
- zwiększeniu liczby kursów, a tym samym częstotliwości odjazdów,
- dostosowaniu rozkładów jazdy do możliwości realizacji przesiadek na inne linie,
- zmianach przebiegu tras przejazdu,
- włączeniach do obsługi nowych przystanków komunikacyjnych,
- zwiększeniu pojemności taborowej na wybranych liniach,
- organizowaniu objazdów dla linii autobusowych i tramwajowych,
- uruchamianiu autobusowej komunikacji zastępczej,
- zwiększeniu liczby taboru niskopodłowego na 17 liniach tramwajowych.

Komunikacja zastępcza

Najczęstszymi powodami uruchamiania linii komunikacji zastępczej, są:

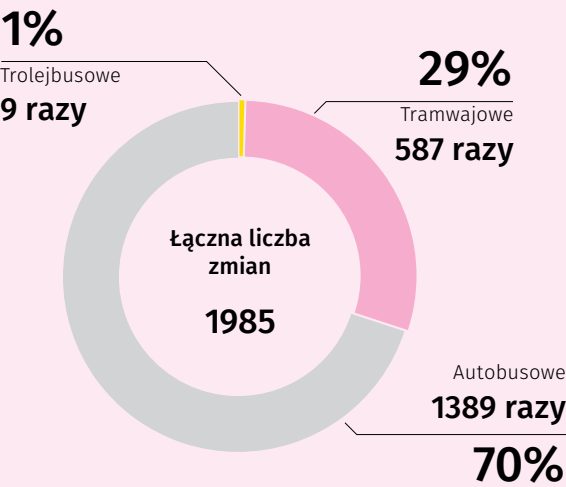
- prace torowe, modernizacja bądź też przebudowa torowiska tramwajowego,
- prace sieciowe na trakcji tramwajowej,
- prace instytucji zewnętrznych, wymagające zawieszenia funkcjonowania linii na danym odcinku trasy przejazdu.

W 2020 roku autobusową komunikację zastępczą uruchamialiśmy **230 razy**



Udział wprowadzonych zmian rozkładów jazdy w komunikacji miejskiej w roku 2020 z podziałem na rodzaje wdrożonych zmian (bez uwzględnienia zmian wprowadzonych w ramach COVID-19 oraz wrześniowej akcji „Szkola”).

Źródło: opracowanie własne.



Udział wprowadzonych zmian rozkładów jazdy w komunikacji miejskiej w roku 2020 (bez uwzględnienia zmian wprowadzonych w ramach COVID-19 oraz wrześniowej akcji „Szkola”).

Źródło: opracowanie własne.

Ciągła optymalizacja i rozwój

Projekty optymalizacji to szereg zmian i usprawnień w systemie transportowym ZTM. Przygotowujemy długofalowe plany modernizacji całej sieci, jednocześnie reagując na bieżące zmiany, jak na przykład remonty, budowy nowych dróg.

Katowice

Optymalizacja czasów przejazdów międzyprzystankowych sieci tramwajowej

Przeprowadziliśmy badania przyczyn braku płynności ruchu i prędkości komunikacyjnej sieci tramwajowej w ciągu komunikacyjnym Katowice–Bytom. W rezultacie, przyspieszamy kursujące tramwaje dzięki nowoczesnym narzędziom sterowania ruchem (ITS w Chorzowie) oraz dostosowanym rozkładom jazdy.

Opracowanie oferty przewozowej w obszarze południowych dzielnic

Intensywna rozbudowa infrastruktury mieszkaniowej w Piotrowicach, Kostuchnie, Podlesiu i Zarzeczcu wymaga wzmocnienia komunikacji miejskiej w tym rejonie. W 2020 roku przygotowaliśmy ofertę nowych rozkładów jazdy wraz z lokalizacjami dodatkowych przystanków. W rozwiązaniu zwróciliśmy szczególną uwagę na system przesiadkowy z koleją w Katowicach Podlesiu oraz z tramwajami w Centrum Przesiadkowym w Brynowie. Zgodnie z informacją miasta Katowice realizacja zaproponowanych rozwiązań możliwa będzie wraz z kolejnymi etapami kształtowania układu komunikacyjnego dla zwiększania



udziału centrów przesiadkowych „Brynów” oraz „Zawodzie”. Etapowość uwzględniać musi jak największe bilansowanie kosztów projektowanych zmian.

Lepszy dostęp do komunikacji w dzielnicy Koszutka

Opracowaliśmy projekt regularnej minibusowej komunikacji miejskiej dla dzielnicy Koszutka. Odległość pieszego przejścia z najdalszej części dzielnicy do przystanku tramwajowego czy autobusowego to około kilometr. Dodatkowo teren ten jest na dużym wzniesieniu, którego przejście jest utrudnione, zwłaszcza dla osób starszych. Przygotowane rozwiązanie ułatwi korzystanie z transportu publicznego i umożliwi przesiadki na autobus lub tramwaj. Zmiany zaplanowane są do wdrożenia po akceptacji Urzędu Miasta Katowice.

Mysłowice

Wydłużenie trasy linii nr 973 do Mysłowic

Rozwiązanie umożliwi szybką możliwość przemieszczania się pomiędzy południowymi dzielnicami Katowic i Mysłowic z dojazdem do GCM. Zaproponowana trasa łączy Murcki z centrum Mysłowic. Rozwiązanie zostało zaakceptowane przez Urząd Miasta Mysłowice, jego wdrożenie będzie możliwe po akceptacji ze strony Urzędu Miasta Katowice.

Imielin

Objęcie regularną komunikacją miejską gminy Imielin przez linię nr 966

Gmina Imielin obsługiwana jest przez linie autobusowe nr 54, 66, 149 i 995. Trasy tych linii przebiegają głównymi ulicami miasta. Zaproponowaliśmy utworzenie wewnątrzgminnej komunikacji zbiorowej, tj. linii 966 obsługującej rejon położony z dala od funkcjonujących ciągów komunikacyjnych. Jednocześnie zaplanowaliśmy przejazdy w systemie przesiadkowym z uwzględnieniem połączeń kolejowych. Na wniosek miasta rozwiązanie uzupełniane jest o jeszcze większe rozszerzenie dostępu do transportu zbiorowego.

Chorzów

Utworzenie dodatkowego przystanku w rejonie Dworca PKP w Chorzowie Batorym

W celu integracji komunikacji autobusowej i tramwajowej na skrzyżowaniu dwóch ciągów komunikacyjnych Katowice–Świętochłowice i Siemianowice Śląskie–Chorzów opracowaliśmy utworzenie nowego przystanku. Umożliwiłby on przesiadki między tymi środkami transportu. Projekt

ten oczekuje na ostateczną akceptację MZUiM w Chorzowie, który zajmuje się analizą zaproponowanego rozwiązania m.in. pod względem możliwości dostosowania systemu ITS.

Katowice, Tychy, Mikołów, Łaziska Górne

Optymalizacje ciągów komunikacyjnych

Propozycje zmian dotyczą kursów linii autobusowych na podobnej trasie w bliskich odstępach czasowych (1, 4, 14, 29, 36, 45, 653, 688 oraz 689). To sytuacja zastana historycznie – jeszcze do końca 2018 roku oferta komunikacyjna w tym rejonie realizowana była przez poprzednich, odrębnych organizatorów komunikacji. Zaplanowana reorganizacja uporządkuje rozkłady jazdy i pozwoli na ograniczenie kosztów. Przygotowana ona została w oparciu o wyniki z badań napętnień oraz dane uzyskane z oprogramowania do makroskopowego modelowania ruchu. Dzięki tym metodom wyznaczono linie do optymalizacji. Zakres proponowanych zmian podlega dostosowaniu do otrzymywanych wniosków miast i gmin i będzie sukcesywnie wdrażany wraz z poszczególnymi etapami uruchamiania linii metropolitalnych.

Tychy

Dwie nowe linie

W związku z otwarciem łącznika Grota-Roweckiego w Tychach w dotychczas nieobsługiwaną część miasta skierowane zostały linie nr 2 oraz 254, a w ciągu ulic Grota-Roweckiego oraz Jaworowej powstały dwa nowe przystanki – „Tychy Trzy Stawy” oraz „Tychy Sadowa”. Zmiana ta wpisała się w istniejącą sieć komunikacyjną miasta oraz zaspokoila potrzeby lokalnej społeczności.

Piekary Śląskie

Poprawa funkcjonalności i zakresu zadań przewozowych linii nr 73

W celu poprawy obsługi komunikacyjnej rejonu ulicy Podmiejskiej w Piekarach Śląskich opracowaliśmy dwa warianty rozkładu jazdy linii nr 73. Uwzględniamy wzmocnienie obsługi stref aktywności gospodarczej położonych w rejonie ul. Podmiejskiej w Piekarach Śląskich oraz ul. Zofii Nałkowskiej w Radzionkowie. Dodatkowo po wdrożeniu zmian komunikacją objęta zostanie zachodnia część Radzionkowa (rejon ulicy Sadowej). Zmiany przekazaliśmy do akceptacji urzędu miasta, do wdrożenia zostały zaplanowane na początek 2021 roku.

Psary

Skierowanie linii autobusowej nr 125 do obsługi Parku Logistycznego DL INVEST GROUP

Wdrożone rozwiązanie umożliwia w wybranych godzinach bezpośredni dojazd z rejonu Parku Logistycznego do dzielnic Będzina i Psar.

Tychy

Elektrykiem na Żwaków

Przygotowaliśmy projekt zmiany trasy linii autobusowej nr 291 oraz przekształcenia jej od 1 stycznia 2021 roku w linię elektrobosową „H”. Będzie ona obsługiwana przez Tyskie Linie Trolejbusowe. Zmiana ta realizowana jest w ramach projektu „Zakup nowoczesnego taboru autobusowego z napędem ekologicznym na potrzeby rozwoju transportu publicznego w podregionie tyskim”. Dzięki skutecznej realizacji **umożliwiliśmy lepsze skomunikowanie dzielnicy Żwaków** z innymi częściami miasta Tychy, na przykład poprzez możliwość bezpośredniego dojazdu do Dworca PKP.

Dwie dłuższe trasy

W odpowiedzi na liczne wnioski pasażerów oraz celem zwiększenia dostępności i efektywności komunikacji publicznej w regionie wydłużyliśmy dwie kolejne trasy w relacji Tychy – Bieruń. Po zmianie autobusy nr 686 dojeżdżają do Oświęcimia.

Bieruń

Nowy przystanek dla logistyki

W związku z wybudowaniem nowych hal magazynowych w rejonie ul. Logistycznej w Bieruniu uruchomiliśmy nowy przystanek **„Bieruń Logistyczna”**, uwzględniony w rozkładzie jazdy linii 686. W przyszłości planujemy rozszerzyć dostępność tego przystanku poprzez skierowanie tam również linii 31 oraz 54.

Nowy przystanek dla Strefy Ekonomicznej

W związku z zakończeniem przebudowy i utworzeniem ronda na ul. Łędzińskiej w Bieruniu oddaliśmy do użytku nowy przystanek **„Bieruń Rudnik”** (w kierunku Łędzin). Do obsługi przystanku skierowano autobusy linii 262 i 536. Rozwiązanie to znacznie ułatwi dojazd do Strefy Ekonomicznej w Bieruniu.

Mikołów

Zmiany dla dworca

Przebudowa dworca w Mikołowie wymusiła prace reorganizacyjne i dostosowanie rozkładów jazdy do nowego układu komunikacyjnego. Nowe rozkłady wdrażane będą w 2021 roku.

Zmiana trasy przejazdu linii J

Modyfikacja trasy linii J przygotowana została z myślą o obsłudze nowego osiedla w rejonie Rety Śmiłowickiej i Śmiłowic. Jednocześnie linia ta połączy dzielnice położone na obrzeżach z centrum miasta. Będzie obsługiwała przejazdy w dzielnicach: Śmiłowice, Reta, Centrum, Kamionka, Jamna. Dodatkowo zapewni dowóz dzieci do szkoły w Kamionce.

Toszek, Wielowieś, Tworóg

Indywidualna oferta przewozowa dla dzieci i młodzieży szkolnej w związku z ograniczeniami pandemicznymi

Komunikację w gminach Toszek, Wielowieś i Tworóg cechuje duży udział kursów o charakterze przewozów szkolnych. W celu dostosowania rozkładów jazdy do potrzeb uczniów wprowadzono indywidualny tryb zmian w rozkładach, konsultowany na bieżąco z władzami gmin i zespołami placówek oświatowych, a nawet poszczególnych szkół. Ponieważ układ komunikacyjny w gminach północnych tworzą powiązane ze sobą zadania jedynastu linii (numery: 152, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 737, 742, 743, 747 i 748), każdorazowa zmiana na jednej z nich wymusza aktualizację systemów informatycznych na pozostałych. W roku 2020 dokonano 10 korekt rozkładów jazdy z tego pakietu.

Gliwice

Badania popytu i podaży oferty przewozowej zapewniającej dojazd do Gliwickiej Podstrefy KSSE

Ważnym i złożonym projektem optymalizacyjnym było opracowanie oferty komunikacyjnej dla rejonu Gliwickiej Podstrefy Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej. Nasze propozycje poprzedzone zostały stosownymi badaniami marketingowymi, a także analizą wyników otrzymanych z oprogramowania do makroskopowego modelowania ruchu. Przeprowadziliśmy między innymi badanie ankietowe wśród pracowników firm zlokalizowanych w obrębie KSSE, zbadaliśmy potrzeby i preferencje potencjalnych podróżnych. Na tej podstawie określiliśmy potrzeby przewozowe oraz oszacowaliśmy wielkość potoków pasażerskich. Wynik? Zwiększenie oferty komunikacyjnej w rejonie KSSE będzie niezbędne. Z uwagi na dwie główne lokalizacje obszarów Gliwickiej Podstrefy KSSE (północną oraz południową) proponowane zmiany w ofercie rozpatrywano dwuetapowo.



Poprawa skomunikowania południowej części Gliwickiej Podstrefy KSSE

W ramach optymalizacji sieci połączeń na terenie obszaru zachodniego zaproponowaliśmy **wydłużenie trasy linii autobusowej nr 677**. Obecnie autobusy kursują jeszcze w relacji: Pyskowice Szpitalna – Gliwice Trynek Toruńska, ale zgodnie z nowymi założeniami będą jeździć na trasie: Pyskowice Szpitalna – Gliwice Europa Centralna. W efekcie obsługą komunikacyjną zostanie objęty rejon ulicy Okrężnej w Gliwicach (obszar Gliwickiej Podstrefy KSSE) i rozszerzymy możliwość dojazdu do Centrum Handlowego „Europa Centralna”. Skomunikowanie ul. Okrężnej odbędzie się przez obsługę dwóch nowych przystanków. Jednocześnie wprowadzimy zmiany w funkcjonowaniu **linii autobusowych nr: 32, 71, 126, 197, 232**, polegające między innymi na zmianach tras przejazdu linii nr 71, 126 i 232, uruchomieniu dodatkowych kursów linii nr 71 i 197. Wdrożenie przedstawionych zmian planowane jest na początek marca 2021 roku.

Plan poprawy jakości komunikacji w północnej części Gliwickiej Podstrefy KSSE

Po analizie obecnej oferty przewozowej pod kątem możliwości dojazdu w rejon północnej części Gliwickiej Podstrefy KSSE opracowaliśmy rozwiązania związane z modyfikacją obecnych połączeń. Ich celem jest poprawa skomunikowania obszarów przemysłowych w Gliwicach. Rozwiązania te polegałyby między innymi na: uruchomieniu dodatkowych kursów, wprowadzeniu zmiany przebiegu trasy linii nr 692 w rejonie Osiedla Kopernika oraz wprowadzeniu korekt godzin odjazdów (aby polepszyć skomunikowanie dzielnic Stare Gliwice i Wojska Polskiego oraz dopasować oferty do godzin zmian w zakładach pracy). Zaproponowaliśmy także utworzenie nowych połączeń: linii obwodowej, która łączyłaby Sośnicę z obszarem północnym Podstrefy Gliwickiej KSSE oraz linii przyspieszonej, która łączyłaby Zabrze z obszarem północnym Gliwickiej Podstrefy KSSE. Propozycje obsługi wraz z projektami rozkładów jazdy oraz bilansem ekonomicznym będą opiniowane przez Urząd Miejski w Gliwicach.

Knurów

Większa dostępność komunikacji miejskiej

W 2020 roku przeprowadziliśmy **szczegółową analizę lokalizacji przystanków** na terenie Knurowa. Wykazała ona, że obecna sieć przystanków autobusowych jest niewystarczająca, a odległości międzyprzystankowe nie odpowiadają gęstości zabudowy. W związku z tym zaproponowaliśmy utworzenie dodatkowych przystanków (wstępne nazwy): „Knurów Wiosenna” lub „Knurów Szpitalna Rondo”, „Knurów Kazimierza Wielkiego”, „Knurów Szkoła” (dodatkowe stanowiska funkcjonującego przystanku), „Szczygłowice Aleja Piastów”. Ponadto od lutego 2021 roku, planowane jest uruchomienie nowego, dwukierunkowego przystanku na ulicy Dworcowej.

Tworzenie nowych połączeń

Na wniosek gminy Knurów rozpoczęliśmy uzgodnienia z gminami Rybnik i Pilchowice oraz Zarządem Transportu Zbiorowego w Rybniku dotyczące utworzenia nowego połączenia umożliwiającego przejazd w relacji: Rybnik – Pilchowice – Knurów. Wstępnie **planowane jest wydłużenie trasy linii nr 14**, której organizatorem jest ZTZ w Rybniku. Utworzenie wspomnianego połączenia będzie możliwe w momencie zaakceptowania przez gminy wzrostu kosztu pracy eksploatacyjnej, podjęcia stosownego porozumienia z ZTZ w Rybniku oraz opracowania rozwiązań związanych z wprowadzeniem wspólnej taryfy ZTM i ZTZ.

Pyskowice

Poprawa dostępności do komunikacji miejskiej – skomunikowanie ul. Lokalnej

Po oddaniu do użytku nowej drogi – ul. Lokalnej w Pyskowicach przeprowadzone zostały uzgodnienia dotyczące **objęcia obsługą komunikacyjną północnej części Pyskowic**. W ich rezultacie zaproponowaliśmy wydłużenie trasy linii nr 707. Po wprowadzeniu zmiany autobusy kursowałyby ul. Lokalną do Cmentarza Komunalnego zlokalizowanego w rejonie ul. Pożnańskiej w Pyskowicach. Rozwiązanie to zostało już zaakceptowane przez Urząd Miasta Pyskowice. Obecnie rozpoznawane są rozwiązania formalne związane z wdrożeniem przedstawionej koncepcji.

Zabrze, Gierałtowiec, Ornontowice, Orzesze, Knurów

Nowe bezpośrednie połączenie oraz reorganizacja rozkładu jazdy linii nr 636

W 2020 roku przeprowadziliśmy uzgodnienia z gminami: Zabrze, Gierałtowiec, Ornontowice, Knurów oraz Orzesze dotyczące **utworzenia nowej bezpośredniej linii nr 647**. Zaplanowaliśmy także modyfikację rozkładu jazdy linii nr 636. Po przeprowadzeniu postępowania przetargowego (od lutego 2021 roku) uruchomione będzie nowe połączenie. Wprowadzimy również zmiany rozkładów jazdy linii nr 636, które zakładają: pominięcie obsługi Przyszowic, Paniówek i Chudowa, likwidację wjazdów w rejon Kopalni Budryk, uruchomienie dodatkowych kursów: Gierałtowiec Kościół – Ornontowice Centrum oraz wprowadzenie korekt godzin odjazdów, przystanku. Zmiany pozwolą na lepsze dopasowanie oferty przewozowej do występującego popytu na przejazdy w Zabrze, Gierałtowiecach, Ornontowicach, Orzeszu oraz Knurowie.

Pilchowice

Poprawa czytelności rozkładu jazdy linii nr 159 oraz realizacji połączeń przesiadkowych

Na początku roku 2020 wprowadziliśmy **zmianę rozkładu jazdy linii nr 159** zakładającą zmniejszenie wariantów tras oraz dopasowanie godzin kursowania linii do godzin rozpoczęcia i zakończenia zajęć szkolnych. Z początkiem roku 2021 roku wdrożona zostanie także dodatkowa modyfikacja rozkładów jazdy tej linii, która umożliwi realizację połączeń przesiadkowych z linii nr 60.

Sosnowiec

Lepsza obsługa Osiedla Naftowa

Od ubiegłego roku mieszkańcy Osiedla Naftowa mają **bezpośredni dojazd** między innymi do Specjalistycznego Szpitala Wojewódzkiego nr 5 oraz do Mysłowic. Połączenie to zapewnia linia nr 26, która po modyfikacji trasy obsługuje rejon osiedla oraz zatrzymuje się na nowo powstałym przystanku „Sosnowiec Radocha Naftowa”.

Dodatkowa linia do parku

Do Parku Kuronia w dni robocze w okresie wakacyjnym skierowaliśmy linię autobusową nr 34.

Sławków

Nowy przystanek oraz zmiana trasy

Uruchomiony w ubiegłym roku przystanek autobusowy „Sławków ZWM Pętla” zapewnia mieszkańcom rejonu ulic Fabrycznej i Chwaliboskie **dogodne połączenia** komunikacyjne z centrum miasta. Przystanek obsługują linie autobusowe nr 49, 634 i 959. Ponadto zmieniliśmy trasę przejazdu linii autobusowej nr 959, która skierowana została do obsługi osiedla PCK.

Czeladź

Nowe rozkłady jazdy

Dostosowaliśmy rozkłady jazdy linii autobusowych nr: 11, 61, 723, 902N, 911 i 911N do obsługi nowo oddanego punktu przesiadkowego (wraz z nowym przystankiem) w rejonie skrzyżowania ulic Katowickiej i Dehnelów.

Dodatkowy przystanek autobusowy

Na ulicy Będzińskiej w rejonie tworzonej strefy ekonomicznej uruchomiony został nowy przystanek autobusowy „Czeladź Strefa Ekonomiczna”. Na stanowisku zatrzymują się linie nr: 27, 42, 902N i 904N.

Będzin

Zmiana trasy linii nr 916

Zmieniliśmy trasę przejazdu autobusu nr 916, tak aby umożliwić łatwy dojazd do Szkoły Podstawowej nr 4 przy ul. W. Szyborskiej. Trasę linii uzupełni także dodatkowy przystanek „Będzin Targowisko”.

Modyfikacja tras linii nr: 49, 175 i 903N

Na skutek zmiany organizacji ruchu na drodze wojewódzkiej DW910 zmianie uległy trasy przejazdów linii autobusowych nr: 49, 175 i 903N.

Dąbrowa Górnicza

Modyfikacje tras

W ubiegłym roku **zmieniliśmy trasy linii nr 140 i 237**, które zostały skierowane do obsługi nowego centrum przesiadkowego w Żąbkowicach (przystanek „Dąbrowa Górnicza Żąbkowice Dworzec PKP”). Zmodyfikowaliśmy również trasę **przejazdu autobusu nr 605**, tak aby umożliwić korzystanie z niej pracownikom strefy ekonomicznej z rejonu ulicy Rożdżeńskiego.

Łatwiej na Pogorię

Dzięki nowo uruchomionemu przystankowi autobusowemu „Dąbrowa Górnicza Korzeniec Pogoria III Graniczna” mieszkańcy rejonu ulicy Granicznej otrzymali możliwość łatwiejszego dojazdu do zbiornika wodnego Pogoria III.

Projekt wzmocnienia komunikacji tramwajowej

Projekt zakłada zwiększenie częstotliwości kursowania linii tramwajowych (co pięć minut w dni robocze i w soboty, co dziesięć minut w niedziele i święta) wraz z uruchomieniem nowej linii (kursującej na trasie „Dąbrowa Górnicza Urząd Pracy” – „Dąbrowa Górnicza Tworzeń Huta Katowice”). Aby uniknąć dublowania się tras linii autobusowych i tramwajowych, zaproponowaliśmy skrócenie tras linii autobusowych nr: 18 – do Centrum Przesiadkowego Centrum; 140 i 637 – do Centrum Przesiadkowego Gołonóg; 603, 605 i 606 – do pętli autobusowej w Tworzniu, w rejonie dawnej Huty Katowice. Propozycja została przesłana do Urzędu Miasta w Dąbrowie Górniczej.

Analiza projektu zmian układu komunikacyjnego

W 2020 roku opiniowaliśmy przesłany przez Dąbrowę Górniczą projekt zakładający zmiany na wszystkich liniach autobusowych i tramwajowych na terenie miasta. Przeanalizowaliśmy przedstawione rozkłady jazdy, przygotowaliśmy schematy przebiegów tras oraz bilans zmian pracy eksploatacyjnej w Dąbrowie Górniczej oraz gminach sąsiednich. Przygotowana opinia skierowana została do urzędu miasta.



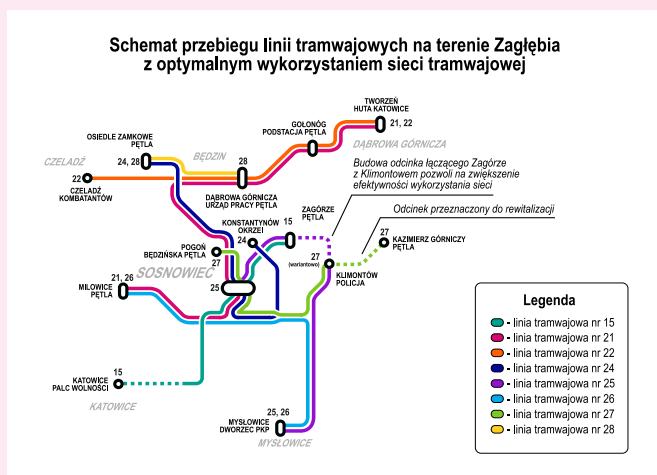
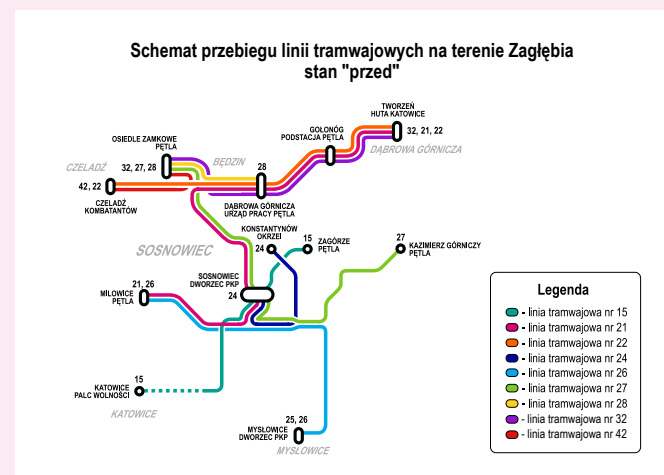
Projekt optymalizacji sieci połączeń w zakresie linii tramwajowych

W 2020 roku przygotowaliśmy również plany optymalizacji komunikacji tramwajowej. Polegają one przede wszystkim na dostosowaniu oferty przewozowej do zmieniających się potrzeb pasażerów. Zwiększamy efektywność wykorzystania taboru, zwłaszcza niskopodłogowego. Kolejnym celem jest lepsze skomunikowanie miast oraz poszczególnych dzielnic, a także zwiększenie przejrzystości siatki połączeń.

Teren obsługiwany przez Zarząd Transportu Metropolitalnego podzielony jest na pięć obszarów: centralny, wschodni, zachodni, północny i południowy. Przedstawiamy modyfikacje sieci tramwajowej na obszarze zachodnim (Zabrze i okolice) oraz wschodnim, obejmującej Zagłębie Dąbrowskie. Planowane jest także dokończenie drugiego toru na trasie z Sosnowca do Mysłowic.

Rejon Wschodni – Zagłębie Dąbrowskie

Projekt optymalizacji w tym rejonie dotyczy linii obsługiwanych przez zajezdnię tramwajową w Będzinie. Nowe rozkłady jazdy przystosowane są do **prowadzenia ruchu po wyremontowanej infrastrukturze torowej**, co pozwoli **efektywniej wykorzystać tabor**. Nowoczesny tabor niskopodłogowy wprowadzimy po przeprowadzeniu całkowitej przebudowy infrastruktury torowej. Obecnie taki tabor kursuje wyłącznie na liniach tramwajowych nr 15 (wagony wieloczlonek typu 2012N oraz 2017N) oraz 24 (wagony pojedyncze MF 10 AC).



Przebudowa torowisk umożliwi również skrócenie czasu przejazdu na najważniejszych ciągach komunikacyjnych.

Istotnymi założeniami mającymi wpływ na nowy projekt organizacji ruchu jest przebudowa szlaku Sosnowiec Dańdówka – Mysłowice na dwutorowy. Po zakończeniu tych prac zwiększona zostanie częstotliwość kursowania tramwajów w tym rejonie. Bierzemy także pod uwagę wniosek gminy Będzin polegający na ograniczeniu oferty przewozowej, pozostawiając jedną linię tramwajową do obsługi relacji Będzin-Sosnowiec.

Rejon Zachodni, Północny – Zabrze, Bytom, Gliwice, Ruda Śląska

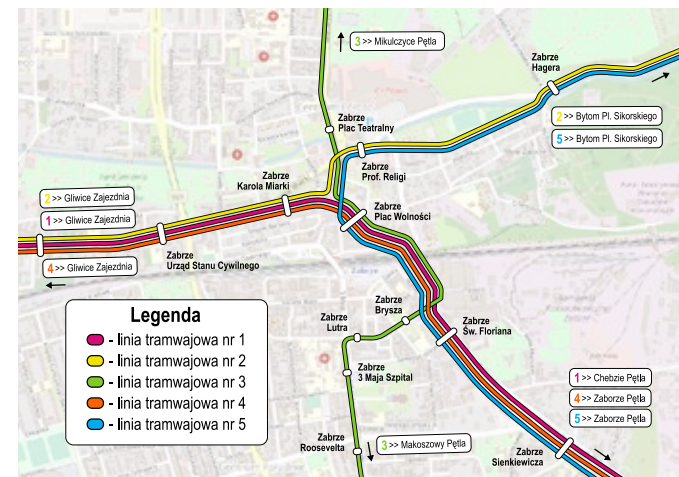
Stworzone opracowanie obejmuje reorganizację siatki połączeń pomiędzy tymi miastami. Wykorzystamy nową relację skrotną w rejonie zabrzańskiego Placu Wolności. Nowa linia tramwajowa nr 2 docelowo będzie łączyć bytomski Plac Sikorskiego z zajezdnią tramwajową w Gliwicach. Linia ta już została uruchomiona, ale do zakończenia remontu torowiska na granicy Zabrze i Bytoma kursuje na skróconej trasie – między Gliwicami a zabrzańską dzielnicą Biskupice.

Po zakończeniu prac remontowych wdrożone zostaną również pozostałe założenia projektu optymalizacyjnego, tj. zmiany dotyczące częstotliwości kursowania linii tramwajowych.

Linie nr: 1, 3, 4 i 5 przed rozpoczęciem prac nad optymalizacją na głównych ciągach komunikacyjnych w dni robocze kursowały z częstotliwością:

- kierunek Maciejów, Gliwice (zajezdnia):** odjazdy co 15 minut;
- kierunek Zabrze, Ruda Śląska:** odjazdy co 5 minut;
- kierunek Biskupice, Bytom:** odjazdy co 10 minut.

Pięciominutowy takt na trasie z centrum Zabrze do pętli na

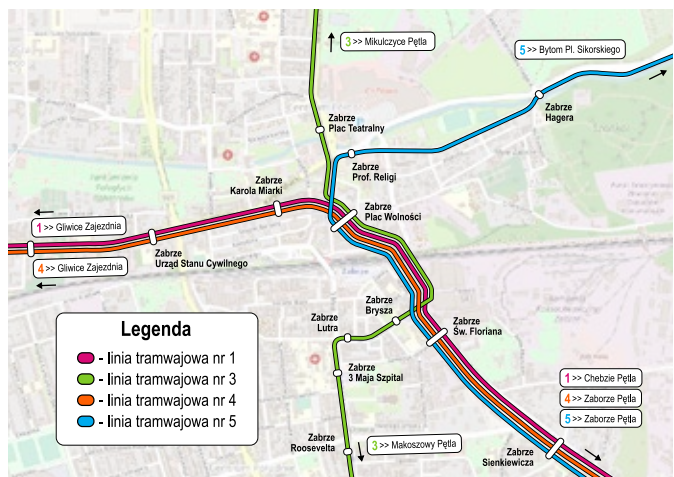


Zaborzu jest niewspółmierny do napętnień oraz potrzeb komunikacyjnych mieszkańców. Takie rozwiązane spowodowane było niedoskonałością dotychczasowego układu torowego w centrum miasta. Tramwaje jadące od strony placu Teatralnego mogły kierować się wyłącznie w stronę Makoszów i Zaborza. **Modernizacja układu torowego wprowadziła możliwość uruchomienia dodatkowej relacji.** Ruch na tym ciągu może być prowadzony z zachowaniem optymalnego, 10-minutowego taktu.

Po zaproponowanej zmianie częstotliwość kursowania linii tramwajowych na ciągu: centrum Zabrze–Maciejów/ Gliwice Zajezdnia ustalona została na co 10 minut. Założone częstotliwości kursowania pozostałych linii tramwajowych pozwolą na uzyskanie następujących taktów na głównych ciągach komunikacyjnych w dni robocze:

- kierunek Maciejów, Gliwice (zajezdnia):** odjazdy co 10 minut;
- kierunek Zabrze, Ruda Śląska:** odjazdy co 10 minut;
- kierunek Biskupice, Bytom:** odjazdy co 15 minut.

Z uwagi na prowadzone inwestycje modernizacji infrastruktury tramwajowej w Zabrzu, Bytomiu i Rudzie Śląskiej zmiany wprowadzane są etapami.



Nowe kryteria klasyfikacji linii

Opracowujemy szczegółowe kryteria klasyfikacji dla każdej linii ZTM. Linie podzielone zostaną według określonych kryteriów, zgodnie z przypisanymi im wartościami, według hierarchii. Będzie to narzędzie wykorzystywane do dyskusji z gminami o wprowadzeniu zmian w ofercie przewozowej.

- **Opracowujemy metodykę klasyfikacji linii.**
- **Definiowane są kryteria klasyfikacji.**
- **Klasyfikacja i hierarchizacja linii organizowanych przez ZTM przygotowywana jest dla każdej linii.**

Opracowujemy klasyfikację linii publicznego transportu zbiorowego na podstawie obiektywnych kryteriów. Klasyfikacja ta pozwoli na stworzenie uporządkowanej struktury linii publicznego transportu zbiorowego organizowanych przez ZTM. Umożliwi także wprowadzenie zasad w procesie uzgadniania z gminami i pasażerami zmian w rozkładach jazdy. Zakłada się, że struktura linii będzie hierarchiczna. Dzięki temu dostosowanie oferty przewozowej będzie uzależnione nie tylko od oczekiwań gmin lub podróżnych, ale także od rozkładu jazdy innych linii. W ten

sposób linie publicznego transportu zbiorowego organizowane przez ZTM traktowane będą jako spójny system, w którym dba się o zachowanie synchronizacji rozkładów jazdy. Kryteria klasyfikacji linii zostaną wybrane spośród wielkości charakterystycznych dla danej linii komunikacyjnej, takich jak: częstotliwość kursowania, liczba obsługiwanych przystanków, okres funkcjonowania linii w ciągu doby, praca eksploatacyjna na linii, liczba obsługiwanych gmin, średni odstęp międzyprzystankowy czy efektywność linii.

Przykładowa charakterystyka dla wybranej linii

Lp.	Charakterystyki dla linii nr 77	Wartości
1	Długość linii [km]	23,0
2	Liczba przystanków na trasie linii [szt.]	32
3	Średni odstęp międzyprzystankowy [km]	0,72
4	Liczba obsługiwanych gmin	2
5	Okres funkcjonowania linii, wariantu (godzina rozpoczęcia pierwszego kursu – godzina zakończenia ostatniego kursu)	4:11 –00:05
6	Liczba kursów dla całej linii i w wariantach	59
7	Liczba godzin funkcjonowania linii, wariantu [godz.: min]	19:54
8	Średni czas jazdy wariantu linii [godz.:min]	-
9	Średnia częstotliwość kursowania w okresie szczytu porannego: 6:00-9:00 [godz.:min/1 kurs]	00:36
10	Średnia częstotliwość kursowania w okresie szczytu popołudniowego: 14:00-17:00 [godz.:min/1 kurs]	00:30
11	Rodzaj wykorzystywanego taboru na linii i w poszczególnych wariantach	BN, CN
12	Prędkość eksploatacyjna [km/h]	17,89
13	Prędkość komunikacyjna [km/h]	26,44
14	Typ linii	Normalna
15	Liczba wariantów podstawowych	2
16	Liczba wariantów dodatkowych	0

Plan Zrównoważonego Rozwoju Publicznego Transportu Zbiorowego

Plan transportowy określa sposób organizacji przewozów o charakterze użyteczności publicznej. W planowaniu tych przewozów podstawowe znaczenie miało zapewnienie efektywnego wykorzystania dostępnych środków i jakości świadczonej usługi. W szczególności oznacza to dążenie do uzyskania w skali Metropolii spójnej sieci zintegrowanych przewozów, dostosowanie ilości i jakości usług do rzeczywistych potrzeb pasażerów, zapewnienie warunków rozwoju publicznego transportu zbiorowego jako alternatywy dla transportu indywidualnego, zapewnienie efektywności rozwiązań w zakresie kształtowania oferty przewozowej czy poprawę standardów podróży.

„Plan Zrównoważonego Rozwoju Publicznego Transportu Zbiorowego dla obszaru Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii oraz gmin, z którymi zawarto porozumienie w sprawie powierzenia Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii pełnienia funkcji organizatora publicznego transportu zbiorowego” stanowi akt prawa miejscowego, który opracowano na podstawie przepisów Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym oraz Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011 roku w sprawie szczegółowego zakresu planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego.

- **Wizja rozwoju publicznego transportu zbiorowego do 2035 roku.**
- **Określenie standardu usług.**
- **Kierunki rozwoju sieci transportu publicznego – realizacja połączeń metropolitalnych.**
- **Kierunki integracji publicznego transportu zbiorowego.**





Oferta i sprzedaż ZTM

Klienci ZTM mogą korzystać z szerokiej sieci sprzedaży. Jest ona sukcesywnie rozbudowywana, tak aby dostęp do naszych biletów był jak najprostszy. W naszej ofercie dostępne są także bilety wspólne z Kolejami Śląskimi, które cieszą się coraz większą popularnością. Z powodu pandemii w roku 2020 sprzedaż biletów drastycznie spadła.

Marzec 2020 – nowa taryfa



Sprzedaż biletów stanowi jedno ze źródeł finansowania komunikacji zbiorowej. Już na początku roku zaplanowaliśmy wdrożenie rozwiązań wpływających na zwiększenie atrakcyjności naszej oferty dla pasażerów. W tym celu od marca 2020 roku wprowadzona została nowa taryfa. Niestety, jej uruchomienie zbiegło się w czasie z wybuchem pandemii.

- W nowej taryfie uprościliśmy ofertę oraz wprowadziliśmy ofertę dla organizatorów imprez masowych.
- Wprowadziliśmy nowe bilety: wieloprzejazdowe, grupowe i dzienne.
- Zaproponowaliśmy atrakcyjne ceny biletów w taryfie odległościowej.
- Wdrożyliśmy nowy wzór papierowych biletów jednorazowych.

Głównym celem wprowadzonej od 1 marca taryfy było **uproszczenie oferty biletowej**. Pojawiły się nowe, atrakcyjne dla klientów rozwiązania. Wszystkie bilety okresowe uprawniają do korzystania z dowolnego środka komunikacji. Wdrożono abonament ważny przez pół roku, czyli bilety wieloprzejazdowe – opcja ta powstała z myślą o osobach, które z komunikacji korzystają sporadycznie. Uruchomiono bilet dzienny – ważny do godz. 23.59 dnia, w którym został skasowany, oraz bilet grupowy, który przeznaczony jest dla maksymalnie pięciu osób. Nowym rozwiązaniem w taryfie była również **spe-**

cialna oferta dla organizatorów imprez masowych – możliwość wykupu uprawnienia do bezpłatnych przejazdów dla uczestników. Dodatkowo pasażerowie otrzymali możliwość skorzystania z **tańszych biletów w taryfie odległościowej** – szczególnie korzystne ceny wprowadzono na najkrótszych odcinkach. Wraz z wejściem w życie nowej taryfy zaczęły obowiązywać nowe, bardziej praktyczne wzory jednorazowych biletów papierowych. Mocną stroną nowego projektu są także zabezpieczenia – zarówno te widoczne, jak i niewidoczne, umieszczane na wszystkich sprzedawanych biletach.

Kampania informacyjna

Nowa taryfa, wraz z nowym wzorem biletu jednorazowego, została wprowadzona od 1 marca 2020 roku. Aby dotrzeć z informacją o aktualnej ofercie do jak największej liczby pasażerów, przeprowadziliśmy szeroko zakrojoną akcję informacyjną.



W ramach prowadzonej akcji do naszych klientów docieraliśmy poprzez działania na **profilach społecznościowych** – łączny zasięg to 3 mln wyświetleń. Tradycyjny przekaz reklamowy oparliśmy na **plakatach, ulotkach, prasie i stacjach radiowych**. Część materiałów przekazaliśmy bezpośrednio do urzędów miast i gmin, z prośbą o ekspozycję na tablicach ogłoszeń, a także przekazanie podległym jednostkom organizacyjnym oraz szkołom ponadpodstawowym. **Informatorzy na przystankach** w dwunastu miastach rozdawali ulotki oraz

udzielali odpowiedzi na zadawane pytania. Materiały drukowane dostępne były także w naszych **punktach sprzedaży**. Informacje w formie **ogłoszeń prasowych** ukazały się w czterech dziennikach („Dziennik Zachodni”, „Fakt”, „Przegląd Sportowy”, „Super Express”), a w **stacjach radiowych** realizowane były akcje reklamowe oraz konkursy (Antyradio, Meloradio, Polskie Radio Katowice, RMF MAXXX). Plakaty wielkoformatowe z nowym wzorem biletu można było zobaczyć na **czterdziestu przystankach**.

Bilety jednorazowe papierowe cieszą się ogromną popularnością wśród pasażerów. Ich sprzedaż to prawie połowa wartości wszystkich kupowanych biletów. Z tego powodu tak ważne jest ich dobre zabezpieczenie przed ewentualnymi fałszerstwami. Nowy wzór biletu to nie tylko lepsza funkcjonalność i czytelność dla pasażerów, ale także szereg wysokiej jakości zabezpieczeń:

- specjalny papier ze znakiem wodnym ZTM,
- bardzo cienkie linie (rastrowe) umieszczone pod różnymi kątami na części przeznaczonej do kasowania,
- wzór giloszowy umieszczony na rewersie biletu,
- specjalny numerator – drukowany farbą świecącą w UV, nanoszony techniką, która pozostawia wgłębienie,
- indywidualny hologram dla ZTM.

Szeroka sieć sprzedaży biletów ZTM



Bilety ZTM można kupować zarówno w wersji elektronicznej, jak i papierowej. Pasażerowie mogą także korzystać z biletów wspólnych z Kolejami Śląskimi. W zakresie współpracy z gminami nienależącymi do Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii realizujemy umowy wykupienia uprawnień do bezpłatnych przejazdów dla dzieci i młodzieży od 7. do 16. roku życia.

- Bilety elektroniczne dostępne są przez internet oraz w czterech aplikacjach mobilnych.
- Uruchomiliśmy możliwość zapłaty kartą zbliżeniową w pojazdach PKM Tychy oraz Tyskich Linii Trolejbusowych.
- Papierowe bilety jednorazowe dostępne są w prawie 1000 punktach sprzedaży.
- Opracowaliśmy interaktywną mapę z lokalizacjami punktów sprzedaży.
- Mamy ofertę biletów zintegrowanych z Kolejami Śląskimi.
- Podpisaliśmy umowy z gminami spoza GZM na bezpłatny przejazd dzieci i młodzieży do 16. roku życia.
- W 2020 roku w związku z trwającą pandemią zawiesiliśmy sprzedaż biletów przez kierujących.

Dzięki umowom z gminami spoza GZM, z bezpłatnych przejazdów korzystają młodzi mieszkańcy Krupskiego Młyna, Miasteczka Śląskiego, Toszka, Tworoga i Wielowsi.

Gdzie można kupić bilet ZTM?



Przez internet



W 10 punktach obsługi pasażera



W ponad 40 punktach obsługi klienta



W 133 automatach biletowych



W ponad 800 kioskach oznaczonych logo SKUP



W czterech aplikacjach mobilnych (Skycash, mPay, moBiLET, jakdojade)



W każdym z 1500 pojazdów – przy użyciu karty SKUP



Zbliżeniową kartą bankową w 180 pojazdach



W wersji papierowej w prawie 1000 kioskach

Bilety wspólne z Kolejami Śląskimi

Taryfa Pomarańczowa

to papierowe bilety jednorazowe i okresowe, które obowiązują w pociągach kursujących między Tychami a Katowicami oraz na liniach ZTM kursujących na terenie Tychów.

Śląski Bilet Miesięczny

to imienne, papierowe bilety miesięczne. Dostępne są na jedno miasto bądź całą sieć dla komunikacji ZTM oraz na wybrany odcinek obsługiwany przez Koleje Śląskie.

Eko-bilet

bilet imienny, dostępny w 6-, 12- bądź 24-godzinym wariantcie. Obejmuje linie ZTM oraz pociągi Kolei Śląskich na terenie całego województwa (z wyłączeniem pociągów specjalnych).

Bilet Katowicki

to papierowy, imienny bilet miesięczny, sprzedawany w kasach Kolei Śląskich. Uprawnia on do przejazdów na terenie Katowic liniami ZTM oraz pociągami Kolei Śląskich.

Metrobilet

powstał z inicjatywy GZM oraz władz województwa śląskiego. W sprzedaży od czerwca 2019 roku. Na jednym bilecie można podróżować wszystkimi środkami transportu na terenie Metropolii. Metrobilet jest biletem miesięcznym, kodowanym na spersonalizowanej karcie SKUP. Pasażerowie mają do wyboru siedem wariantów Metrobiletu. Od maja 2019 roku wprowadzono **Metrobilet sześciogodzinny**, dostępny w kasach Kolei Śląskich oraz w aplikacji Skycash.

Biletomaty

Ważną częścią sieci dystrybucji biletów ZTM są biletomaty. W 2020 roku została ona rozbudowana o dziesięć nowych solarnych automatów. Ogłosiliśmy także przetarg na zakup kilkudziesięciu nowych automatów do sprzedaży biletów.



- Pasażerowie mogą korzystać ze 133 biletomatów, zlokalizowanych w 34 gminach.
- W 2020 roku do użytku oddano 10 nowych biletomatów solarnych.
- Ogłosiliśmy przetarg na zakup 48 automatów biletowych wraz z oprogramowaniem.
- W automatach można kupić wszystkie rodzaje biletów ZTM.
- Dochód ze sprzedaży biletów przez automaty biletowe w 2020 roku wyniósł ok. 16 mln zł.

Sieć automatów biletowych ZTM obejmuje 109 automatów kupionych w ramach projektu ŚKUP oraz 14 biletomatów kupionych przez miasto Sosnowiec i przekazanych do obsługi przez ZTM. Dodatkowo w 2020 roku uruchomiono dziesięć biletomatów solarnych. Zlokalizowane zostały w dziesięciu gminach, na terenie których do tej pory nie było tego typu urządzeń. Obsługą administracyjną i serwisowo-eksploatacyjną zajmuje się kilkusobowy zespół pracowników ZTM. Praca automatów jest monitorowana przy użyciu różnorodnych aplikacji i w przypadku wykrycia błędów lub sytuacji alarmowych, automaty zgłaszane są do serwisu. Automaty cieszą się dużym zainteresowaniem pasażerów. **Rekordzistą** w liczbie i wartości zakupionych biletów jest **automat na dworcu w Katowicach**, który przekroczył wartość 702 tys. zł zrealizowanych transakcji. W sumie dochód ze sprzedaży biletów w tym kanale dystrybucji w 2020 roku wyniósł ok. 16 mln zł.

W listopadzie uruchomiliśmy postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego na dostawę, montaż i serwis stacjonarnych automatów biletowych wraz z oprogramowaniem. 43 sztuki kupione zostaną na rzecz ZTM, a 5 sztuk na rzecz gmin GZM, które zawarły z ZTM porozumienie o wspólnym przeprowadzeniu przetargu i wyraziły chęć zakupu automatów z własnych środków (Łaziska Górne i Siewierz – zakup po jednym dodatkowym automacie oraz Sosnowiec – zakup trzech dodatkowych automatów). Planujemy ustawienie co najmniej jednego automatu w każdej z 41 gmin GZM, co znacznie zwiększy dostępność tego kanału sprzedaży dla pasażerów.

Obsługa automatów:

- na bieżąco uzupełnianie są materiały eksploatacyjne (papier),
- systematycznie pobierany jest utarg gotówkowy,
- pracownicy ZTM dbają o czystość automatów oraz kompletność ich oklejenia,
- od strony administracyjnej wykonywana jest obsługa reklamacji dotyczących funkcjonowania automatów, a także nadzór nad umowami i innego rodzaju dokumentacją związaną z działaniem automatów biletowych.

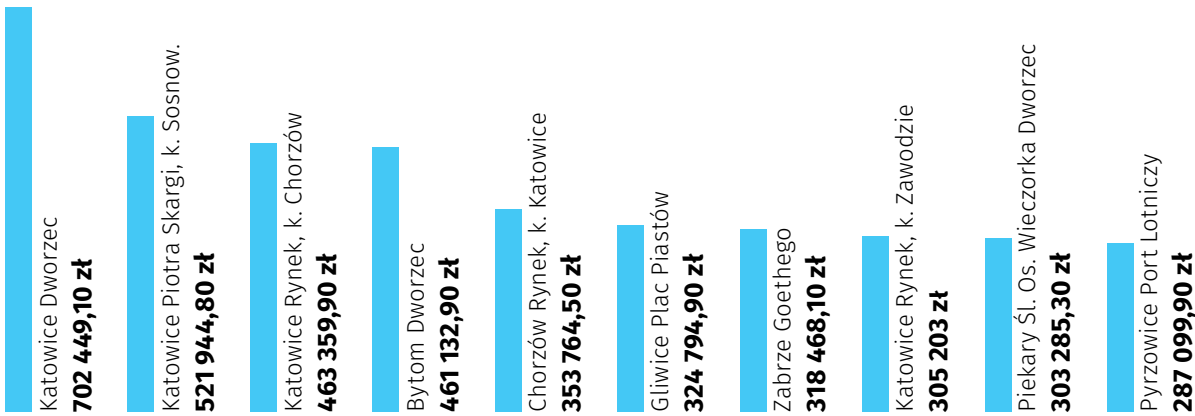
W automatach:

- prowadzimy sprzedaż biletów papierowych i kodowanych na karcie ŚKUP,
- wydajemy karty ŚKUP i realizujemy ich zasilanie,
- najbardziej popularne są jednorazowe bilety papierowe,
- **ok. 65% transakcji jest opłacanych kartą płatniczą.**

Liczba i wartość transakcji w automatach biletowych

Rodzaj transakcji	Rodzaj płatności						Łącznie	
	Gotówka		Karta płatnicza		Karta ŚKUP		Liczba	Wartość
	Liczba	Wartość	Liczba	Wartość	Liczba	Wartość		
Bilety papierowe	1 465 355	4 276 597,20 zł	1 436 808	4 860 136,50 zł	6 529	18 167,20 zł	2 908 692	9 154 900,90 zł
Bilety na kartę ŚKUP	22 175	748 678,30 zł	72 186	4 785 826,60 zł	11 121	184 951,10 zł	105 482	5 719 456,00 zł
Wydanie karty ŚKUP	1 122	5 610,00 zł	1 198	5 990,00 zł	19	95,00 zł	2 339	11 695,00 zł
Zasilenie karty ŚKUP	19 363	329 597,00 zł	25 253	709 679,10 zł	0	0,00 zł	44 616	1 039 276,10 zł
Łącznie	1 508 015	5 360 482,50 zł	1 535 445	10 361 632,20 zł	17 669	203 213,30 zł	3 061 129	15 925 328,00 zł

Wartość transakcji – ranking automatów



Sprzedaż biletów w 2020 roku

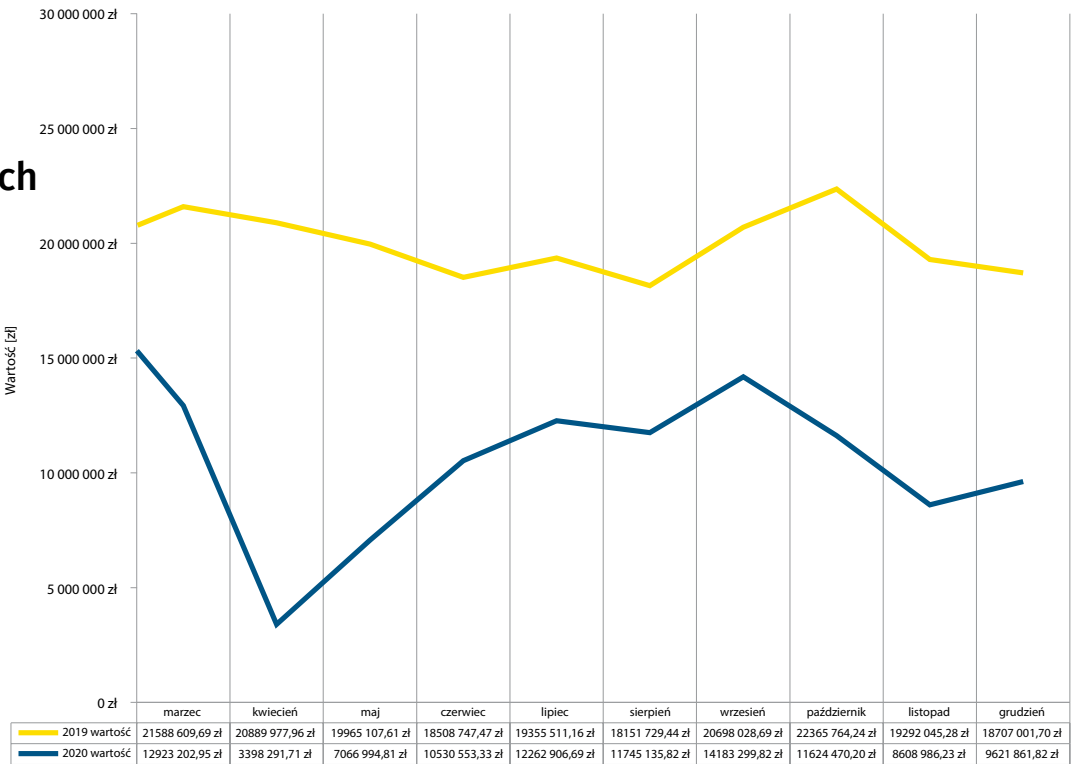
Obostrzenia wprowadzane w związku z trwającą od marca pandemią COVID-19 w dramatyczny sposób wpłynęły na funkcjonowanie komunikacji publicznej, zwłaszcza w zakresie sprzedaży biletów.

- Pierwsza fala epidemii spowodowała spadek sprzedaży o 84%.
- W okresie letnim sprzedaż zaczęła powoli rosnąć.
- Druga, jesienna fala, spowodowała kolejne spadki o ok. 55%.
- W roku 2020 na skutek epidemii dochód z biletów był o ok. 42,5% niższy niż w roku poprzednim.

Obostrzenia związane z utrudnieniem przemieszczania się, zamknięcie szkół i zakładów pracy, przejście wielu osób na pracę zdalną – wszystko to dotknęło także komunikację zbiorową. Pierwsze załamanie nastąpiło w marcu i kwietniu 2020 roku. W tym okresie dodatkowo klienci zaczęli zwracać niewykorzystane bilety. Wraz z luzowaniem obostrzeń – w okresie letnim i wczesnojesiennym – wzrastała również sprzedaż biletów. Jej poziom doszedł do poziomu o ok. 32% niższego aniżeli w roku ubiegłym. Kolejne załamanie to październik-listopad i sprzedaż o 55% niższa niż rok wcześniej.

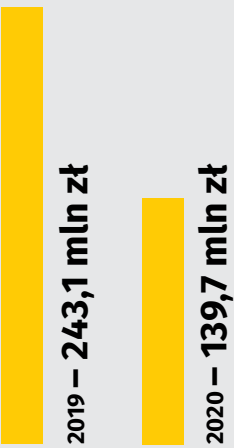
Spadek liczby pasażerów korzystających z komunikacji spowodował, że **wartość sprzedaży biletów**, według cen nominalnych, w 2020 roku osiągnęła **poziom ok. 139,7 mln zł**. W roku 2019 wartość ta wynosiła ok. 243,1 mln zł, co oznacza spadek sprzedaży o prawie 42,5%.

Wartość sprzedanych biletów w poszczególnych miesiącach, w latach 2019 i 2020

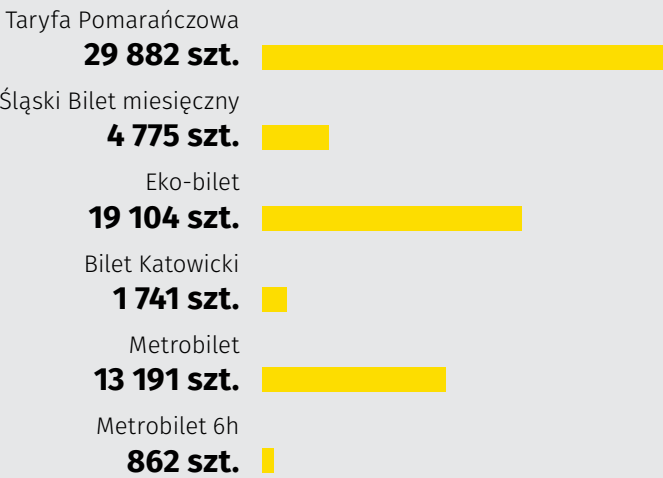


Rodzaj biletu	2020		2019	
	Liczba	Wartość	Liczba	Wartość
Jednorazowe/krótkookresowe oraz odległościowe normalne	14 819 558	49 870 680 zł	25 832 930	85 366 761 zł
Jednorazowe/krótkookresowe oraz odległościowe ulgowe	13 527 665	24 399 078 zł	26 929 973	48 626 194 zł
Okresowe normalne	487 623	48 304 226 zł	773 330	76 970 160 zł
Okresowe ulgowe	292 488	15 565 480 zł	508 196	29 499 246 zł
Taryfa kolejowa normalne	55 825	1 301 872 zł	155 950	2 175 418 zł
Taryfa kolejowa ulgowe	13 730	243 047 zł	24 963	456 641 zł

Wartość sprzedanych biletów w cenach nominalnych



Liczba wspólnych biletów ZTM i Kolei Śląskich. Sprzedaż w 2020 roku





Bezpieczny transport w pandemii

Rok 2020 w całym kraju upłynął pod znakiem pandemii. Wprowadzane zalecenia, obostrzenia dotyczące możliwości przemieszczania się, ograniczenia w liczbie pasażerów – wszystko to w znaczący sposób wpłynęło na pracę Zarządu Transportu Metropolitalnego. Konieczność wypracowania nowych procedur, opracowania rozwiązań dotyczących zarówno funkcjonowania transportu, rozkładów jazdy, jak i obsługi klientów, kontroli czy też współpracy z operatorami i finansowania wymagały ogromnego nakładu pracy i zaangażowania praktycznie wszystkich pracowników ZTM.

Zmiany w funkcjonowaniu komunikacji wprowadzane w związku z Covid-19

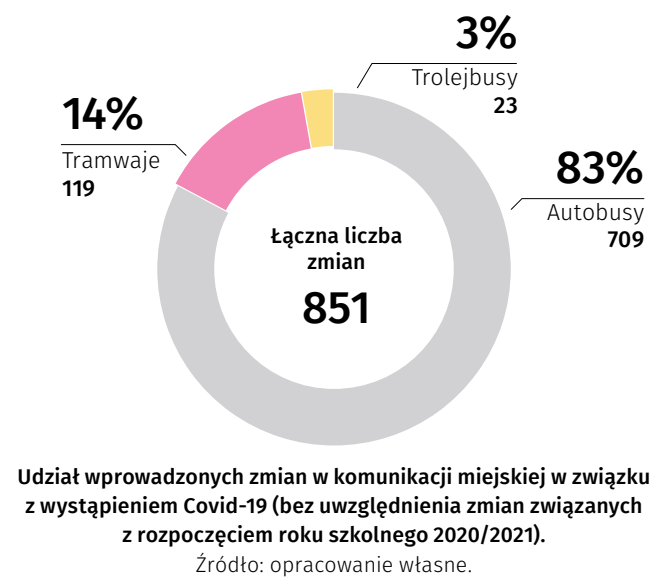


Jako organizator transportu od marca elastyczne reagujemy na dynamiczne zmiany w związku z ogłoszonym stanem epidemii. Aby minimalizować ryzyko transmisji wirusa, a jednocześnie realizować zapotrzebowanie na usługi przewozowe, wprowadziliśmy liczne zmiany w funkcjonowaniu komunikacji.

- Wprowadziliśmy ponad 1000 zmian w rozkładach jazdy od momentu ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego.
- Wystosowaliśmy około 220 pism do operatorów.

Strategia dostosowywania rozkładów jazdy do aktualnego popytu oparta jest między innymi na raportach z badań napełnień, które są stale aktualizowane i służą za punkt odniesienia dla wprowadzanych zmian. Mając na uwadze dobro i bezpieczeństwo pasażerów, od 16 marca 2020 roku, na podstawie około 220 pism przewodnich do operatorów, wprowadziliśmy **ponad 1000 zmian w rozkładach jazdy** linii organizowanych przez ZTM.

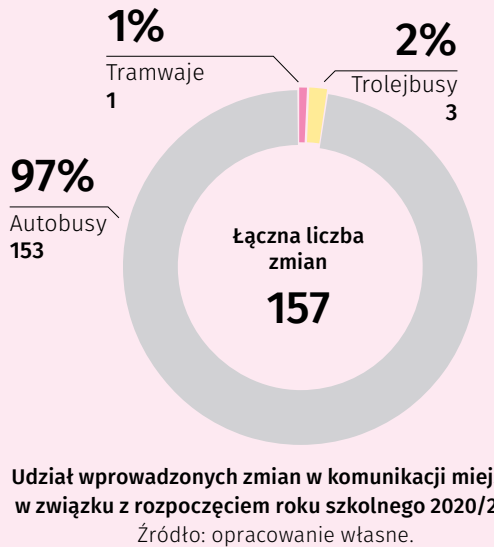
Zmiany w rozkładach jazdy w czasie pandemii polegały na **dostosowywaniu liczby kursów oraz pojemności taboru do bieżących potrzeb, zgodnie z wynikami badań i prowadzonych analiz**. Zmiany te polegały na zwiększaniu lub zmniejszaniu liczby kursów, a tym samym częstotliwości odjazdów. Wybrane kursy, na przykład w kierunku zakładów pracy, były dublowane. Na wybranych trasach (o najwyższym popycie na podróże) konieczne było zwiększanie pojemności taborowej. Część zmian polegała także na dostosowywaniu rozkładów jazdy do aktualnej sytuacji, przy uwzględnieniu możliwości realizacji przesiadki na inną linię komunikacyjną.



Wrzesień 2020 r.

Od 1 września przywrócone zostały zajęcia dydaktyczno-wychowawcze w placówkach oświatowych. W związku z tym, wprowadziliśmy **liczne zmiany, polegające między innymi na:**

- przywróceniu stałych rozkładów jazdy na dni robocze szkolne (dla wielu linii oznacza to wznowienie ich funkcjonowania),
- zwiększeniu liczby kursów, a tym samym częstotliwości odjazdów,
- zdublowaniu kursów w wybranych godzinach, np. w kierunku zakładów pracy,
- wydłużeniu tras linii do szkół zlokalizowanych w sąsiednich gminach,
- zwiększeniu pojemności taborowej na trasach o najwyższym popycie na podróże,
- zmian godzin odjazdów w rozkładach jazdy.



Informacja pasażerska w czasie pandemii



Zmiany spowodowane rządowymi obostrzeniami, modyfikacje układu transportowego, rozkładów jazdy, likwidacja części kursów, wzmocnienia na innych – wszystkie decyzje na bieżąco przekazywaliśmy pasażerom. Komunikacja działań wynikających z panującej epidemii była jednym z największych wyzwań w 2020 roku.

- Zagregowaliśmy prawie 1200 informacji dotyczących funkcjonowania komunikacji ZTM.
- Informacje prasowe na bieżąco wysyłaliśmy do mediów; współpracowaliśmy z ponad 150 dziennikarzami.
- Opublikowaliśmy 52 artykuły oraz komunikaty na stronach internetowych.

Ogromnym wyzwaniem w czasie pandemii była dynamicznie zmieniająca się w pojazdach liczba podróży. Związane to było z jednej strony z odgórnymi decyzjami dotyczącymi zamrażania niektórych obszarów życia społeczno-gospodarczego. Ograniczana liczba pracowników (czy też zamykanie wybranych zakładów pracy) i brak konieczności dojazdu do szkół spowodowały, że na części linii liczba pasażerów znacznie się zmniejszyła. Z kolei rządowe ograniczenia w zakresie maksymalnej liczby przewożonych osób spowodowały, że linie, na które był duży popyt musieliśmy wzmocniać (zwiększać tabor bądź częstotliwość ich kursowania). Aby uzyskać aktualne informacje o bieżących potrzebach, prowadziliśmy intensywne badania napełnień. Wykorzystywaliśmy również informacje przekazywane nam przez pasażerów. W sumie, w związku z pandemią zagregowaliśmy oraz przekazaliśmy do analizy prawie 1200 informacji. Prace informacyjne realizowaliśmy także przy wykorzystaniu działań *media relations*, czyli we współpracy z dziennikarzami. Najważniejsze informacje i komunikaty publikowaliśmy na stronie internetowej, do ich przekazywania wykorzystaliśmy także automaty biletowe (27 różnych komunikatów) oraz tablice SDIP (ponad 140 komunikatów). Ponadto nasi pracownicy pozostawali w stałym kontakcie z pasażerami, wykorzystując w tym celu drogę mailową, telefoniczną oraz media społecznościowe.

COVID-19 w komunikacji miejskiej – bieżąca informacja

Informacje o aktualnych, obowiązujących wytycznych umieszczane są we wszystkich pojazdach ZTM.

Aby pasażerowie mieli jak najszerzy dostęp do aktualnych, zmieniających się wytycznych, wszystkie pojazdy na bieżąco wyposażamy w niezbędne informacje.

- Informacje o wprowadzanych obostrzeniach umieszczane są we wszystkich pojazdach ZTM.
- ZTM zaopatruje wszystkich operatorów w niezbędne materiały.
- Od marca w pojazdach komunikacji miejskiej umieszczono prawie 200 tys. plakatów.
- Łączny koszt wydruków to 116 tys. zł.



LICZBA PLAKATÓW DYSTRYBUOWANYCH W POJAZDACH

„Nie siadaj na tym miejscu”
umieszczane na fotelach

118 700 szt.

Informacja o maksymalnej
liczbie osób w pojeździe

49 600 szt.

Plakat przypominający o obowiązku
zastaniania ust i nosa

12 000 szt.

Informacja na temat zmian
w rozkładach jazdy

11 200 szt.

Zawieszenie sprzedaży
biletów u kierujących

3 320 szt.

Kontrola jakości usług w związku z obostrzeniami



Kontrola jakości usług przewozowych w roku 2020, podobnie jak praca innych wydziałów ZTM, zdeterminowana została przez epidemię koronawirusa. W statystykach zauważalny jest wyraźny wzrost liczby kar dotyczących braku czystości i estetyki pojazdów. Związane jest to ze znacznym zwiększeniem liczby kontroli w tym zakresie. Nasze służby kontrolne sprawdzają, jak operatorzy realizują wydane przez ZTM zalecenia dotyczące codziennego mycia i dezynfekowania pojazdów. Liczba pozostałych kar umownych utrzymuje się na podobnym poziomie, co w roku poprzednim.

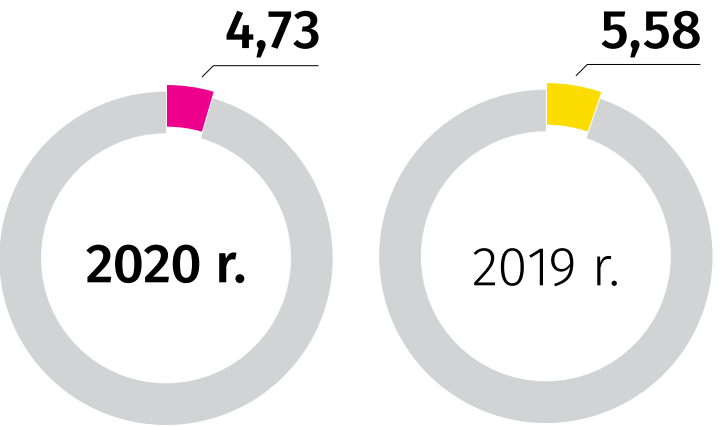
- Nadzór nad komunikacją miejską prowadzimy za pomocą narzędzi informatycznych oraz przez kontrole w terenie.
- W 2020 roku wykonaliśmy 41 360 kontroli pojazdów – o 24,7% więcej niż rok temu.
- W 1957 przypadkach naliczyliśmy kary umowne.
- Jakość świadczonych usług rośnie.

Nasi pracownicy regularnie prowadzą kontrole jakości usług. W mijającym roku można zauważyć, że mimo znacznego zwiększenia liczby kontroli, współczynnik liczby kar na każde 100 przeprowadzonych kontroli zmniejszył się w stosunku do roku ubiegłego i wynosi obecnie 4,73. Oznacza to, że **jakość usług świadczonych przez operatorów poprawia się**, a więc rozszerzone działania kontrolne przynoszą oczekiwany rezultat.

Kontrole a Covid-19

Pandemiczne obostrzenia, zwłaszcza dotyczące dopuszczalnej liczby pasażerów w pojazdach komunikacji zbiorowej wiążą się z koniecznością **ciągłego monitorowania napełnień w pojazdach**. W związku z tym kontrolerzy ruchu ZTM wraz z kontrolerami biletów prowadzą na wybranych przystankach badania napełnień. Realizowane są one metodą zliczania pasażerów, znajdujących się wewnątrz pojazdu. Po zatrzymaniu się pojazdu na przystanku, obserwatorzy notują godzinę przybycia na przystanek oraz liczbę osób wsiadających i wysiadających z pojazdu, a także na bieżąco sprawdzają i zapisują aktualną liczbę pasażerów znajdujących się w pojeździe po odjeździe z przystanku. Badanie napełnień danej linii komunikacyjnej obejmuje wszystkie kursy danej linii na całej długości trasy w ciągu miarodajnego dnia roboczego, soboty i niedzieli. Przeprowadzanie badań napełnień jest niezbędne do określenia poziomu wykorzystania potencjału przewozowego na liniach komunikacyjnych oraz **ustalenia zmian w funkcjonowaniu systemu transportowego**. Ponadto dane z badań napełnień są niezbędne do zaplanowania liczby taboru, jego pojemności i częstotliwości oraz do ustalania rozkładów jazdy autobusów. Ma to również znaczenie dla analiz ekonomicznych, skutkujących określeniem wysokości składki zmiennej dla gmin członkowskich GZM.

Liczba kar nałożonych przez naszych pracowników terenowych na każde 100 przeprowadzonych kontroli



Liczba i wartość nałożonych kar umownych za stwierdzone nieprawidłowości w latach 2019 i 2020

Przedmiot nieprawidłowości	2019	2020
Spóźnienie	2980	2455
Przyspieszenie	1260	1602
Kasowniki	412	395
Czystość i estetyka taboru	269	551
Oznakowanie i wyposażenie	725	632
Obsługa przez kierującego	158	88
Obsługa przystanku	287	291
Realizacja zadań	574	544
Suma	6665	6558

Wartość kar umownych

Rok	2019	2020
	1 634 567 zł	1 689 703 zł

Elastyczne modyfikacje oferty przewozowej i współpraca z przewoźnikami

Zmiany w ofercie przewozowej oraz dodatkowe umowy z operatorami realizującymi usługi przewozu, zapewniające odpowiednie warunki bezpieczeństwa i higieny pasażerom to główne zmiany we współpracy pomiędzy ZTM a operatorami w 2020 roku.

- Zawarliśmy porozumienie dotyczące rozliczenia świadczonych usług przewozowych w komunikacji tramwajowej w 2020 roku, ograniczające potencjalne zobowiązania finansowe ZTM.
- Podpisaliśmy dodatkowych 19 umów z operatorami w celu zapewnienia pasażerom odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny.
- Zaleciliśmy codzienną dezynfekcję wszystkich pojazdów ZTM.
- Koszt dezynfekcji w 2020 roku wyniósł prawie 5 mln zł.

Bardzo poważnie podchodzimy do zaleceń związanych z przeciwdziałaniem rozprzestrzenianiu się wirusa. Aby utrzymać odpowiednie standardy higieniczne w autobusach, tramwajach i trolejbusach, na naszych operatorów nałożyliśmy obowiązek codziennej dezynfekcji wszystkich pojazdów. W połączeniu z zaleceniem mycia i czyszczenia pojazdów ze szczególną dokładnością oraz wzmożonymi kontrolami w tym zakresie, zapewniamy maksymalne możliwe bezpieczeństwo wszystkim podróżującym.



Porozumienie z Tramwajami Śląskimi

Ograniczenia w ofercie przewozowej związane z obostrzeniami pandemicznymi oraz modernizacja infrastruktury tramwajowej spowodowały realizację pracy przewozowej na poziomie niższym niż określono w umowie. Zgodnie z zapisami umowy, ZTM mógłby być zobowiązany do zapłaty Tramwajom Śląskim pełnej kwoty wynagrodzenia. Mając na względzie okoliczności występujące w roku 2020 oraz interes gmin członkowskich GZM, wypracowaliśmy z Tramwajami Śląskimi porozumienie dotyczące rozliczenia świadczonych usług przewozowych w 2020 roku. Zmniejszyło ono potencjalne zobowiązania finansowe ZTM. Porozumienie reguluje również sposób rozliczania dodatkowego wynagrodzenia dla Tramwajów Śląskich, związanego z realizacją projektów inwestycyjnych finansowanych ze środków Unii Europejskiej.

Codzienna dezynfekcja pojazdów przeprowadzana jest przez operatorów według wytycznych Głównego Inspektoratu Sanitarnego i obejmuje całe wnętrze pojazdu, ze szczególnym uwzględnieniem: poręczy, uchwytów, kasowników biletowych, siedzeń oraz kabiny kierowcy. Działania te przeprowadzane są przy użyciu metod, materiałów i środków chemicznych, zalecanych do stosowania przez GIS w celu zwalczania wirusa SARS-CoV-2. Przedmiotowe zadania będą kontynuowane w roku 2021.



Bezpieczeństwo w czasie pandemii COVID-19

Kampania informacyjna
o działaniach zwiększających
bezpieczeństwo w pojazdach



Trwająca od marca pandemia i związane z nią obostrzenia wymusiły na ZTM stworzenie nowych procedur i wprowadzenie dodatkowych środków bezpieczeństwa. Nie są one widoczne dla podróżnych, a chcieliśmy, aby pasażerowie również zdali sobie z nich sprawę.

- 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.



Zamiast ogólnych komunikatów postawiliśmy na operowanie faktami i liczbami. Wyeksponowane zostały konkretne działania, między innymi ilości zużywanych detergentów (23 tys. litrów miesięcznie), codzienna dezynfekcja 1500 pojazdów, wydatki na środki dezynfekujące do pojazdów. W ten sposób pokazane zostało „zaplecze” ZTM, z którym pasażerowie nie mają okazji się zetknąć bezpośrednio. Ponieważ zapewnienia o wdrożeniu ochrony taboru przed koronawirusem nie wystarczą, kampania mówiła o wspólnej odpowiedzialności za bezpieczeństwo nas wszystkich i wzywała do działania następującymi komunikatami: „myj lub dezynfekuj ręce po każdym przejeździe”, „zasłaniaj nos i usta”, „zawsze zakładaj maszkę”.

Przekaz oparliśmy o silny projekt wizualny. Na żółtym tle znajdziemy czarne tła z fontami przypominającymi tablice LCD umieszczone przy przystankach. Akcja przeprowadzona została w **mediach elektronicznych** (na portalu Facebook oraz w serwisach informacyjnych), w **stacjach radiowych, dziennikach regionalnych**. Informacje wywieszone były także na **przystankach** oraz na **billboardach**. Wydrukowaliśmy także plakaty i ulotki z informacjami o zasadach zachowania bezpieczeństwa.

My podwoiliśmy
kursy na dziesiątkach
linii autobusowych.

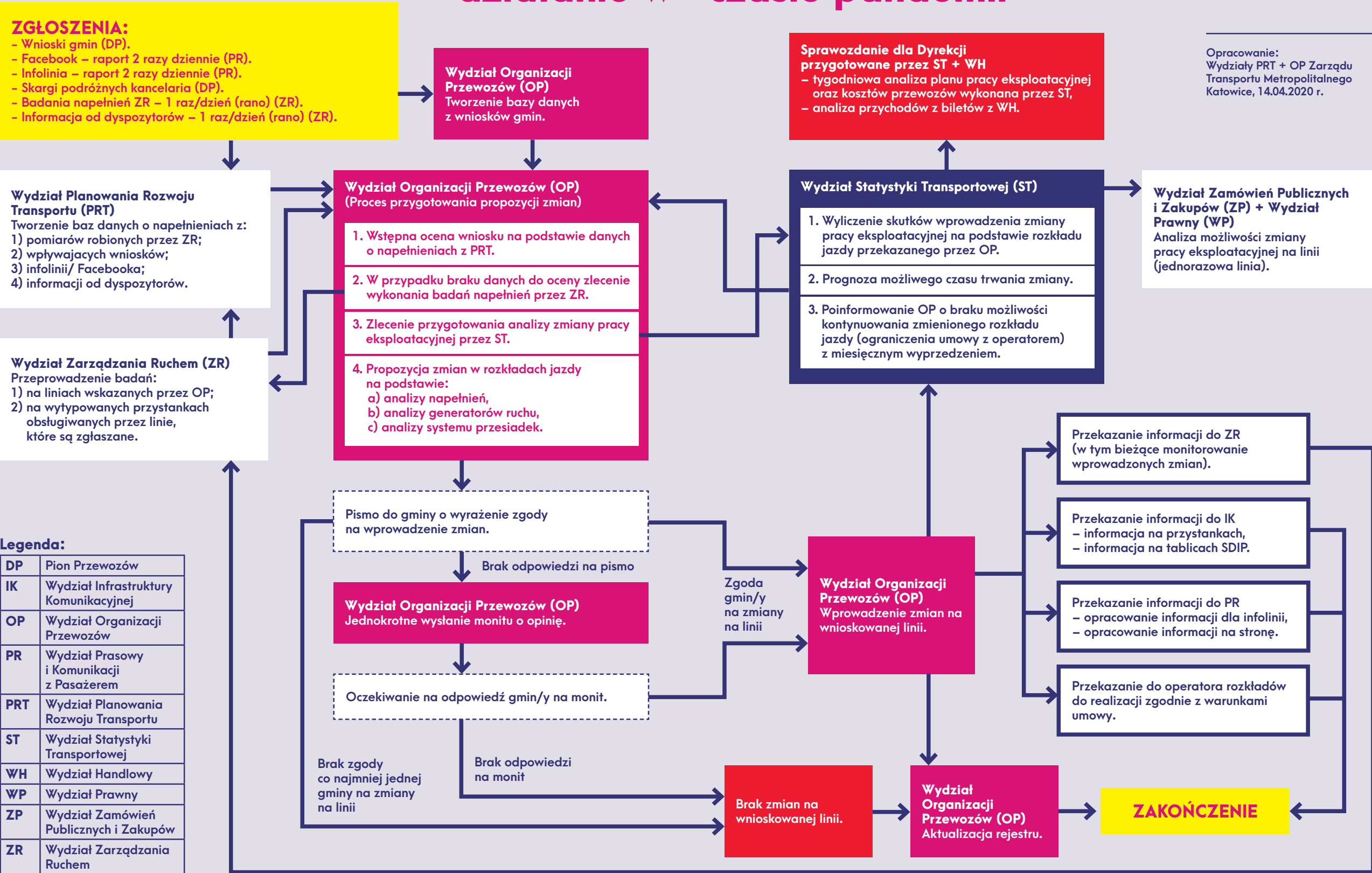
Ty zasłaniaj
nos i usta.

#dbajmy-o-siebie
-nawzajem

ZTM



Procedura zmiany (zwiększenia lub zmniejszenia) oferty przewozowej – działanie w czasie pandemii



Opracowanie:
Wydziały PRT + OP Zarządu
Transportu Metropolitalnego
Katowice, 14.04.2020 r.



Wyzwania w organizacji komunikacji w 2020 roku

Mimo że miniony rok upływał pod znakiem pandemii, w komunikacji miejskiej działo się o wiele więcej. Istotnym elementem systemu transportowego w Metropolii mają stać się centra przesiadkowe. Kilka takich inwestycji uruchomionych zostało w 2020 roku. Ważnym wydarzeniem był również wyścig Tour de Pologne, którego trasa biegła przez kilkanaście miast terenu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii, a który wymagał ogromnego zaangażowania organizacyjnego ZTM. Nie spodziewanym zdarzeniem, wpływającym na organizację transportu publicznego, była także między innymi katastrofa budowlana w Katowicach-Giszowcu.

Nowe węzły komunikacyjne

Pod koniec 2020 roku uruchomione zostały nowe centra przesiadkowe. Zlokalizowane są w Katowicach – w centrum miasta przy ul. Sądowej oraz w dzielnicach Brynów i Zawodzie. Wraz z już działającym węzłem przesiadkowym w Ligocie tworzą „Katowicki System Zintegrowanych Węzłów Przesiadkowych”.

Węzeł komunikacyjny Sądowa

- Uruchomiony 30 października 2020 roku.
- Przygotowano projekty rozkładów jazdy dla dziewiętnastu linii autobusowych (w czterech wersjach).
- Wprowadzone zmiany dotyczyły trzech grup linii:
 - linii autobusowych nr: 9, 10, 48, 297, 297N, 632, 672, 911, 940 kończących relację na przystanku autobusowym „Katowice Dworzec”.
 - linii autobusowych nr: 5, 7, 23, 27, 168, 860 kończących relację na przystanku „Katowice Plac Wolności”.
 - linii o charakterze przelotowym – nr: 0, 50, 110 i 674.
- Ustalono i uzgodniono wszystkie rozwiązania z miastem Katowice.
- Przeprowadzono konsultacje z gminami, przez które zmieniają linie kursując.

Obecnie trwa **weryfikacja wykorzystania oferty przez pasażerów** oraz prowadzona jest analiza techniczna, dotycząca przepustowości układu drogowego. Dodatkowo w zakresie funkcjonowania tego centrum przesiadkowego od 1 grudnia 2020 roku, zgodnie z Uchwałą Zarządu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii, pasażerowie jadący na odcinku Katowice Dworzec – Katowice Sądowa oraz w kierunku przeciwnym mają **prawo do bezpłatnego**

przejazdu. W związku z tą decyzją wprowadziliśmy kolejną aktualizację rozkładów jazdy dla ośmiu linii autobusowych. Wprowadzenie tej modyfikacji wiązało się też między innymi z aktualizacją ponad 250 tabliczek przystankowych na terenie Chorzowa, Czeladzi, Katowic, Siemianowic Śląskich oraz zaprogramowaniem nowej prezentacji przystanku końcowego, tj. „Katowice Sądowa” przez Dworzec, wraz z aktualizacją we wszystkich autobusach operatorów.



Schemat Centrum Przesiadkowego Sądowa. Źródło: ZTM.

Węzły przesiadkowe Brynów i Zawodzie

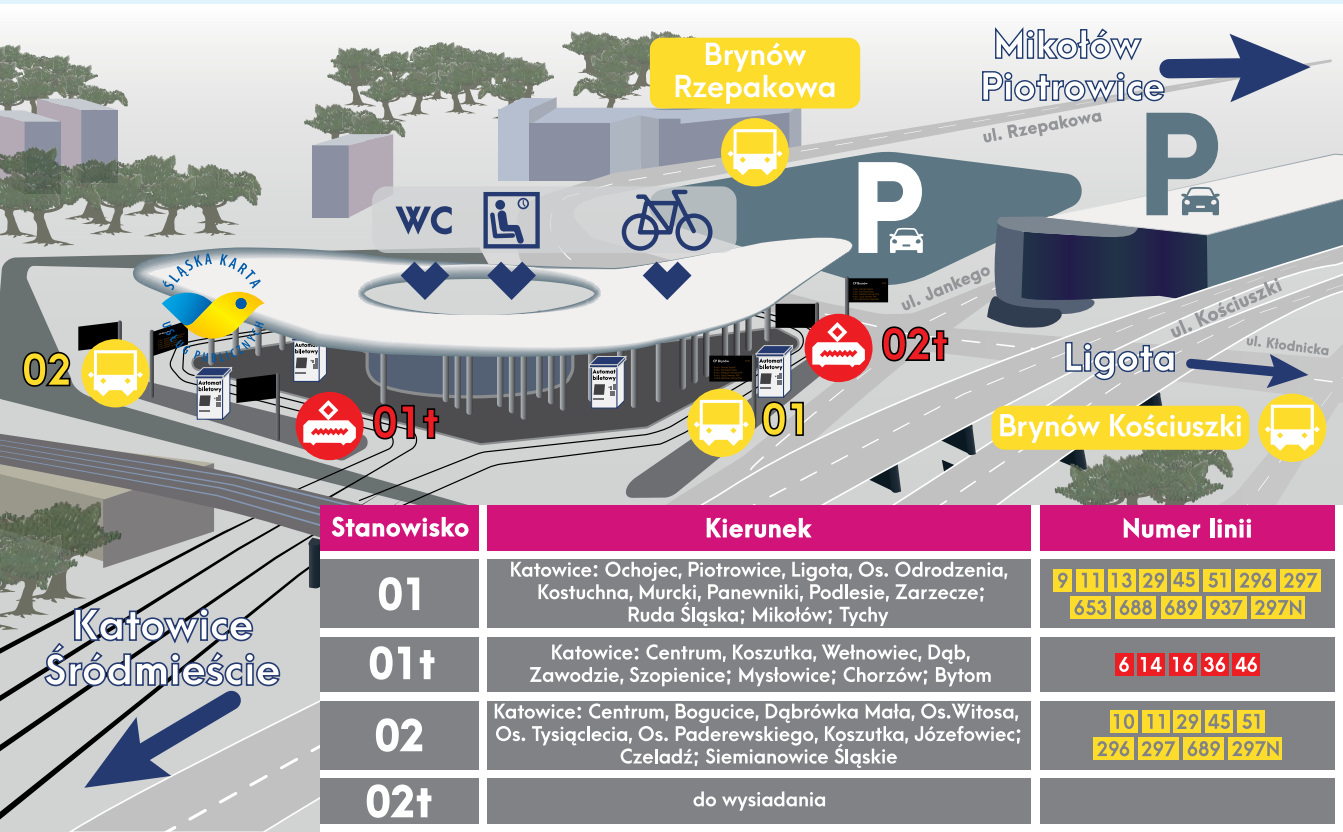
Nowe węzły uruchomione zostały 7 grudnia 2020 roku („Zawodzie”) oraz 8 grudnia („Brynów”). Będą one pełnić ważną rolę w całym systemie transportowym na obszarze Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii. Mają znacząco wpłynąć na sposób obsługi komunikacyjnej centrum Katowic, czyli jednego z najważniejszych generatorów podróży o charakterze miejskim i metropolitalnym. Uruchomienie tych węzłów wymagało przeprowadzenia modyfikacji systemu transportowego. Zmiany poprzedziliśmy badaniami i analizami dotyczącymi między innymi rozkładu przestrzennego podróży i preferencji komunikacyjnych. Przygotowaną koncepcję reorganizacji konsultowaliśmy z miastami i gminami współfinansującymi połączenia komunikacyjne realizowane w rejonie obu węzłów przesiadkowych.

Węzły przesiadkowe Brynów i Zawodzie

Wprowadzone od początku grudnia modyfikacje obejmują:

- analizę danych z badań napełnień 31 linii;
- przygotowanie 246 rozkładów przestrzennych ruchu;
- zmianę rozkładów jazdy piętnastu linii autobusowych dla węzła „Zawodzie” (nr: 18, 30, 44, 66, 70, 74, 76, 76N, 77, 77N, 149, 162, 600, 920, 931) oraz czternastu linii autobusowych dla węzła „Brynów” (nr: 9, 10, 11, 13, 29, 45, 51, 296, 297, 297N, 653, 688, 689, 937);
- zmianę dziewięciu rozkładów jazdy linii tramwajowych dla węzła „Zawodzie” (nr: 6, 14, 15, 16, 20, 23, 36, 43, 46) oraz pięciu linii tramwajowych dla węzła „Brynów” (nr: 6, 14, 16, 36, 46);
- aktualizację rozkładów jazdy na ponad 1800 stanowiskach przystankowych.

Centrum Przesiadkowe Brynów
Schemat węzła przesiadkowego



Stanowisko	Kierunek	Numer linii
01	Katowice: Ochojec, Piotrowice, Ligota, Os. Odrodzenia, Kostuchna, Murcki, Panewniki, Podlesie, Zarzecze; Ruda Śląska; Mikołów; Tychy	9 11 13 29 45 51 296 297 653 688 689 937 297N
01+	Katowice: Centrum, Koszutka, Wełnowiec, Dąb, Zawodzie, Szopienice; Mysłowice; Chorzów; Bytom	6 14 16 36 46
02	Katowice: Centrum, Bogucice, Dąbrówka Mała, Os. Witosa, Os. Tysiąclecia, Os. Paderewskiego, Koszutka, Józefowiec; Czeladź; Siemianowice Śląskie	10 11 29 45 51 296 297 689 297N
02+	do wysiadania	

Schemat Centrum Przesiadkowego Brynów. Źródło: ZTM.

Badania preferencji komunikacyjnych na liniach 29 i 45

W związku z otwarciem Centrum Przesiadkowego w Brynowie dodatkowo przeprowadziliśmy badania (w formie wywiadów z pasażerami) linii autobusowych nr 29 i 45. Celem badań było uzyskanie oceny, jak zmiany w funkcjonowaniu mogą wpłynąć na sposób realizacji podróży. W sumie przeprowadziliśmy 251 wywiadów. Zebrane informacje wykorzystano pod kątem deklarowanych przyszłych zachowań komunikacyjnych.

W roku 2020 nowe węzły przesiadkowe powstały także w innych miastach na terenie GZM

Knurów

Centrum przesiadkowe
Knurów Szpitalna

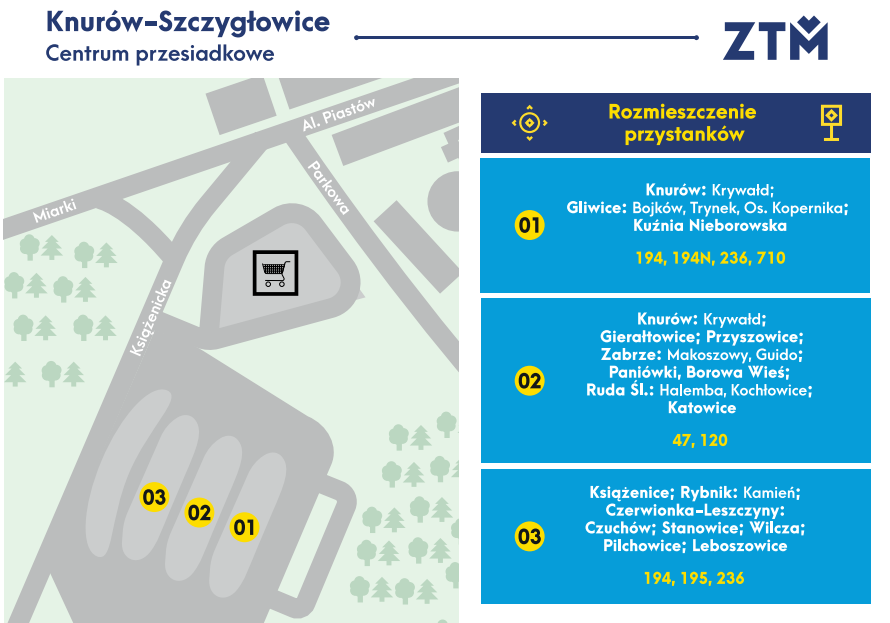
- Uruchomione zostało od 23 listopada.
- Wprowadzono zmiany rozkładu jazdy dla dziesięciu linii (nr: 8, 47, 58, 120, 194, 194N, 236, 636, 648 i 710).
- W ramach prac wyremontowano poczekalnię dla pasażerów.
- Perony wyposażone są w udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami.
- Powstały miejsca postojowe dla rowerów.
- Postawiono automat biletowy ZTM.



Schemat Centrum Przesiadkowego Knurów Szpitalna. Źródło: ZTM.

Szczygłowie Centrum
Przesiadkowe

- Uruchomione od 21 października.
- Zmiany objęły siedem linii (nr: 47, 120, 194, 194N, 195, 236 i 710).
- Uruchomienie centrum zlikwidowało problem blokowania miejsc przeznaczonych dla autobusów przez samochody osobowe.
- Wybudowano nową poczekalnię z sanitariatami dla pasażerów.
- Perony wyposażone są w udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami.
- Zamontowano tablicę Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej.



Schemat Centrum Przesiadkowego Knurów Szczygłowie. Źródło: ZTM.

Pyskowice

Centrum przesiadkowe Pyskowice Plac Wyszyńskiego

- Uruchomione od 1 lutego.
- Zmiany objęły jedenaście linii (nr: 20, 71, 152, 153, 184, 207, 208, 677, 707, 739 i 791).
- Prace objęły budowę dwóch peronów autobusowych, wiat autobusowych, w tym ze stojakami na rowery oraz stacją naprawy rowerów.
- Postawiony został automat biletowy.
- Dodatkowo w sąsiedztwie centrum przesiadkowego wybudowano parking typu P&R dla samochodów osobowych.



Schemat Centrum Przesiadkowego Pyskowice Plac Wyszyńskiego. Źródło: ZTM.

Pilchowice

Centrum przesiadkowe Stanica

W ramach inwestycji wybudowano dwa zadaszone parkingi typu "Bike&Ride" na łącznie 20 rowerów, przebudowano ciągi piesze i rowerowe, wybudowano zatokę autobusową wraz z wiatą. Dzięki prowadzonej inwestycji poprawie uległy warunki oczekiwania pasażerów.

Centrum przesiadkowe w Żernicy

Uruchomione zostało od 13 stycznia. W ramach inwestycji pętlę autobusową wyposażono w nowe wiaty przystankowe, wiaty na rowery, oświetlenie uliczne oraz monitoring.



Schemat Centrum Przesiadkowego Wilcza Skrzyżowanie. Źródło: ZTM.

Centrum przesiadkowe Wilcza Skrzyżowanie

- Uruchomione od 18 stycznia 2021 r.
- Wprowadzono zmiany rozkładów jazdy dla linii nr 60 oraz 236
- W ramach prowadzonych prac utworzone zostały dwa perony, powstał parking dla samochodów osobowych, wiaty przystankowe, wiaty na rowery, toaleta, monitoring oraz oświetlenie.

Projekty kolejnych centrów przesiadkowych

Uruchomienie centrów przesiadkowych planują także kolejne miasta z terenu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii.

Dąbrowa Górnicza

Prace związane z budową centrów przesiadkowych rozpoczęły się w październiku. W związku z tym cztery linie autobusowe (nr: 140, 605, 606 i 637) jeżdżą na zmienionej trasie. Od 2 listopada zmieniono trasy kolejnych siedmiu linii autobusowych. Szczegóły dotyczące warunków technicznych, jakie powinny spełniać budowane centra przesiadkowe, są w trakcie uzgadniania z gminą, co pozwoli zaproponować nowy układ komunikacyjny.

Gliwice

Pod koniec sierpnia miasto podpisało umowę z wykonawcą prac na budowę nowoczesnego centrum przesiadkowego. Nowa inwestycja zintegruje dworzec kolejowy z liniami autobusowymi, regionalnymi i międzynarodowymi. Budowa centrum przesiadkowego połączona jest również z przebudową układu drogowego w rejonie Placu Piastów oraz terenu po południowej stronie dworca kolejowego.

Czeladź

Finalizowane są prace budowlane nowego centrum przesiadkowego w rejonie ulic Kombatantów i Szpitalnej. W trakcie uzgodnień z gminą są zmiany tras linii autobusowych nr 11, 27, 35, 42, 43, 88, 100, 133, 235, 723, 911 oraz 935, obsługujących ten rejon miasta.

Wojkowice

Budowę rozpoczęto 11 maja. Utrudnienia dotyczyły siedmiu linii autobusowych (nr: 43, 52, 88, 100, 103, 700, 911N). Latem zorganizowano wizję lokalną z przedstawicielami gminy, ZTM i PKM Sosnowiec.

Psary

Centrum przesiadkowe jest obecnie na etapie projektowania. W 2020 roku, w ramach prac przygotowawczych, odbyło się spotkanie władz gminy, przedstawicieli ZTM i GZM oraz projektantów. Prezentowany projekt został poprawiony według wytycznych przedstawionych przez uczestników spotkania.

Sośnicowice

Budowane centrum przesiadkowe będzie integrować miejski transport autobusowy z ruchem samochodowym oraz rowerowym. Nowoczesne centrum przesiadkowe, powstaje za cmentarzem przy ulicy Gliwickiej. W ramach budowy powstanie: plac manewrowy dla autobusów, wiaty przystankowe, miejsce oczekiwania dla podróżnych, dwa parkingi, wiaty na rowery oraz ławki, kosze, zieleń, system monitoringu i inne. Zakończenie budowy centrum przesiadkowego planowane jest na 30 października 2021 roku.

Systemy informacji w centrach przesiadkowych

W związku z uruchomieniem węzłów przesiadkowych przygotowaliśmy nowy system informacji pasażerskiej, a na mocy porozumienia z miastem Katowice zostanie przekazane do obsługi dwadzieścia tablic systemu dynamicznej informacji pasażerskiej. ZTM będzie zajmował się także obsługą dziesięciu biletomatów kupionych przez miasto.

- Przejmiemy obsługę tablic wybudowanych na węzłach przesiadkowych Brynów, Ligota i Zawodzie.
- Na nowo otwartych centrach przesiadkowych przygotowaliśmy kompleksową informację pasażerską.
- Wymieniliśmy tablice informacyjne na przystanku Katowice Dworzec.
- Będziemy obsługiwać dziesięć biletomatów ustawionych na nowych węzłach przesiadkowych.



cze, chronologiczne odjazdy, które są pomocne przy dojazdach w jednym kierunku, np. do centrum Katowic. Na wszystkich wspomnianych węzłach przesiadkowych zastosowano nowe rozwiązanie w postaci **schematów obiektów 3D**. Trwa proces integracji nowych automatów z systemem ŚKUP. Do czasu ich uruchomienia zapewniłmy relokację biletomatów z terenu Katowic na nowo otwierane węzły przesiadkowe (po jednym na każdy węzeł).

Nowe automaty biletowe w centrach przesiadkowych

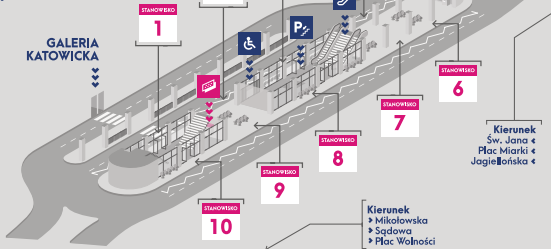
- Węzeł Sądowa
3 automaty biletowe
- Węzeł Brynów
4 automaty biletowe
- Węzeł Brynów
3 automaty biletowe

W związku z uruchomieniem w Katowicach trzech centrów przesiadkowych konieczne było przygotowanie **kompleksowej informacji pasażerskiej**. Aby jak najbardziej ułatwić poruszanie się po obiekcie i umożliwić szybkie znalezienie odpowiedniego stanowiska, wprowadzono **dodatkowe udogodnienia**. Tabliczka z nazwą przystanku i numerem stanowiska umieszczona nad znakiem zawiera informację o kierunkach, natomiast w gablotach rozkładowych, poza standardowymi rozkładami jazdy dla każdej linii, znalazły się zbior-

Schemat dworca

Legenda

- schody ruchome → dworzec kolejowy
- automat biletowy ZTM
- klatka schodowa → parking podziemny
- windy
- dworzec kolejowy
- dworzec autobusowy
- parking
- parking podziemny



STANOWISKO	KIERUNEK	NUMER LINII			STANOWISKO	KIERUNEK	NUMER LINII		
1	CHORZÓW: Chorzów-Batory, Centrum KATOWICE: Olski, Os. Witosza RUDA ŚLĄSKA: Kochowice, Różnamb	115	632	130N	6	BĘDZIN: Os. Słoneczna, Centrum CZELADZ: Centrum, Paski ZABRZE: przez Chorzów, Świętosławice, Rudy Śląskie KATOWICE: Błogosławie, Dobrosławka Mała, Os. Tysiąclecia	61	600	674
2	MIKOŁÓW: Centrum KATOWICE: Brynów, Ligota, Murcki, Podlesie, Piotrowice, Rastuchina	37	689	905N			911	7N	906N
3	CHORZÓW: Chorzów-Batory, Chorzów Stary KATOWICE: Brynów, Ligota, Pasażerki RUDA ŚLĄSKA: Kochowice	12	46	48			911N		
4	TYCHY: Cudów, Śródmieście MYSŁOWICE: Wesoła KATOWICE: Giszowiec, Marki, Nikiszowiec, Os. Podreńskiego	657N			7	BYTOM, CHORZÓW, ŚWIĘTOCHŁOWICE, RUDA ŚLĄSKA, ZABRZE, GULWICE	830N	840N	
5	MYSŁOWICE: Brzezina, Kąsany, Wesoła KATOWICE: Muchowice, Os. Podreńskiego, Ceglana Szkoła, Kliniczny	110	600	900			PRZYSTANOK DO WYSIADANIA		
		76N	77N		8	KATOWICE: Wesoła, Alakowice SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE: Bytom, Muchowice SOŚNOWIEC: Pogoń, Stary Sosnowiec, Miłowice	0	50	110
					9	KATOWICE: Brynów, Ligota, Piotrowice, Ochocze, Ząbże, Os. Witosza	950	30N	908N
					10	TYCHY: przez Katowice Sądowa, Katowice: Sądowa (dworzec autobusowy) PRZEWOSZOWICE: Łomża (Stacja Airport)	9	10	51
							297	900	297N
							AP2	AP3	
							KATOWICE SĄDOWA		

Schemat przystanku Katowice Dworzec. Źródło: ZTM.

Nowe tablice na podziemnym dworcu w Katowicach

Na dworcu w Katowicach zleciliśmy wymianę tablic informacyjnych, zarówno peronowych, jak i tych znajdujących się na klatkach schodowych. Wszystkie znaki informacyjne przygotowaliśmy zgodnie z barwami stosowanymi przez ZTM oraz zgodnie z nowym projektem identyfikacji wizualnej – spójnym dla wszystkich węzłów przesiadkowych.

Największe wyzwania organizacyjne

Tour de Pologne



Wydarzenia odbywające się na obszarze, który obsługujemy często wpływają na funkcjonowanie transportu zbiorowego. W 2020 roku stanęliśmy przed wyzwaniem organizacji komunikacji podczas wyścigu kolarskiego „Tour de Pologne” i „Tour de Pologne JUNIOR”. Ich trasa biegła przez teren: Chorzowa, Dąbrowy Górniczej, Piekar Śląskich, Bobrownik, Ożarówic, Mierzęcic, Sosnowca, Siewierza, Ogrodzieńca, Rudzińca, Siemianowic Śląskich oraz Katowic i Zabrze.

- Wprowadziliśmy zmiany na 170 liniach autobusowych i prawie 20 tramwajowych.
- Uruchomiliśmy dwie zastępcze linie tramwajowe i jedną autobusową.
- Wdrożyliśmy niemal 200 zmian w rozkładach jazdy, opisanych w zbiorczych komunikatach dla pasażerów.
- Opracowane dla poszczególnych obszarów komunikaty przygotowane zostały na 100 automatów biletowych i ponad 180 tablic SDIP.
- Umieściliśmy prawie 3000 komunikatów o zmianach w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej na przystankach.
- Opublikowaliśmy ponad 1100 rozkładów tymczasowych, umieszczonych na tabliczkach przystankowych. Ich zamieszczenie i ściągnięcie kosztowało łącznie 55 000 zł.
- Udzieliliśmy ok. 800 telefonicznych odpowiedzi na zapytania pasażerskie.
- Zapewniliśmy specjalnych informatorów na niemal 30 przystankach.
- Mielśmy 200 informacji prasowych opublikowanych w mediach; ich zasięg to ponad 11 mln, a szacunkowy ekwiwalent reklamowy to 273 053 zł.
- Przygotowaliśmy 5 postów w mediach społecznościowych. Ich łączny zasięg wyniósł 77 899.

Największym wyzwaniem logistycznym w 2020 roku była organizacja prac związanych z funkcjonowaniem komunikacji i zapewnieniem informacji pasażerskiej podczas 77. Tour de Pologne. W celu dostosowania zmian układu autobusowej i tramwajowej komunikacji zbiorowej uzgodnienia z miastami i gminami odbywały się z 30-dniowym wyprzedzeniem. Prowadzone były one w warunkach utrudnionych przez sytuację sanitarno-epidemiologiczną (COVID-19). Podczas wyścigu zmieniliśmy rozkłady **prawie 200 linii**. Podstawowym źródłem informacji dla pasażerów były **komunikaty** opublikowane na stronie internetowej. Na wygaszaczach automatów biletowych oraz tablicach SDIP pojawiły się **przeznaczone dla danego przystanku** informacje o utrudnieniach. Komunikaty uzupełniliśmy o **mapy** obrazujące zmiany w najbardziej kluczowych obszarach i wraz z nimi umieściliśmy je na przystankach. Do mediów przestaliśmy

obszerne informacje prasowe, a w gazetach umieściliśmy **ogłoszenia o planowanych utrudnieniach**. Przeprowadziliśmy również szeroko zakrojoną akcję informacyjną na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych. Już na dwa tygodnie przed wydarzeniem w autobusach i tramwajach pojawiły się plakaty informujące o utrudnieniach. W dniach, w których odbywał się wyścig, na niemal **30 przystankach** zapewniliśmy informatorów, a nad sprawnym działaniem operacyjnym komunikacji czuwali **kontrolerzy ruchu ZTM**, którzy również udzielali informacji pasażerom. Pomocą służyli jednocześnie **pracownicy infolinii ZTM**, a na profilu ZTM ALERT prowadziliśmy **„dzień na żywo”**. Ponadto w autobusach i tramwajach kursujących na zmienionej trasie na wyświetlaczach lub specjalnych tabliczkach umieszczono odpowiednią informację.



Największe wyzwania organizacyjne

Katastrofa budowlana w Katowicach-Giszowcu



Dzień Wszystkich Świętych

Przełom października i listopada 2020 roku dla organizatora komunikacji wiązał się z przygotowaniem, wprowadzeniem i ogłoszeniem zmian w zakresie specjalnej organizacji komunikacji oraz ich odwołaniem bezpośrednio przed 1 listopada.

W ostatni weekend czerwca podczas przebudowy węzła „Giszowiec” na DK86 po silnych opadach deszczu osunęła się ziemia podtrzymująca betonową konstrukcję wiaduktu. Doszło do zapadnięcia drogi i pęknięcia nawierzchni. Wiadukt został całkowicie wyłączony z użytkowania. Służby ZTM natychmiast zareagowały. Wprowadziliśmy czasowe zmiany tras i uruchomiliśmy tymczasowe przystanki dla linii autobusowych nr: 1, 4, 14, 672, 672N, 673 oraz 920.

W związku z obowiązującymi obostrzeniami oraz apelami rozłożenia w czasie odwiedzin bliskich i znajomych, w dniach 24 i 25 października 2020 roku (sobota i niedziela) nasza oferta komunikacyjna została rozszerzona. Wprowadzone zmiany były niezbędne, a nasi pasażerowie chętnie z nich korzystali. Na kulminacyjny okres „Wszystkich Świętych”, tj. 31 października i 1 listopada 2020 roku, przygotowaliśmy szereg kolejnych modyfikacji dla ponad stu linii autobusowych i kilkudziesięciu linii tramwajowych. Niemal w przededniu Dnia Wszystkich Świętych – w piątek 30 października, w godzinach popołudniowych – premier Rządu RP Mateusz Morawiecki ogłosił, że od soboty (31 października) do poniedziałku (2 listopada) cmentarze będą zamknięte.

W dalszej kolejności:

- Zaktualizowaliśmy ponad 300 tabliczek przystankowych (obszar Katowic i Tychów).
- Nowe rozkłady jazdy opublikowaliśmy we wszystkich elektronicznych środkach przekazu.
- Przygotowaliśmy i opublikowaliśmy schemat trasy objazdowej i lokalizacji tymczasowych przystanków.

- W dniach 24 i 25 października (sobota i niedziela) wprowadzone zostały zmiany dla ponad 30 linii autobusowych – zwiększenie pojemności taboru oraz uruchomienie dodatkowych kursów.
- Na 31 października i 1 listopada przygotowaliśmy zwiększenie liczby kursów dla 80 linii autobusowych i 4 linii tramwajowych.
- Zwiększyliśmy tabor na 33 liniach autobusowych.

Ponieważ nadzór budowlany podjął decyzję o niezwłocznym wyłączeniu z ruchu drogowego wiaduktu nad DK86, który umożliwiał najsprawniejszy przejazd między Katowicami a Tychami, **w ciągu kilku godzin uzgodniliśmy, przygotowaliśmy, wdrożyliśmy i opublikowaliśmy wprowadzane zmiany** objazdowe dla funkcjonujących w tym rejonie linii autobusowych. Od następnego dnia (poniedziałek) wprowadzone zostały specjalne rozkłady jazdy dla wszystkich linii autobusowych, kursujących w tym rejonie.

Po decyzji Rządu RP, która ogłoszona została na kilka godzin przed uruchomieniem przygotowanych zmian, w ZTM natychmiast zwołany został sztab koordynacyjny, w celu wycofania wcześniej przygotowanej oferty.

Natychmiastowo należało odwołać przygotowane uruchomienie 15 specjalnych linii autobusowych, tzw. linii „cmentarnych”, na terenie dziewięciu miast (Będzin, Chorzów, Czeladź, Gliwice, Katowice, Knurów, Sosnowiec, Tychy i Siemianowice Śląskie). Jednocześnie dezaktualizacji uległy zamieszczone wcześniej komunikaty o zmianach (przygotowano i opublikowano ponad 900 informacji o zmianach – między innymi schematy tras, aktualizacje na tabliczkach przystankowych, informacje w kanałach elektronicznych). Wszystkie na nowo opracowane aktualizacje niezwłocznie ogłosiliśmy.



Obsługa klienta i informacja pasażerska

Ważnym elementem naszej działalności jest obsługa klienta i informacja pasażerska. W 2020 roku wprowadziliśmy w tym zakresie szereg zmian i udogodnień. Wdrożyliśmy różnego rodzaju ułatwienia w działaniu Śląskiej Karty Usług Publicznych, przygotowana do uruchomienia została mobilna aplikacja. Kontrolerów wyposażyliśmy w urządzenia do pobierania opłat bezgotówkowo, polepszamy także działanie naszych kanałów komunikacji z pasażerami.

Udogodnienia w obsłudze klientów



W dziesięciu Punktach Obsługi Pasażera ZTM prowadzimy kompleksową obsługę klienta. W POP można kupić wszystkie rodzaje biletów, złożyć reklamacje, skargi, wnioski i zażalenia dotyczące funkcjonowania komunikacji. W zakresie obsługi klientów, w minionym roku wprowadziliśmy również szereg udogodnień w systemie ŚKUP, współpracowaliśmy przy tworzeniu aplikacji, wdrożyliśmy rozwiązania związane z płatnościami.

- Rozszerzyliśmy funkcjonalność POP o zadania związane z obsługą karty ŚKUP.
- Wprowadziliśmy możliwość zamówienia karty ŚKUP z wysyłką pod wskazany adres.
- Od początku nowego roku uruchomiona zostanie nowa aplikacja – mobilny ŚKUP.
- Możliwość zakupu biletu na kartę ŚKUP przez aplikację.
- Funkcja KUP i JEDŹ – podróż bez użycia karty ŚKUP.
- Za wszystkie bilety można zapłacić zarówno gotówką, jak i kartą.
- Przeprowadziliśmy modernizację POP w Tarnowskich Górach.

Punkty Obsługi Pasażera zlokalizowane są w dogodnych, uczęszczanych miejscach, w różnych miastach Metropolii. Oprócz stałych zadań związanych z obsługą klientów, w 2020 roku pracownicy POP zajmowali się **obsługą reklamacji** w zakresie zwrotu biletów. Zaczęły one wpływać wraz z pierwszą falą epidemii, od połowy marca. W całym roku pracownicy rozpatrzyli ich **5,5 tys.**, a z tytułu zwrotu biletów wypłacono ok. 420 tys. zł.

Zadania związane z obsługą karty ŚKUP

Od sierpnia 2020 roku w punktach obsługi pasażera realizowana jest pełna funkcjonalność w zakresie obsługi karty ŚKUP. W marcu 2021 roku planowana jest likwidacja punktów obsługi klienta – ich zadania będą realizowały POP-y. W naszych punktach możliwy jest odbiór karty spersonalizowanej, wydawane są duplikaty karty, można zmienić dane osobowe. W POP można już też odblokować i zastrzec oraz zwrócić kartę. Dzięki tym rozwiązaniom klienci mogą załatwić wszystkie sprawy związane z użytkowaniem Śląskiej Karty Usług Publicznych w jednym miejscu.

Płatność bezgotówkowa

Od 2020 roku za wszystkie bilety – zarówno w wersji elektronicznej, jak i papierowej – można płacić także kartą płatniczą. Możliwość zapłaty bezgotówkowej za bilety jednorazowe w POP wprowadziliśmy w grudniu 2020 roku.

Aplikacja ŚKUP

Nowa wersja oprogramowania dostępna będzie od początku 2021 roku. Przygotowana została w wersji na Android, jak i iOS. Dzięki niej pasażer będzie mógł skorzystać z niemal wszystkich funkcjonalności Portalu Klienta, na przykład kupić bilet, ale też skorzystać z funkcji KUP i JEDŹ. Udostępniona zostanie możliwość podróży bez użycia Karty ŚKUP, w oparciu o bezpieczny QR kod, dla biletów niewymagających kasowania.

Możliwość zamówienia karty z wysyłką pod wskazany adres

Nową kartę ŚKUP można zamówić pod wskazany adres. Karta jest wysyłana listem poleconym, a koszt tej usługi wynosi 10 zł.

Modernizacja POP w Tarnowskich Górach

Punkt zlokalizowany jest na dworcu autobusowym. Po niewielkim remoncie, wykonanym po likwidacji prowadzonego przez mBank punktu obsługi klienta, zarówno pracownicy, jak i pasażerowie doceniają wprowadzone udogodnienia. Większa przestrzeń i bardziej funkcjonalny układ – to rozwiązania, które mają niebagatelne znaczenie w czasie trwającej pandemii.

Kontrola biletów w 2020 roku

Kontrola biletów jest ważnym elementem funkcjonowania Zarządu Transportu Metropolitalnego. Obecnie większość kontrolerów to współpracownicy zatrudnieni na umowę-zlecenie. W 2020 roku uruchomiono funkcję możliwości zapłaty kartą zbliżeniową za nałożoną opłatę.



- Na koniec 2020 roku pracuje 54 kontrolerów biletów; 14 osób zatrudnionych jest na umowę o pracę.
- Z powodu pandemii z wykonywania obowiązków kontrolerów zrezygnowało dziesięć osób.
- W 2020 roku skontrolowaliśmy ponad 178 tys. pasażerów (na podstawie skontrolowanych kart ŚKUP).
- Pandemia i wprowadzane ograniczenia spowodowały, że spadła liczba kontroli i nałożonych opłat.
- Wyjątek stanowią opłaty gotówkowe, ich liczba wzrosła 50% – to efekt między innymi wprowadzenia możliwości zapłaty kartą płatniczą u kontrolera.
- W czasie zawieszenia kontroli pracownicy liczyli pasażerów w pojazdach i dezynfekowali automaty biletowe.
- Skierowaliśmy 856 wniosków o wyłudzenie na policję (szalbierstwo) – wzrost o 3% w stosunku do 2019 roku.

Ograniczenia w funkcjonowaniu komunikacji i obostrzenia dotyczące mieszkańców Metropolii odbiły się także na prowadzonych kontrolach. W porównaniu z ubiegłym rokiem zanotowaliśmy spadek wskaźników dotyczących przeprowadzonych kontroli i nałożonych opłat dodatkowych. Niższe wyniki są przede wszystkim spowodowane pandemią – zawieszoną kontrolą biletów od 13 marca do 10 maja i zdecydowanie mniejszą liczbą pasażerów korzystających z komunikacji organizowanej przez ZTM. Z kolei **większa liczba nałożonych opłat gotówkowych** ma znaczący wpływ na poprawę dochodów, ponieważ zmniejszyła się liczba spraw wymagających przeprowadzenia procesów windykacyjnych. W pierwszym okresie pandemii (wiosna), gdy kontrola biletowa była zawieszona, kontrolerzy etatowi liczyli pasażerów w pojazdach oraz dezynfekowali automaty biletowe. Dodatkowo w 2020 roku skierowano na policję 842 wnioski o wyłudzenie (za trzykrotną jazdę w ciągu roku bez biletu).

Możliwość zapłaty kartą za opłatę za jazdę bez ważnego biletu

Od 2020 roku pasażerowie ZTM mają możliwość płatności zbliżeniowej przy użyciu karty płatniczej (smartfona, smartwatcha wyposażonego w aplikację płatniczą) za opłatę dodatkową w miejscu kontroli. Klienci chętnie korzystają z nowej formy płatności (opłata jest wówczas niższa o 70 zł od opłaty kredytowej). Płatność dokonywana jest sprawnie, a kontrola przebiega szybciej, niż przy płatności pieniędzem tradycyjnym. Poza tym ograniczony jest kontakt z pasażerem, co nie jest bez znaczenia w warunkach pandemii. **Do końca roku ponad 3,5 tys. pasażerów** skorzystało już z tej formy płatności.

Inną zaletą nowego urządzenia jest digitalizacja (cyfryzacja) opłat dodatkowych wystawianych przez kontrolerów. Pasażer otrzymuje elektroniczny, przejrzysty dokument. Nie ma już także potrzeby zamawiania różnych rodzajów druków opłat dodatkowych, co obniża koszty funkcjonowania systemu kontroli biletów.

2020 rok

Nałożone opłaty

41 383 opłaty dodatkowe kredytowe
i **7 190** opłat dodatkowych gotówkowych

Kontrola biletowa przeprowadzona została

w **39 085** pojazdach

Skontrolowani pasażerowie

178 307 osób (na podstawie skontrolowanych kart ŚKUP)

W czasie zawieszenia kontroli pracownicy:

liczyli pasażerów
41 031 pojazdów

dezynfekowali automaty
1 230 szt.

Na jednego kontrolera w 2020 roku

przypada średnio **ok. 900**
wystawionych opłat dodatkowych.

System windykacji w 2020 roku

W 2020 roku, pomimo spadku liczby nałożonych opłat dodatkowych w stosunku do roku 2019 o 65%, nastąpił wzrost dochodów z tytułu zapłaconych opłat o około 3,76%. W mijającym roku przeprowadzono także ocenę skuteczności windykacji. Analizie poddano skuteczność windykacji opłat dodatkowych, zwłaszcza realizowanej przez firmy zewnętrzne.

- W 2020 roku wystawiono 45 521 dodatkowych opłat kredytowych.
- Dochód z tytułu uregulowanych opłat wyniósł 5 988 557 zł.
- Zwiększono liczbę spraw kierowanych do sądu.
- Przeprowadzono audyt skuteczności windykacji w zakresie prowadzonym przez pracowników ZTM oraz przez firmy zewnętrzne.

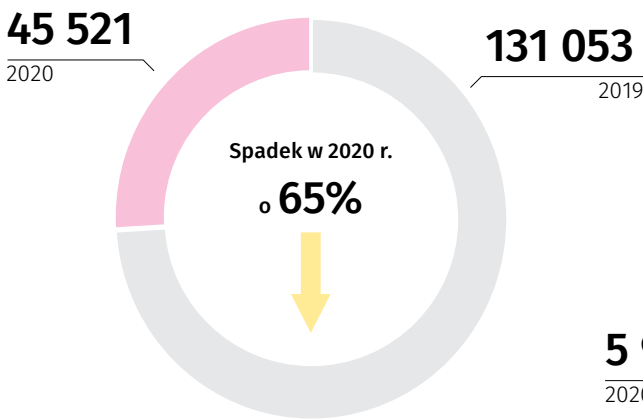


Windykacja – dane za 2020 i 2019

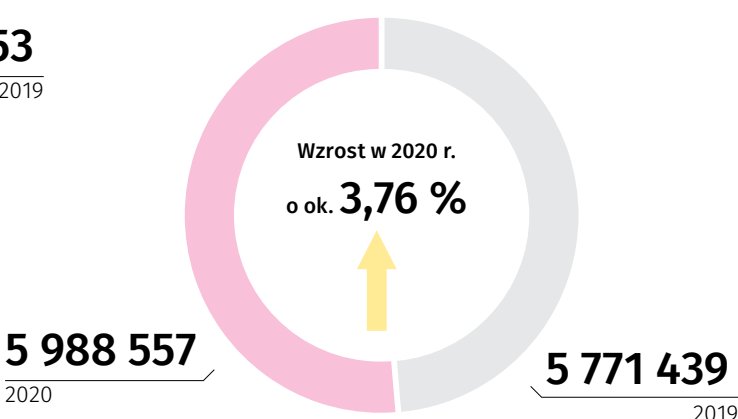
Wyszczególnienie	2019	2020
Liczba wystawionych opłat	131 053	45 521
Liczba rozliczonych opłat	33 128	33 192
Liczba spraw skierowanych na drogę postępowania sądowego	2 622	17 054
Liczba opłat dodatkowych skierowanych na drogę postępowania sądowego	12 719	28 456
Liczba wszczętych egzekucji komorniczych	1 279	4 550
Liczba odwołań pasażerów	3 931	3 374
Liczba wystanych wezwań do zapłaty	109 967	39 299
Liczba wysłanych ostrzeżeń o zamiarze dopisania do KRD BIG S.A.	16 553	15 162
w tym liczba opłat dodatkowych	110 488	130 847
Dochód z tytułu zapłaconych opłat dodatkowych	5 771 439 zł	5 988 557 zł

W zakresie windykacji w minionym roku **wdrożyliśmy rozwiązania pozwalające na składanie pozwów** i prowadzenie dalszych czynności sądowych i egzekucyjnych przez Wydział Prawny, a także wprowadziliśmy nowy wzór **przedsądowego wezwania do zapłaty** – wysyłany do osób, które nie uregulują należności z tytułu wystawionej opłaty dodatkowej. Dzięki tym posunięciom znacząco **zwiększyliśmy liczbę opłat dodatkowych kierowanych na drogę postępowania sądowego**. Dłużnicy systematycznie są dopisywani do Krajowego Rejestru Długów BIG S.A., co daje wymierne korzyści finansowe, gdyż żaden dłużnik, który widnieje w rejestrze, nie uzyska kredytu bankowego ani też nie dokona zakupów ratalnych. Realnym problemem, który nie pozwala na zwiększenie skuteczności windykacji, jest fakt, że około 25% osób otrzymujących opłaty dodatkowe nie posiada żadnego adresu zameldowania (tzn. nie mają adresu w bazie PESEL).

Dodatkowe opłaty kredytowe



Dochód z tytułu zapłaconych opłat



Telefoniczna obsługa pasażerów

W zakresie telefonicznej obsługi klienta rok 2020 okazał się wyjątkowym wyzwaniem. Wpłynęło to na przeobrażanie tradycyjnie pojmowanej „infolinii” w komórkę Contact center oraz planowanie jej rozwoju w obszarze Customer service.

- Infolinia ZTM działa przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- Na zapytania pasażerskie udzielono 14 912 odpowiedzi drogą elektroniczną.
- Pasażerowie najczęściej wykonują połączenia w okolicach godziny 12.
- Jeden konsultant w ciągu dnia obsługiwał nawet ponad 80 połączeń.
- W 2020 roku rozpatrzono 9 792 reklamacje.

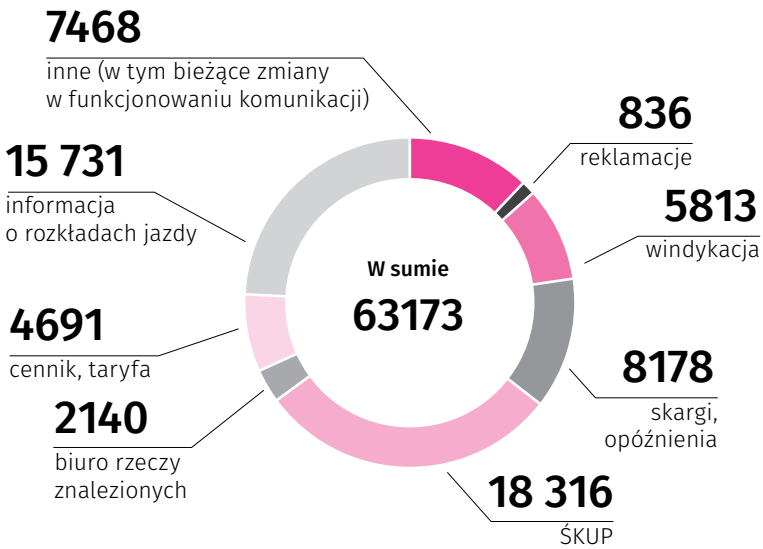
Największym wyzwaniem dla pracowników infolinii w 2020 roku był przede wszystkim okres związany z **początkiem epidemii COVID-19**. W tym czasie wykonano prawie siedem tysięcy połączeń. Dodatkowo wprowadzane w związku z pandemią obostrzenia w komunikacji, zmiany w rozkładach jazdy, realizowane przez pasażerów zwroty biletów – spowodowały, że w roku 2020 pracownicy rozpatrzyli **ponad trzykrotnie więcej reklamacji** niż w roku 2019. Ponadto konsultanci na bieżąco udzielali informacji związanych z cennikami i taryfą, działaniem Śląskiej Karty Usług Publicznych, przekazywano informacje na temat utrudnień w funkcjonowaniu komunikacji. W 2020 roku zanotowaliśmy **trzy momenty** zwiększonej aktywności użytkowników naszej infolinii

– w marcu – wraz z początkiem pandemii, w sierpniu, gdy trwał Tour de Pologne oraz w listopadzie, kiedy to Wydział Windykacji rozpoczął zintensyfikowaną akcję skierowaną do dłużników. Planowany rozwój w obszarze **customer service** polega na ukierunkowaniu działań na pasażera (od informacji po obsługę systemu ŚKUP oraz świadczenia innych usług w zakresie komunikacji miejskiej). Dodatkowo rozszerza kanały komunikacji, udostępniając możliwość wątkowania komunikacji z klientem oraz możliwość jednoczesnej pracy w wielu kanałach komunikacji. Na **Contact center** ZTM składa się dziesięciu konsultantów Wydziału Prasowego i Komunikacji z Pasażerem, a także dwunastu pracowników Centrum Zarządzania Ruchem.

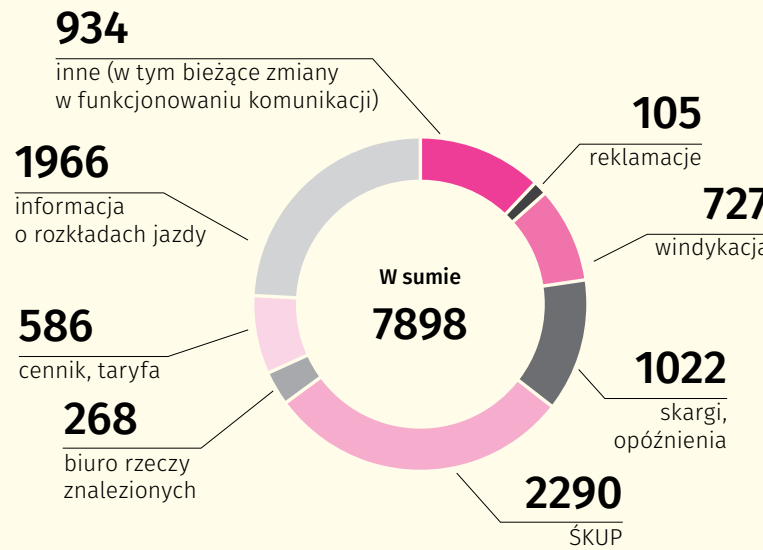
Liczba spraw rozpatrywanych przez pracowników infolinii

miesiąc	rozkład jazdy	cennik, taryfa	biuro rzeczy znalez.	ŚKUP	skargi, opóźn.	windykacja	reklamacje	inne	RAZEM
styczeń	1188	246	309	1266	533	458	0	743	4743
luty	1054	537	296	1272	663	565	0	709	5096
marzec	1649	889	134	2415	694	320	117	778	6996
kwiecień	1027	175	59	1584	1584	595	71	476	5571
maj	1292	238	130	1635	533	236	195	500	4759
czerwiec	1623	386	161	1513	648	284	85	543	5243
lipiec	1390	490	195	1497	647	262	86	585	5152
sierpień	1348	471	162	1610	629	240	81	1186	5727
wrzesień	1446	544	224	2488	632	265	49	643	6291
październik	1350	370	210	1480	632	217	82	539	4880
listopad	1041	171	93	753	463	2072	38	481	5112
grudzień	1323	174	167	803	520	299	32	285	3603
	15731	4691	2140	18316	8178	5813	836	7468	63173
średnio rocznie na 1 konsultanta	1966	586	268	2290	1022	727	105	934	7898

Zainteresowanie poszczególnymi tematami – ujęcie roczne



Liczba spraw przypadających rocznie na konsultanta



Prowadzimy dialog w mediach społecznościowych

ZTM prowadzi dwa profile na portalu Facebook – „Zarząd Transportu Metropolitalnego” oraz „Zarząd Transportu Metropolitalnego – ALERT”, służące do dwustronnej wymiany informacji na temat komunikacji miejskiej. Na pierwszym profilu prezentowane są informacje dotyczące między innymi działalności ZTM, zmian w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej oraz przeprowadzanych inwestycji. Na drugim publikowane są bieżące komunikaty dotyczące transportu zbiorowego ZTM (zmiany na liniach, opóźnienia, odwołane kursy, występujące utrudnienia). Media społecznościowe to ważny kanał komunikacji z pasażerami, nasze posty dziennie docierają średnio do prawie 50 tys. użytkowników.

- Prowadzimy dwa profile na portalu Facebook.
- Jeden służy do informowania o działalności ZTM, nowo wprowadzanych rozwiązaniach, zmianach w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej.
- Drugi używany jest do bieżącej informacji o działaniu komunikacji, opóźnieniach, utrudnieniach itd.
- Dziennie docieramy do prawie 50 tys. użytkowników.

Posty o największym zasięgu

	Liczba odbiorców	Liczba aktywności	Liczba reakcji	Liczba komentarzy	Liczba udostępnień
Informacja o nowej taryfie	146 176	7971	75	140	62
Ogłoszenie o naborze osób na umowę-zlecenie do liczenia pasażerów	118 894	17 260	204	250	275
Informacje o obostrzeniach w związku z koronawirusem	53 736	10 733	83	118	127
Wprowadzenie ograniczenia miejsc w pojazdach w związku z pandemią	50 244	12 731	150	279	56

Statystyki na profilu „Zarząd Transportu Metropolitalnego”

w 2020 roku* przedstawiają się następująco:

- Opublikowano **201 postów**.
- Średni zasięg dzienny wynosił **47 362 użytkowników**.
- Pod postami pojawiło się łącznie **10 961 reakcji** i **10 091 komentarzy**.
- Posty zebrały łącznie **266 734 aktywności**.
- Posty zostały udostępnione **2 730 razy**.
- Wzrost liczby polubień profilu o **2 153**.

W ciągu roku widać wzrost zasięgu i zaangażowania wśród użytkowników. Największą aktywność wzbudzają posty dotyczące zmian w organizacji komunikacji. Najmniej angażujące były posty dotyczące świąt, jednak finalnie stanowią one urozmaicenie codziennej komunikacji.

*od 1 stycznia do 15 grudnia 2020 roku.

Statystyki na profilu „Zarząd Transportu Metropolitalnego – Alert”

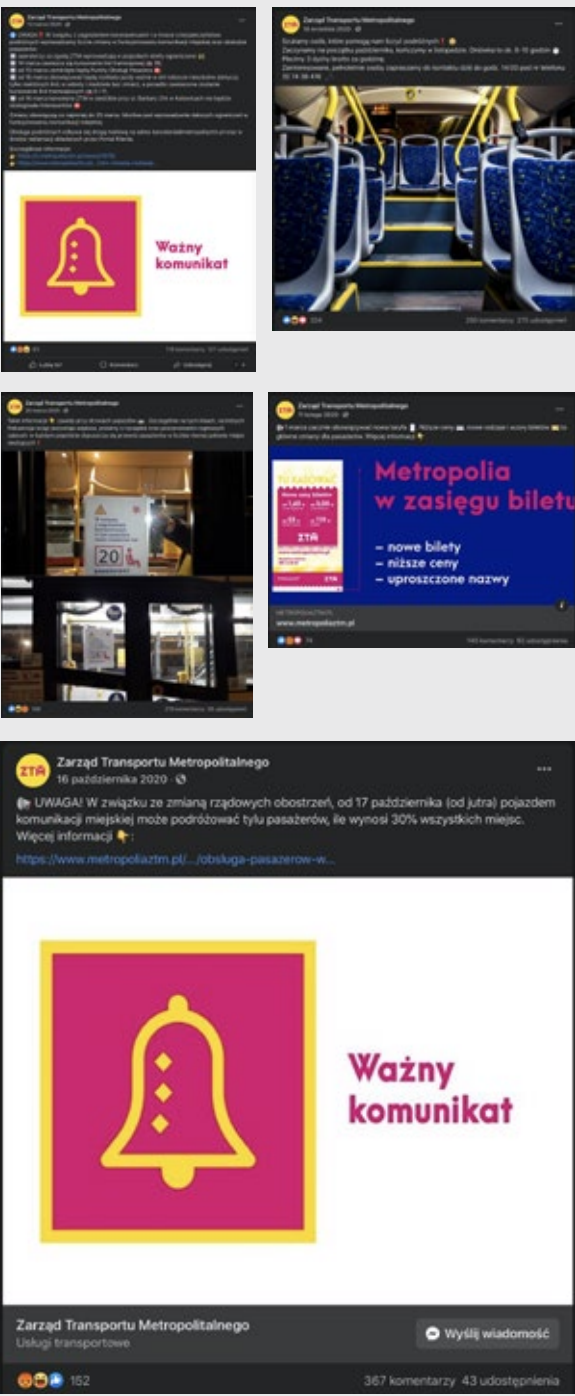
w 2020 roku* przedstawiają się następująco:

- Opublikowanych zostało **6 581 postów**.
- Średni zasięg dzienny wynosił **25 309 użytkowników**.
- Pod postami pojawiło się łącznie **7 390 reakcji** i **4 143 komentarzy**.
- Posty zostały udostępnione **1 103 razy**.
- Wzrost liczby polubień profilu o **1 472**.

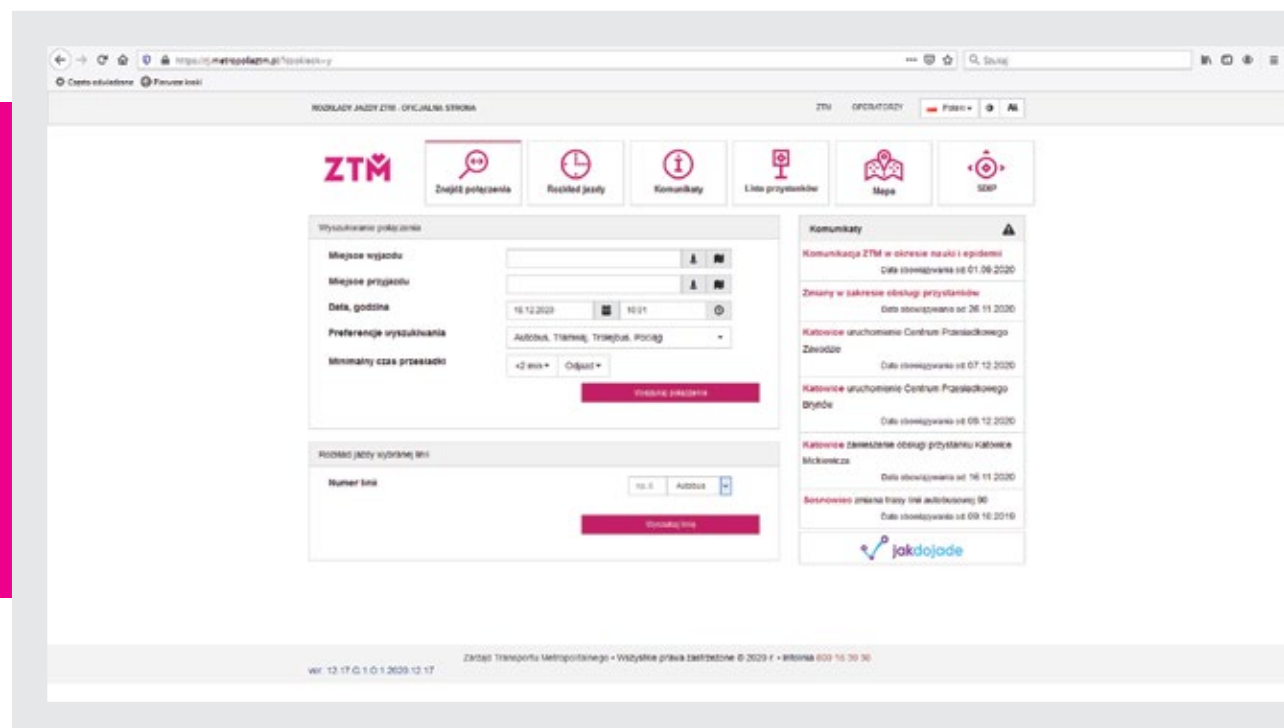
W ciągu roku zanotowano wzrost polubień profilu. Posty są mało angażujące, jednak wynika to ze specyfiki treści i liczby postów, które się pojawiają.

*od 1 stycznia do 15 grudnia 2020 roku.

Top 5 najbardziej zasięgowych postów



Strona internetowa jako kanał komunikacji z pasażerem



Strona internetowa ZTM stanowi jeden z głównych kanałów komunikacji z pasażerami. Prezentujemy na niej informacje dotyczące działalności organizatora transportu, takie jak rozkłady jazdy, komunikaty o zmianach w funkcjonowaniu transportu zbiorowego oraz mapy i schematy. Ponadto publikujemy artykuły opisujące naszą bieżącą działalność.

- 1,5 mln wejść oraz 2,5 mln odsłon strony głównej.
- 23,5 mln wejść oraz 150 mln odsłon strony z rozkładami jazdy.
- Ponad 80 opublikowanych artykułów.
- Niemal 450 komunikatów.
- Prawie 70 map i schematów komunikacyjnych.
- Udoskonalenie strony z rozkładami w 2020 roku – oznaczenie zmian kolorami.

Na stronie z rozkładami jazdy publikowane są bieżące informacje o realizowanych kursach, a także między innymi komunikaty o zaplanowanych zmianach w komunikacji miejskiej. Bardzo często stanowią one jeden z najważniejszych elementów całego procesu informacyjnego. Wielokrotnie, przy użyciu innych kanałów komunikacyjnych, np. profilu „ZTM – Alert” na portalu Facebook, pasażerowie są kierowani właśnie do tych komunikatów.

Treści na stronie z rozkładami jazdy systematycznie aktualizujemy, a ich tematyka obejmuje najbardziej przydatne dla pasażerów zagadnienia. W 2020 roku strona przeszła małą transformację. W zakładce rozkłady jazdy pojawiła się nowa funkcjonalność – linie, których dotyczą wprowadzane zmiany, oznaczane są odpowiednimi kolorami (linie kursujące na trasie zmienionej – kolorem żółtym, linie zawieszone – fuksjowym, zaś linie, na których pojawiły się dodatkowe kursy w związku z zagrożeniem epidemicznym – zielonym). Ponadto w zakładce komunikaty zmieniliśmy sposób prezentacji informacji i przyjęliśmy szablony dla poszczególnych typów zmian, dzięki czemu treści stały się jeszcze bardziej czytelne. Modyfikacje objęły także utworzenie jednego, zbiorczego komunikatu traktującego o zmianach w zakresie obsługi przystanków. Ostatnią zaplanowaną nowością jest zakładka mapy i schematy, w której publikowane będą mapy prezentujące trasy objazdowe oraz schematy komunikacyjne.

Komunikaty w 2020 roku

W 2020 roku w zakładce komunikaty, oprócz bieżących informacji dotyczących zmian, ważnym elementem był komunikat dotyczący zagadnień epidemicznych. W dobie pandemii tekst ten niemal codziennie aktualizowaliśmy.



Na naszej stronie pasażerowie znajdują:

- ♦ szczegółowe informacje na temat linii ZTM;
- ♦ przebiegi tras wszystkich linii ZTM;
- ♦ bieżące komunikaty;
- ♦ wyszukiwarkę połączeń;
- ♦ interaktywną mapę z przystankami i punktami sprzedaży;
- ♦ wykaz przystanków z przypisanymi do nich liniami;
- ♦ informacje o rzeczywistych czasach przyjazdów wszystkich pojazdów;
- ♦ kontakty do operatorów.

Wizerunek ZTM w mediach

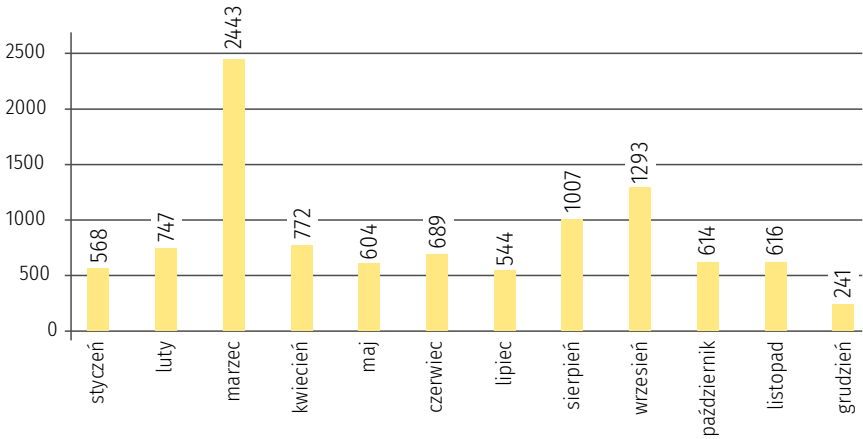
Od stycznia 2020 roku do połowy grudnia 2020 roku w mediach pojawiło się ponad 10 tysięcy informacji związanych z działalnością Zarządu Transportu Metropolitalnego. W dużej mierze były one wynikiem prac podejmowanych w obszarze *media relations*.

- W 2020 roku pojawiło się w mediach (internet, prasa, radio, social media) ponad 10 tysięcy informacji dotyczących Zarządu Transportu Metropolitalnego.
- Publikacje trafiły do co najmniej 633 886 765 osób.
- Wartość ekwiwalentu reklamowego (AVE) została oszacowana na prawie 10 mln złotych. W roku 2019, od czerwca do grudnia, wartość ta wyniosła 4,5 mln zł.
- Spośród wszystkich informacji prawie 88% (wzrost o ok. 2% względem ubiegłego roku) ma wydźwięk pozytywny i neutralny, natomiast wydźwięk negatywny ma niecałe 11% (spadek o ok. 3% względem ubiegłego roku).
- W 2019 roku zasięgi osiągnęły 323 500 956, a w roku 2020 - 633 887 765.



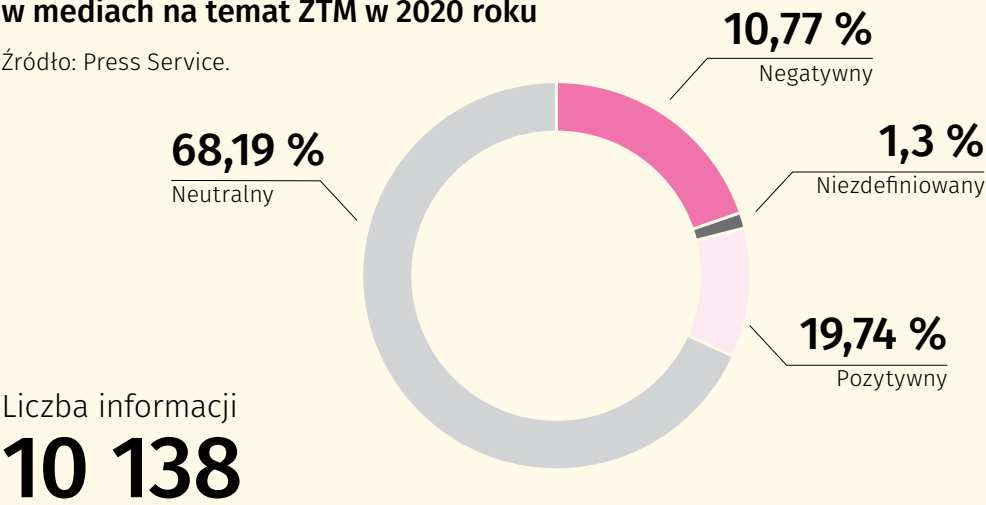
Liczba informacji według daty dodania w poszczególnych miesiącach w 2020 roku

Źródło: Press Service.



Wydźwięk informacji, które pojawiły się w mediach na temat ZTM w 2020 roku

Źródło: Press Service.



Liczba informacji
10 138

Informacje prasowe przesyłane do mediów w 2020 roku dotyczyły między innymi takich tematów, jak: nowy wzór biletów, zmiany związane z epidemią COVID-19, wprowadzenie nowej taryfy, modyfikacje rozkładów, Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu i inne istotne komunikaty związane z naszą działalnością. W 2020 roku przesyłane informacje prasowe wzbogaciliśmy o nagrania audiowizualne do wykorzystania przez dziennikarzy w mediach.

Informacje nie uwzględniają materiałów telewizyjnych oraz o charakterze reklamowym.

Dane dotyczące informacji wg medium. Źródło: Press Service.

Typ	Liczba informacji	Wartość AVE [w zł]	Zasięg
Internet	3861	5 966 207	569 704 293
Prasa	219	1 927 732	4 667 762
Radio	473	821 329	45 697 811
Social media	5 585	1 212 295	13 816 899
Suma	10 138	9 927 563	633 886 765

Spośród wszystkich przesłanych do mediów informacji prasowych największy wydźwięk (pozytywny lub neutralny) miały następujące publikacje:

- „ZTM dba o bezpieczeństwo pasażerów. Wspólnie z ITD i policją rozpoczyna dodatkowe, prewencyjne kontrole komunikacji miejskiej”.
- „Kontrolerzy ZTM w pełni wyposażeni. Więcej terminali i nowa funkcjonalność”.
- „Ruszył montaż kolejnych tablic SDIP. Tym razem większość trafi do Zagłębia”.
- „Linie lotniskowe mają nowe zadanie. Wzmocnią miejskie połączenia, by zapewnić bezpieczeństwo”.
- „Dzieci do szkół, autobusy na linie”.
- „ZTM chce specjalną ofertą przekonywać pracodawców do komunikacji miejskiej”.
- „Gapowiczu, lepiej zacznij kupować bilety. Kontroli będzie dwa razy więcej”.
- „ZTM zamawia prawie 50 biletomatów”.



Zarządzanie operacyjne – lepiej, sprawniej, szybciej

W ramach zarządzania operacyjnego systematycznie podnosimy poziom naszych usług. Wprowadziliśmy nowe procedury i instrukcje dotyczące pracy osób zajmujących się bieżącą kontrolą. W tym zakresie współpracujemy także z Komendą Wojewódzką Policji oraz Wojewódzkim Inspektorem Transportu Drogowego. Wdrażamy dodatkowe systemy, modyfikujemy umowy z operatorami i usprawniamy naszą administrację.

Zarządzanie infrastrukturą przystankową

Ważnymi elementami informacji pasażerskiej są również komunikaty w pojazdach, na słupkach, wiatkach oraz graficzne prezentacje rozkładów.

W 2020 roku podjęto kolejne działania ujednolicające i unowocześniające system, między innymi opracowaliśmy obszerną bazę danych i zawarliśmy umowę na opracowanie Systemu Informacji Wizualnej. Dodatkowo przejmujemy zarządzanie wiatkami na terenie gmin.

- Przeprowadziliśmy inwentaryzację prawie 7000 stanowisk przystankowych na terenie 56 gmin.
- Prace prowadzone były we współpracy z doktorantami i studentami Politechniki Śląskiej w ramach praktyk studenckich. Dzięki temu znacznie ograniczyliśmy koszty.
- Specjalna aplikacja Fulcrum.
- Trwa przygotowanie do ujednolicenia systemu wizualnego infrastruktury punktowej oraz informacji liniowej (słupków przystankowych oraz informacji wizualnej w pojazdach).
- Postawiliśmy nowe wiatki przystankowe na terenie miasta Tychy.
- Realizowaliśmy umowy użyczenia i utrzymania 337 wiat na obszarze pięciu gmin.



Przeprowadzona inwentaryzacja pozwoliła na zgromadzenie danych dotyczących poszczególnych elementów stanowisk przystankowych (słupki przystankowe, tablice z rozkładami jazdy, oznakowanie pionowe D-15/D-16/D-17 i wiatki przystankowe). Dzięki temu jesteśmy w posiadaniu bazy danych, która służy do kompleksowego zarządzania infrastrukturą, znajdującą się na przystankach obsługiwanych przez organizatora transportu. Szczegółowa inwentaryzacja prawie 7 tys. stanowisk kosztowała tylko 18 920 zł.

Nowe słupki i ujednolicona informacja

We wrześniu 2020 roku zawarto umowę na opracowanie Systemu Informacji Wizualnej dla publicznego transportu zbiorowego organizowanego przez ZTM. Jednym z elementów nowego systemu jest ujednolicenie wyglądu słupków przystankowych, które zostały przejęte przez ZTM po trzech poprzednich organizatorach. Docelowo mają one wyglądać podobnie, być w większym stopniu dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz cechować się większą funkcjonalnością i estetyką.

Nowe słupki przystankowe będą przede wszystkim modułowe, tzn. możliwa będzie wymiana poszczególnych elementów bez konieczności ingerencji w całą konstrukcję. Pozwoli to nie tylko na sprawniejszą i szybszą obsługę przez ekipę przystankową, ale umożliwi też ograniczenie kosztów utrzymania. Umożliwi również łatwiejsze dostosowanie konstrukcji słup-

Zarządzanie wiatkami

Na mocy umowy użyczenia, od stycznia 2020 roku zarządzamy wiatkami na terenie: **Sławkowa, Sośnicowic, Świerklańca oraz Tychów**. W kwietniu 2020 roku została zawarta umowa z gminą **Knurów**. Łącznie na terenie **pięciu gmin obsługiwanych jest obecnie 337 wiat przystankowych**. Wykonawcą usług utrzymaniowych jest PKM Świerklaniec. Firma wykonuje przeglądy i prowadzi czynności związane z utrzymaniem wiat, takie jak mycie szyb, dachów, oczyszczanie rynienek, dezynfekcja czy usuwanie graffiti. Wykonywane są również naprawy polegające na wymianie: uszkodzonych szyb wiat lub gablot, zadaszewienia oraz uszkodzonych elementów. Dodatkowo gmina Tychy zgłosiła zapotrzebowanie na budowę dwóch nowych wiat przystankowych – przy ul. Katowickiej i Turyńskiej. Po przeprowadzeniu wszystkich niezbędnych prac technicznych i procedur wyłoniono wykonawcę, firmę Budo-technika z Pilchowic, która w grudniu zakończyła budowę obu wiat. We wrześniu i październiku, również na wniosek gminy Tychy, relokowano wiaty przy ulicach Filaretów i Dzwonkowej.

ka w zależności od przystanku (w zależności od liczby linii). Zaprojektowane zostaną nie tylko słupki standardowe (stałe), ale również tymczasowe czy słupki dla stref zabytkowych. Kolejną nowością w porównaniu do obecnie stosowanych tabliczek ma być specjalne miejsce na kod QR, którego zeskanowanie umożliwi przejście do internetowego rozkładu jazdy tego stanowiska. Rozwiązanie to zostało stworzone z myślą o osobach z niepełnosprawnościami (miejsce na kod QR umieszczone jest na wysokości umożliwiającej odczyt osobom na wózkach inwalidzkich, dodatkowo oznaczone będzie nazwą zapisaną w alfabecie Braille'a – udogodnienie dla osób niewidomych; wspomniany kod będzie umieszczony zawsze z boku gabloty tak, aby możliwe było jego łatwe znalezienie – na każdym stanowisku będzie w podobnym miejscu).

Standaryzacja informacji wizualnych

Operatorzy będą dostosowywać pojazdy do przyjętych standardów



Jednym z zadań, jakie stoją przed ZTM, jest wypracowanie standaryzacji wizualnej wszystkich pojazdów kursujących pod naszym szyldem. W minionym roku udało się poczynić ku temu kolejne kroki, obejmujące:

- ściśle określone kolory malowania nowego taboru;
- począwszy od 2020 roku umieszczanie informacji taryfowych w pojazdach komunikacji miejskiej zgodnie z jednolitymi wytycznymi;
- wprowadzenie odpowiednich zapisów do umów przewozowych.

Wszystkie pojazdy kursujące dla ZTM będą wyglądać zgodnie z przyjętymi standardami. Na podstawie uzgodnień z 2019 roku docelowo wszystkie autobusy będą żółte, tramwaje czerwone, a trolejbusy żółto-zielone. W roku 2020, gdy w pojazdach wymieniane były informacje taryfowe, umieszczone one zostały zgodnie z naszymi wytycznymi. W autobusach nalepki z informacjami trafiły na tylną ścianę kabiny kierowcy, a w sytuacji, gdy konstrukcja kabiny na to nie pozwalała, na szybę, bezpośrednio za kabiną kierowcy. W tramwajach umieściliśmy ramki, w których znajdują się informacje taryfowe i cenniki. Przymocowane są one naprzeciwko drugich drzwi w każdym wagonie. ZTM przygotował także zapisy, które ustandaryzują również inne elementy pojazdów – od koloru poszycia, przez kolorystykę wnętrza pojazdu, oznakowanie, numery boczne, informacje wewnętrzne, aż po sposób umieszczania reklam i informacji dodatkowych.

Ujednolicanie zapowiedzi głosowych

Proces standaryzacji trwa także w zakresie ujednolicenia komunikatów głosowych nadawanych w pojazdach komunikacji miejskiej.



- Powstanie baza z nagraniami nazw przystanków obowiązującymi w sieci ZTM.
- Wszystkie zapowiedzi będą czytane przez jednego, profesjonalnego lektora.
- Nagrania w pliku MP3 udostępniane będą wszystkim operatorom.

Umowy na rzecz ZTM realizowane są przez kilkudziesięciu operatorów. Do tej pory nagrania zapowiedzi głosowej wykonywane były we własnym zakresie przez każdego z podwykonawców. Prowadziło to do sytuacji, że zdarzały się błędy, a czytający komunikaty mieli nieraz znacznie różniący się tembr głosu. Zapowiedzi były nagrywane także w różnym stylu. Aby tego uniknąć, powstanie baza wszystkich obowiązujących nazw przystanków z sieci ZTM, nagranych przez wybranego, profesjonalnego lektora. Będzie ona na bieżąco uaktualniana, a nagrania w postaci plików MP3 będą udostępniane operatorom, w celu dodania ich do systemu zapowiedzi głosowej w pojazdach.

Tablice dynamicznej informacji pasażerskiej



Bardzo ważnym elementem całego układu transportowego jest system informacji pasażerskiej. Pasażerowie ZTM mają do dyspozycji kilkaset tablic przystankowych, na których wyświetlany jest rzeczywisty czas odjazdu pojazdu.

- W 2020 roku odebraliśmy i uruchomiliśmy 119 tablic w ramach projektu SDIP (z 462 zaplanowanych).
- 250 – łączna liczba działających tablic SDIP ZTM.
- Nowe tablice SDIP są wyposażone w kamery.
- Na mocy porozumienia z miastem Katowice ZTM przejmie do obsługi dwadzieścia tablic SDIP na węzłach przesiadkowych.

System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej jest stale rozwijany. W ramach projektu SDIP II montowane są nowe tablice informacyjne na przystankach. W sumie zaplanowano 462 tablice w ramach tego projektu (do końca września 2021 roku). 169 tablic już odebraliśmy. Dodatkowo w ramach projektu SDIP II powstanie aplikacja mobilna oraz nowa wersja Portalu Pasażera. Oprócz wyświetlanego rzeczywistego czasu odjazdu pojazdu na tablicach wyświetlane są komunikaty informacyjne, między innymi na temat bieżących i planowanych objazdów, zmian w funkcjonowaniu komunikacji, informacji o jakości powietrza oraz komunikaty graficzne.

Tablice montowane przez ZTM to nie tylko zapewnienie kompleksowej informacji pasażerskiej, ale i zwiększenie poziomu bezpieczeństwa na przystankach. Na wniosek policji, blisko 100 razy a udostępnialiśmy nagranie z kamer umieszczonych na słupach tablic. Nowo montowane tablice cechują również inne udogodnienia – wyświetlane na nich informacje są umieszczane po obu stronach. Ponadto są one V-kształtne, co przyczynia się do lepszej czytelności treści na nich wyświetlanych.

Na koniec grudnia 2020 roku 250 tablic SDIP usytuowanych jest w 18 gminach (uwzględnione zostały tablice SDIP I, SDIP MZKP oraz odebrane tablice SDIP II):

14	Będzin	1	Piekary Śląskie
3	Bobrowniki	1	Radzionków
17	Bytom	3	Ruda Śląska
3	Chorzów	4	Siemianowice
2	Czeladź	56	Sosnowiec
27	Dąbrowa Górnicza	1	Świerklaniec
17	Gliwice	7	Tarnowskie Góry
56	Katowice	1	Wielowieś
10	Mysłowice	27	Zabrze

W 2019 roku odebranych zostało 50 tablic.

W 2020 – 119 tablic.

Na 2021 rok przypadają do montażu lub odbioru pozostałe tablice z projektu, czyli 293 tablice.

Podnoszenie jakości usług

Stale podnosimy jakość świadczonych usług przewozowych. W 2020 roku opracowaliśmy bazę zawierającą wykaz taboru z wyposażeniem, wzorcową metodykę badań, ściśle współpracujemy z WITD oraz policją. Przygotowywane jest również opracowanie standardów – odpowiednia ekspertyza została wypracowana na Wydziale Transportu Politechniki Warszawskiej.

- ZTM podnosi jakość wykonywanych usług.
- Przygotowano bazę zawierającą wykaz taboru wraz z wyposażeniem.
- Wprowadzono instrukcję zasad pracy dyspozytorów.
- Wspólne kontrole z Wojewódzkim Inspektorem Transportu Drogowego oraz Wydziałem Ruchu Drogowego Komendy Wojewódzkiej.

W związku z podnoszeniem jakości usług realizowanych przez operatorów w sieci ZTM zaszła potrzeba stworzenia **jednolitej bazy taboru**, z cechami opisującymi pojazdy (autobusy, trolejbusy i tramwaje). Do każdego pojazdu został przypisany zestaw cech, takich jak między innymi: nazwa operatora, numer umowy, rodzaj i typ/marka pojazdu, rok produkcji oraz zestaw parametrów technicznych. Baza służy do codziennej pracy, dodatkowo zostanie wykorzystana w trakcie opracowania ekspertyzy wypracowania standardów jakości.

W 2020 roku opracowano również **instrukcję w sprawie wprowadzenia zasad pracy Dyspozytorów w Wydziale Zarządzania Ruchem**.

28 lutego 2020 roku została podjęta decyzja o **zakupie dodatkowego ekranu do pomieszczenia dyspozytorów**. Na ekranie jest wyświetlany **obraz z dostępnych na obszarze ZTM kamer miejskich**. Zakup pozwolił zwiększyć czytelność informacji prezentowanej w pomieszczeniu dyspozytorów.



Zacieśniamy współpracę z organami uprawnionymi do kontroli kierowców i pojazdów komunikacji miejskiej. Z inicjatywy ZTM 22 lipca 2020 roku odbyło się spotkanie z przedstawicielami Wojewódzkiego Inspektoratu Transportu Drogowego, Wydziału Ruchu Drogowego Komendy Wojewódzkiej Policji oraz operatorami. Na spotkaniu omówiono, jakie działania mogą zostać podjęte na rzecz poprawy jakości i bezpieczeństwa transportu publicznego w Metropolii.

Rolą ZTM jest między innymi kontrola kierowców i pojazdów. Terenowe służby organizatora komunikacji miejskiej sprawdzają między innymi czystość, oznakowanie i wyposażenie taboru, sprawność kasowników czy też punktualność. Kwestią związaną z bezpieczeństwem, którą organizator transportu może w ograniczonym stopniu kontrolować, pozostaje jakość pracy kierującego. **Podmiotami uprawnionymi do przeprowadzania badań na obecność narkotyków i trzeźwość kierowców oraz kontroli stanu technicznego pojazdów są funkcjonariusze policji oraz Wojewódzkiego Inspektoratu Transportu Drogowego.** W związku z tym uzgodniono, że od końca lipca 2020 roku Wojewódzki Inspektorat Transportu Drogowego oraz Komenda Wojewódzka Policji w Katowicach **będą częściej przeprowadzać badania o charakterze prewencyjnym**. Inicjatywę ZTM zaaprobowali także przedstawiciele przewoźników obsługujących linie komunikacji miejskiej.

W wyniku współpracy przeprowadzono osiem akcji kontrolnych stanu trzeźwości kierowców, stanu technicznego pojazdów oraz dokumentów niezbędnych do wykonywania przewozu osób w transporcie zbiorowym. **Skontrolowano 483 kierowców i autobusów** – w sześciu przypadkach zatrzymano dowody rejestracyjne. Nie stwierdzono żadnego przypadku prowadzenia pojazdu pod wpływem alkoholu lub narkotyków. Służby WITD na podstawie ustaleń skontrolowały we własnym zakresie dodatkowo 218 autobusów, w wyniku czego zostało zatrzymanych 15 dowodów rejestracyjnych.

Badania napełnień

Realizowane one są obecnie metodą zliczania przez jednego lub dwóch obserwatorów znajdujących się wewnątrz pojazdu obsługującego daną linię. Badanie napełnień danej linii komunikacyjnej obejmuje wszystkie kursy danej linii na całej długości trasy w ciągu dnia roboczego, soboty i niedzieli.

W związku z sytuacją pandemii w mijającym roku konieczne było opracowanie procedur i podział zadań, tak aby cały proces przebiegał sprawnie. Po przekazaniu wyników badań przygotowywane są ich zestawienia i identyfikowane są linie, na których występują przepełnienia. Na tej podstawie podejmowane są decyzje o wprowadzaniu zmian.

Wzorcowa metodyka badań

W 2020 roku Wydział Planowania Rozwoju Transportu przygotował metodykę analizy danych pochodzących z badań. W jej ramach oznaczono informacje, które są kluczowe dla przyszłych decyzji o planowanych zmianach w komunikacji miejskiej. Po wprowadzeniu wyników z badań uzyskiwane są dane, w podziale na kierunki i warianty tras danej linii. Zawierają one między innymi informacje na temat wykorzysta-

nia poszczególnych przystanków przez podróżnych, średniego wykorzystania zdolności przewozowej, odcinków o największych potokach pasażerskich czy informacji o występujących godzinach szczytu. Użyte w ten sposób materiały automatycznie prezentowane są we wzorcowym raporcie, zawierającym charakterystykę funkcjonowania danej linii komunikacyjnej.

Umowy i rozliczenia z operatorami

ZTM jako organizator komunikacji zawiera umowy na realizację usług przewozowych z kilkudziesięcioma operatorami (firmami przewozowymi).

- Zawarto aneksy do autobusowych umów przewozowych, w tym dotyczących wzrostu wynagrodzenia za usługi przewozowe z tytułu wzrostu wynagrodzenia minimalnego pracowników, PPK oraz waloryzacji wynagrodzenia dodatkowego za świadczenie usług autobusami o podwyższonym standardzie (klimatyzacja, monitoring, WiFi, USB).
- Zlecono audyt rekompensaty wypłacanej podmiotom zewnętrznym.
- Zawarto porozumienie ze spółką Tramwaje Śląskie, ograniczające potencjalne zobowiązania finansowe ZTM oraz gmin finansujących – dotyczące między innymi skutków obostrzeń związanych z pandemią Covid-19.



Przeprowadzona przez podmiot niezależny weryfikacja kosztów eksploatacji wyposażenia potwierdziła zasadność dostosowania stawek dodatkowego wynagrodzenia do wysokości obecnych kosztów eksploatacyjnych urządzeń, ponoszonych przez operatorów komunalnych. ZTM zlecił także audyt rekompensaty wypłacanej podmiotom wewnętrznym: PKM Tychy Sp. z o.o. i TLT Tychy Sp. z o.o.

Dodatkowo zaplanowano prace nad założeniami do postępowania przetargowego na świadczenie usług autobusowego transportu publicznego na obszarze działania ZTM po 01.01.2022 roku. Przygotowywane jest zamówienie na doradztwo eksperckie dotyczące opracowania:

- mechanizmu waloryzacji ceny jednego wozokilometra za świadczone usługi przewozowe (stawka za wzkm) w okresie trwania danej umowy, właściwego dla danego typu usługi przewozowej (autobusowej oraz tramwajowej), w oparciu o rozwiązania stosowane u innych organizatorów publicznego transportu zbiorowego w kraju,
- metodologii kalkulacji ceny jednego wozokilometra za wykonanie usług autobusowego transportu publicznego (dla poszczególnego typu taboru: mini, midi, maxi, mega), będącego podstawą do określenia wartości przedmiotu zamówienia lub wstępnej stawki rekompensaty operatora.

Pakiety linii

Trwają prace związane z podziałem linii na pakiety – **podzbiory sieci połączeń autobusowych**. Linie dzielone są zgodnie z kryteriami obejmującymi między innymi typ taboru oraz obsługiwany obszar. Planujemy prowadzić postępowania przetargowe na realizację przewozów w ramach wydzielonych podzbiorów. Usługi definiowane będą **poziomem pracy eksploatacyjnej dla poszczególnych typów taboru**. Takie rozwiązanie jest dla nas korzystne ze względów ekonomicznych, ponieważ pozwala na obniżenie kosztów eksploatacji. Jednocześnie taka organizacja pracy umożliwi bardziej elastyczne zarządzanie taborami, a co się z tym wiąże – podniesienie jakości usług świadczonych przez wykonawców.

W kierunku nowoczesnego zarządzania



- **System oceny okresowej pracowników.**
- **Nowe regulacje pracownicze – Regulamin Pracy, Regulamin Wynagradzania, Służba przygotowawcza.**
- **Instrukcja w sprawie zasad postępowania z reklamacjami.**
- **Aktualizacja rozwiązań organizacyjnych.**
- **Audyt bezpieczeństwa informacji.**
- **Działania związane z przeciwdziałaniem pandemii Covid-19.**
- **Szkolenia antykorupcyjne prowadzone przez przedstawiciela CBA.**

Duże znaczenie **dla sfery pracowniczej w 2020 roku** ma wprowadzony Regulamin oceny okresowej pracowników ZTM. Regulacja ta jest pierwszą tego typu procedurą w ZTM. Poza ustawowym obowiązkiem, intencją pracodawcy w zakresie jego stworzenia była identyfikacja potencjału pracownika na zajmowanym stanowisku, określenie potrzeb szkoleniowych i poprawa jakości wykonywanej pracy. Pilotażowy proces oceniania pracowników i przeprowadzania rozmów oceniających trwał od października do końca grudnia.

W sferze pracowniczej najważniejszymi dokumentami, które weszły w życie były Regulamin Pracy oraz Regulamin Wynagradzania. Powstały one w uzgodnieniu z Zakładowymi Organizacjami Związkowymi i zastąpiły poprzednie akty prawne. W grudniu podpisany został aneks, zapewniający motywacyjny system wynagradzania pracowników realizujących zadania związane z kontrolą biletową.

W połowie roku dokonano nowelizacji zasad prowadzenia służby przygotowawczej. Usystematyzowano przebieg służby oraz ściśle określono jej zasady. Zmieniono formułę egzaminu, co podnosi rangę pełnionej służby. Istotnym pod względem **korzyści dla pasażera** było wdrożenie w 2020 roku „Instrukcji w sprawie zasad postępowania z reklamacjami”. Na uwagę zasługuje również fakt, że w 2020 roku, poza udziałem w warsztatach i szkoleniach, część pracowników ZTM ukończyło specjalistyczne studia podyplomowe. Dzięki temu podnoszone są kwalifikacje zawodowe i organizacja zyskuje specjalistów w swojej dziedzinie.

Audyt bezpieczeństwa informacji

W III kwartale 2020 roku, profesjonalny podmiot zewnętrzny, wybrany w drodze zamówienia publicznego, przeprowadził audyt bezpieczeństwa informacji. Przedmiotem audytu była diagnoza spełniania przez ZTM wymagań w zakresie bezpieczeństwa informacji.

Profilaktyka w okresie epidemii COVID-19

W ramach przeciwdziałania pandemii koronawirusa COVID-19 pracownikom zapewniono środki ochrony osobistej, które dostępne są na bieżąco oraz środki ochrony zbiorowej – osłony przeciwwirusowe oraz liczne dystrybutory płynu do dezynfekcji rąk. Mydło do rąk zastąpiło mydłem antybakteryjnym, zamieszczając jednocześnie instrukcje prawidłowego mycia rąk.

Od początku pandemii prowadzona jest codzienna dezynfekcja klamek, poręczy na klatkach schodowych oraz powierzchni blatów w kasie, kolekturze, kancelarii oraz w recepcji budynku. Od września przeprowadzana jest gruntowna dezynfekcja pomieszczeń biurowych, punktów obsługi oraz higieniczno-sanitarnych metodą ozonowania. Okresowo przeprowadzana jest także dezynfekcja dworca autobusowego w Tarnowskich Górach oraz samochodów służbowych ZTM. W oparciu o zalecenia wydawane przez krajowe służby sanitarne podejmowane są działania organizacyjne zmniejszające ryzyko infekcji, takie jak: objęcie pracą zdalną oraz wprowadzenie pracy zmianowej, w celu ograniczenia do minimum liczby pracowników świadczących pracę w siedzibie ZTM.

Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu



Europejski Tydzień Zrównoważonego Transportu to coroczna kampania organizowana przez Komisję Europejską. Akcja trwa od ponad 15 lat, a jej celem jest między innymi promocja zrównoważonej mobilności. Zarząd Transportu Metropolitalnego po raz drugi wziął w nim udział.



- ETZT w 2020 roku ze względu na pandemię koronawirusa przybrał nieco inną formę.
- Dzień Otwarty realizowany był w formie wirtualnej.
- W siedmiu miastach zorganizowano specjalne stoiska na wolnym powietrzu.
- 22 września to „Dzień bez samochodu”.

W związku z pandemią zamiast organizacji dnia otwartego, działalność ZTM przybliżyliśmy prezentacją czterech filmów. Można było się z nich dowiedzieć, ilu jest pasażerów, z ilu pojazdów korzysta Związek oraz na jakim obszarze działamy. Pokazaliśmy między innymi proces tworzenia rozkładów jazdy i zarządzania ruchem, optymalizację siatki połączeń i formy komunikacji z pasażerem. Mimo panującej sytuacji udało się nam także spotkać z pasażerami. W siedmiu miastach pojawiły się specjalne stoiska, stworzone z myślą o klientach i wszystkich miłośnikach transportu. Na miejscu byli nasi pracownicy odpowiadający na pytania związa-

ne z funkcjonowaniem komunikacji. Przygotowaliśmy także ankiety, a wszystkim odwiedzającym wręczaliśmy drobne upominki.

Jak co roku 22 września – ostatni dzień ETZT – był „Dniem bez samochodu”. Z tej okazji każdy zmotoryzowany mógł bezpłatnie skorzystać z komunikacji miejskiej ZTM, na podstawie ważnego dowodu rejestracyjnego.

TERMIN:

16-22 września



ZTM w czasie pandemii

Podwoiliśmy
kursy na dziesiątkach linii autobusowych.

Zleciliśmy i zapłaciliśmy za codzienną dezynfekcję wszystkich
1500 pojazdów.

Na czyszczenie pojazdów zużywa się
ok. 23 000 litrów
środków dezynfekujących na miesiąc.

Na ten cel wydano w 2020 roku
ok. 5 mln zł

Wprowadziliśmy ponad
1000 zmian
w rozkładach jazdy, spowodowanych pandemią.

Skontrolowaliśmy
41 360 pojazdów.
Zwiększyliśmy nacisk na kontrole czystości – związane z obowiązkiem codziennego mycia i dezynfekowania pojazdów.

Zebraliśmy, zagregowaliśmy
prawie **1200 informacji** dotyczących
funkcjonowania komunikacji ZTM.

Udostępniliśmy pasażerom:
52 artykuły oraz komunikaty na stronach
internetowych.

W pojazdach umieściliśmy prawie
200 tys. plakatów
informacyjnych z bieżącymi wytycznymi.

Pandemia wpłynęła na wielkość sprzedaży biletów w 2020 roku
– dochód z biletów będzie

niższy o ok. 42,5%
niż w roku poprzednim. Największy spadek sprzedaży nastąpił
w czasie pierwszej fali epidemii – aż o 84%.



ul. Barbary 21a

40-053 Katowice

Bezpłatna infolinia 800 16 30 30



www.metropoliaztm.pl