



**Wyzwania w procesie  
integracji trzech  
organizatorów publicznego  
transportu zbiorowego**

Dyrektor Zarządu Transportu  
Metropolitalnego  
Małgorzata Gutowska

Zarząd Transportu Metropolitalnego (ZTM) rozpoczął działalność **1 stycznia 2019 roku.**

### Trzech poprzedników:

- ▶ Komunikacyjny Związek Komunalny Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego,
- ▶ Miejski Zarząd Komunikacji w Tychach,
- ▶ Międzygminny Związek Komunikacji Pasażerskiej w Tarnowskich Górach.

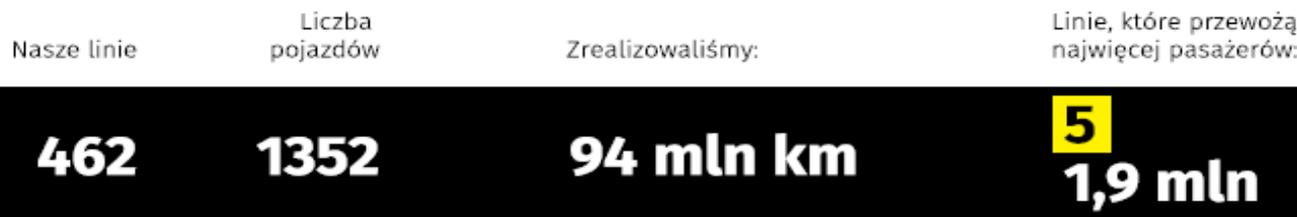


# ZTM W LICZBACH

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



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



**508**   **1680**   **109,74 mln km**

Liczba zmian w rozkładach:

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

Suma: **2 848**



Przewieźliśmy  
**167 mln**  
pasażerów



Obsługujemy  
**ok. 7 tys.**  
przystanków



Nasz budżet:

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

\*Dane wg planu finansowego na dzień 31.12.2021 r.

\*\*Dane wg planu finansowego na dzień 26.01.2022 r.

Liczba spraw skierowanych do sądu  
**23 171**

Przeprowadziliśmy  
**32 800**  
kontroli jakości usług przewozowych

Administracja

Liczba pism wychodzących  
**156 615**

Liczba pism przychodzących  
**60 716**



Przeprowadziliśmy  
**121 140**  
kontroli biletowych

**Jak wiele się zmieniło?**



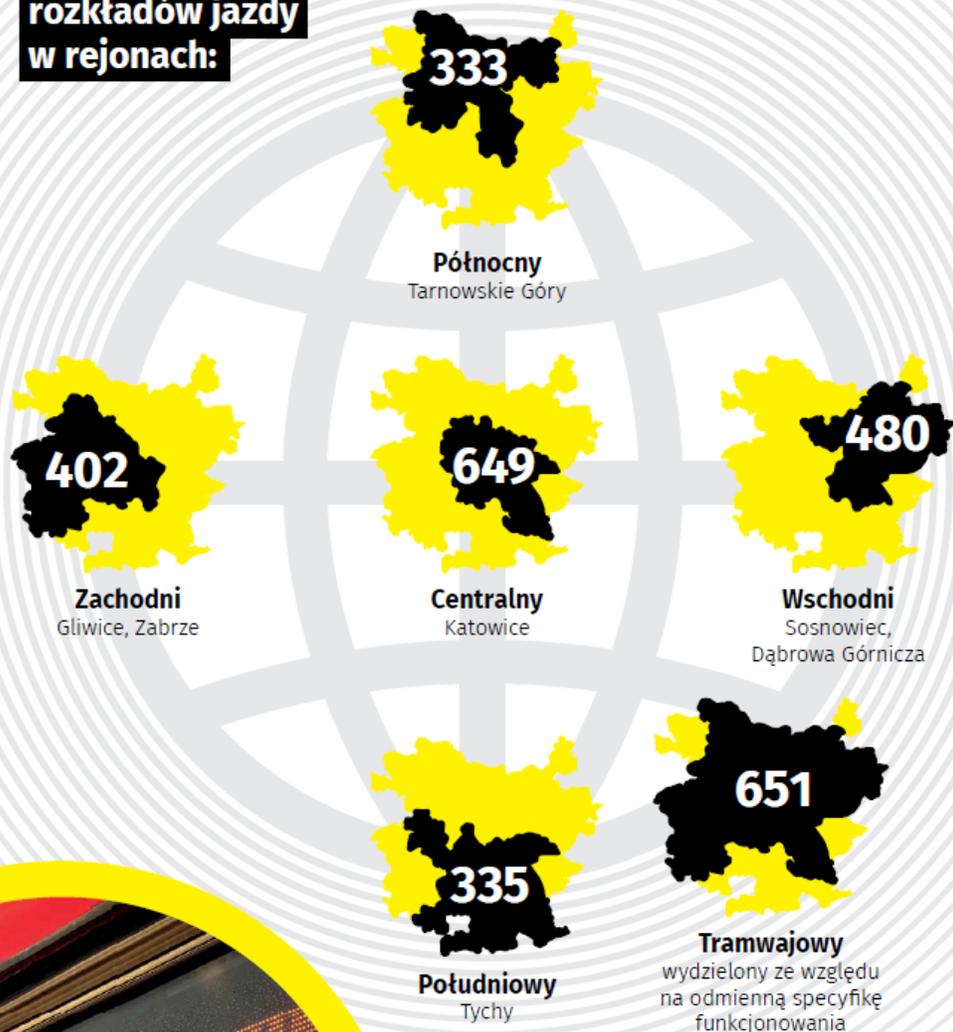
## Przewozy – wyzwania:

- ▶ Dublujące się numery linii,
- ▶ Integracja bazy danych,
- ▶ Różne odległości międzyprzystankowe,
- ▶ Liczba typów dni,
- ▶ Busman,
- ▶ Visum.



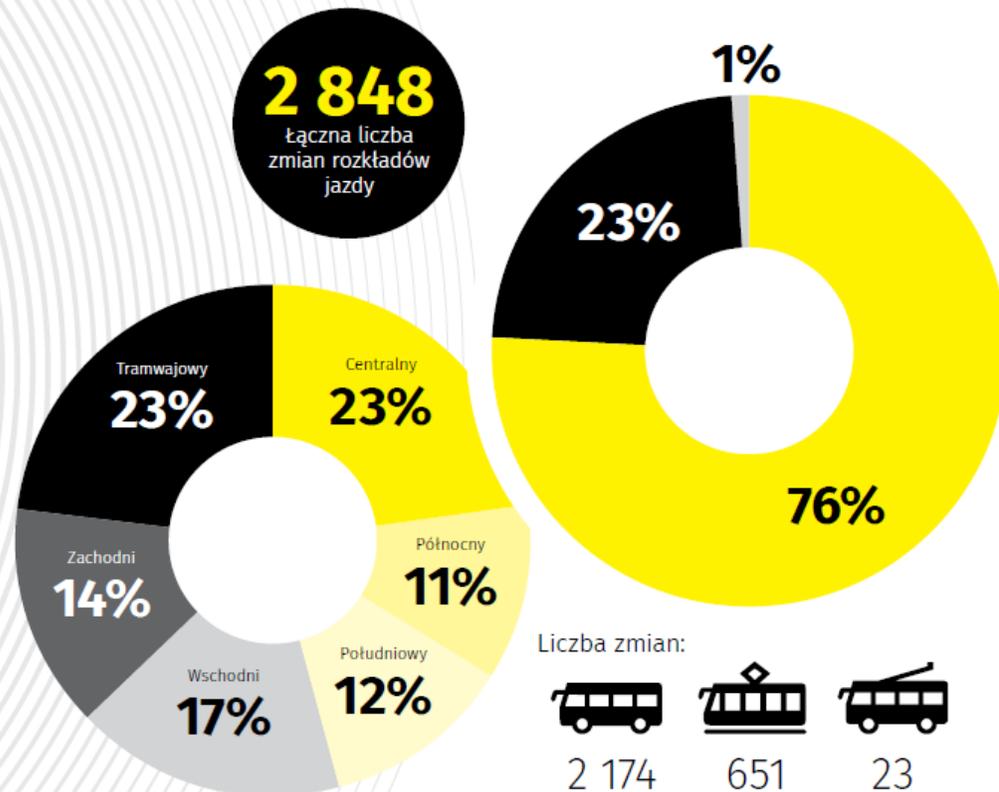
# Zmiany w systemie transportowym

## Liczba zmian rozkładów jazdy w rejonach:



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

## Udział procentowy wprowadzanych zmian rozkładów jazdy w roku 2021



### Dla poszczególnych obszarów działalności

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

### Dla poszczególnych środków transportu

W 2021 roku wdrożono prawie 3 tys. zmian w rozkładach jazdy. Największa ich liczba dotyczyła komunikacji autobusowej – 2174, co stanowi 76% wszystkich wdrażanych modyfikacji. W ramach komunikacji tramwajowej wprowadziliśmy 651 zmian rozkładów jazdy (23%), a w komunikacji trolejbusowej 23 zmiany (1%).

▶ Metodyka klasyfikacji linii

▶ Plan Zrównoważonego Rozwoju do 2035 r.

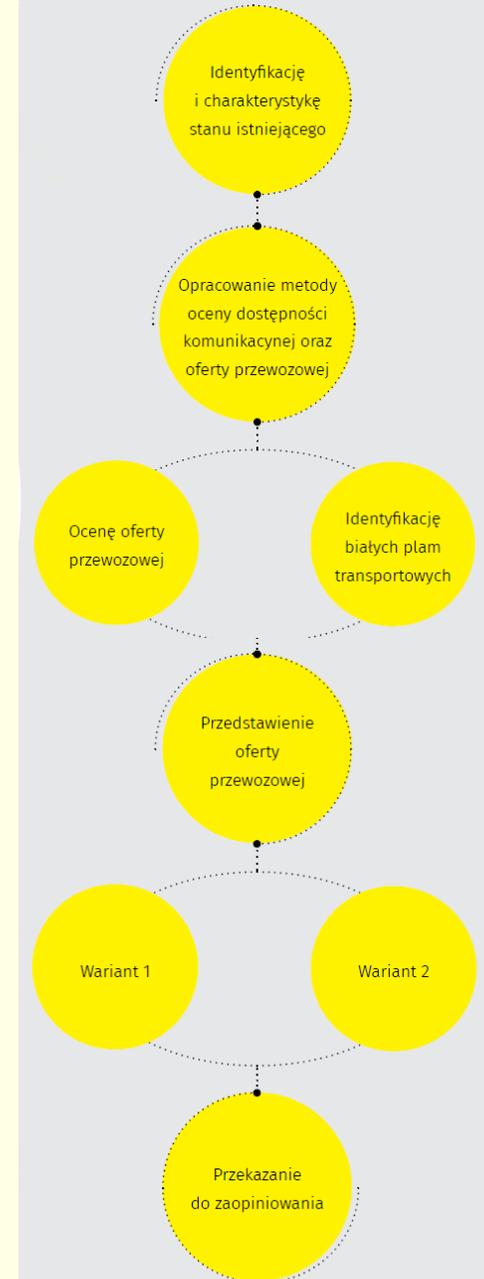
▶ Metodyka dostępności komunikacyjnej

▶ Węzły komunikacyjne – wybrane, najważniejsze:

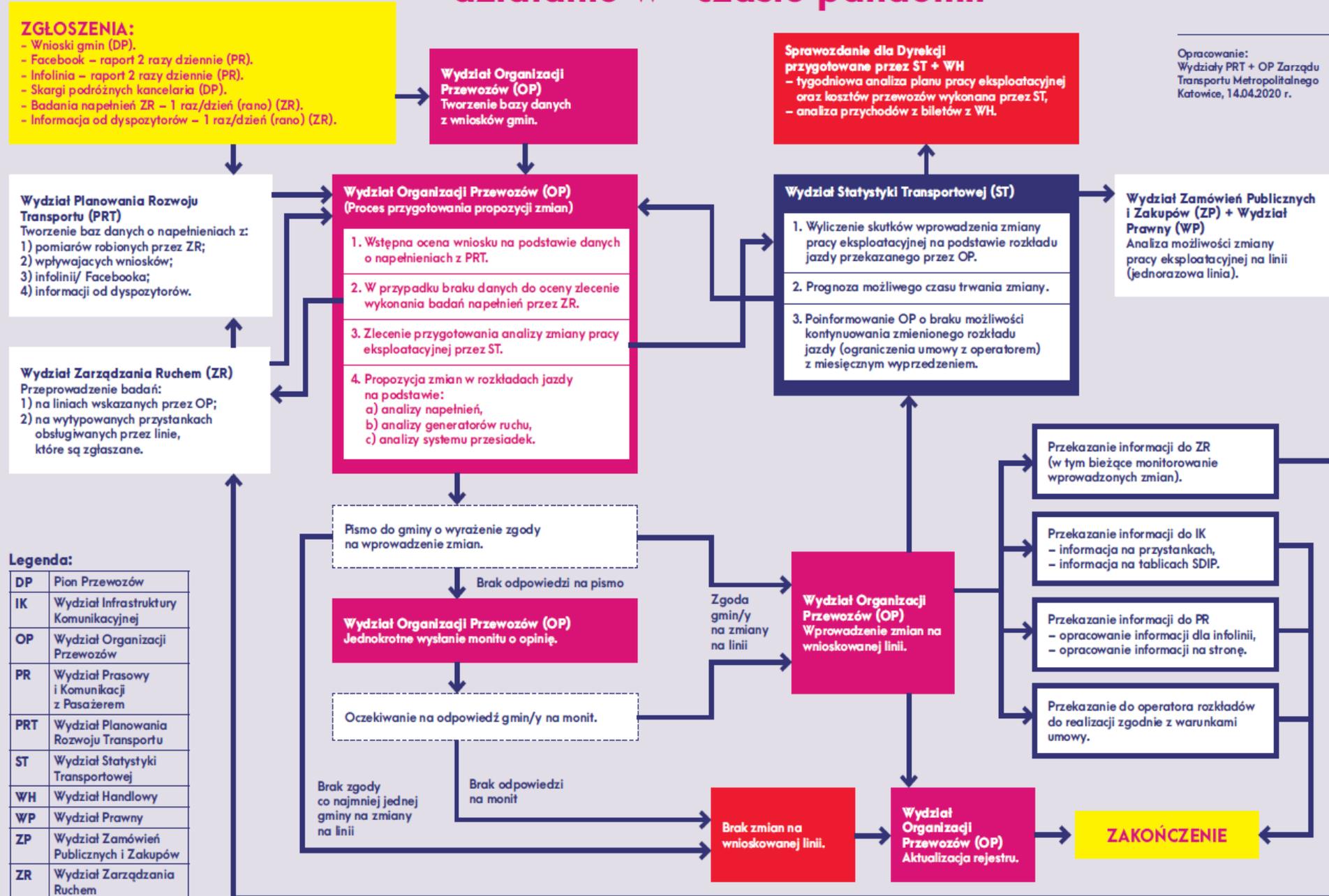
- Będzin Kościuszki
- Będzin Stadion
- Bieruń Plac Autobusowy
- Bytom Dworzec
- Chorzów Rynek
- Czeladź Dworzec
- Gliwice Plac Piastów
- Katowice - Śródmieście
- Katowice - Centrum Przesiadkowe Brynów
- Katowice - Centrum Przesiadkowe Zawodzie
- Katowice - Piotrowice Fabryka Maszyn
- Katowice - Centrum Przesiadkowe Sądowa
- Katowice Dworzec
- Knurów - Szczygłowice Centrum Przesiadkowe
- Knurów Szpitalna
- Mikołów Dworzec
- Piekary Śl. - Osiedle Wieczorka Dworzec
- Pilchowice - Centrum Przesiadkowe Wilcza Skrzyżowanie
- Pyskowice Plac Wyszyńskiego
- Ruda Śl. - Chebzie
- Ruda Śl. - Ruda Południowa
- Sośnicowice Centrum Przesiadkowe
- Tychy Dworzec PKP
- Wojkowice Park
- Zabrze Plac Dworcowy - tymczasowy dworzec autobusowy
- Zabrze - Rokitnica Pętla

▶ COVID – ok. 240 tys. plakatów i 607 tys. litrów płynu dezynfekcyjnego

**Proces projektowania jest działaniem wieloetapowym, który obejmuje:**



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



## Linie metropolitalne

- Cały projekt obejmie **32** linie. Do tej pory uruchomiliśmy **16** linii metropolitalnych.

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

\* W przybliżeniu.

2021 r.

M-ki przejechały **4,64** mln km

ich koszt to **37,36** mln zł

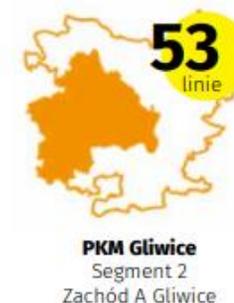
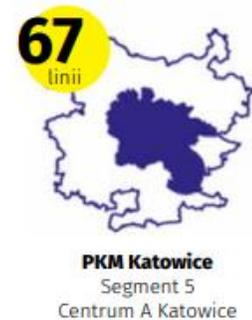
## Zbliżamy miasta

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



## Jakość usług i relacje z przewoźnikami

- W 2021 r. PKM Sosnowiec, PKM Świerklaniec, PKM Gliwice oraz PKM Katowice zostały podmiotami wewnętrznymi GZM
- W ubiegłym roku ogłosiliśmy przetarg na obsługę sieci autobusowej na 8 lat
- Postępowanie zostało podzielone na segmenty
- Po raz pierwszy ogłosiliśmy przetarg nie na obsługę linii a na pulę **166** milionów wozokilometrów
- Ustandaryzowaliśmy wymagania wobec przewoźników (rok produkcji, normy spalin, wyposażenie)
- W nowych umowach zaplanowaliśmy nowy sposób waloryzacji wynagrodzenia



### CERTYFIKACJA POJAZDÓW

Przy zawieraniu umów wdrożyliśmy certyfikację pojazdów, która polega na dokładnym przeglądzie stanu technicznego. Certyfikaty zostaną wydane dla ponad **800** pojazdów.

### Publikacje medialne od ogłoszenia przetargu do końca 2021 roku:

#### Zasięg informacji

(szacunek)

**95,9 mln**

Liczba potencjalnych kontaktów odbiorców z przekazem medialnym.

#### Publikacje dotarły do:

**2,18 mln** użytkowników

Liczba realnych kontaktów z przekazem medialnym.

#### Ich ekwiwalent reklamowy to:

**485 188** złotych

## Jakość usług i relacje z przewoźnikami

- W 2019 roku otworzyliśmy Centrum Zarządzania Ruchem, dzięki czemu możemy szybciej reagować, informować pasażerów i wspierać kierowców.



- Codziennie kontrolę jakości usług przeprowadzają pracownicy terenowi i CZR (na przystankach, w pojeździe, z wykorzystaniem narzędzi informatycznych, metodą „ukryty klient”). Tylko w ubiegłym roku przeprowadziliśmy **32 800** takich kontroli.

## Jakość usług i relacje z przewoźnikami

**Liczba  
nałożonych kar**

6 665

6 558

7 716

2019 r.

2020 r.

2021 r.

**Wartość  
nałożonych kar**

1,63 mln

1,69 mln

2,16 mln

2019 r.

2020 r.

2021 r.



# Infrastruktura komunikacyjna

## Automaty biletowe,

Liczba i wartość transakcji w automatach biletowych

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



W 2019 roku dysponowaliśmy X automatami biletowymi, w 2020 X biletomatami a w 2021 roku X (w tym solarne automaty biletowe),

Liczba tablic SDIP:

- ▶ 2019: X
- ▶ 2020: X
- ▶ 2021: X

Wiaty przystankowe: zbudowaliśmy wiaty dla 8 gmin, w przyszłości powstanie ich 150, obecnie obsługujemy 1227 wiat przystankowych w 10 gminach.

# Informacja pasażerska

- ▶ Inwentaryzacja 7 tys. przystanków na obszarze 56 miast i gmin.
- ▶ Nowy projekt modułowy.
- ▶ QR kody.
- ▶ Zapowiedzi głosowe.
- ▶ System Informacji Pasażerskiej.

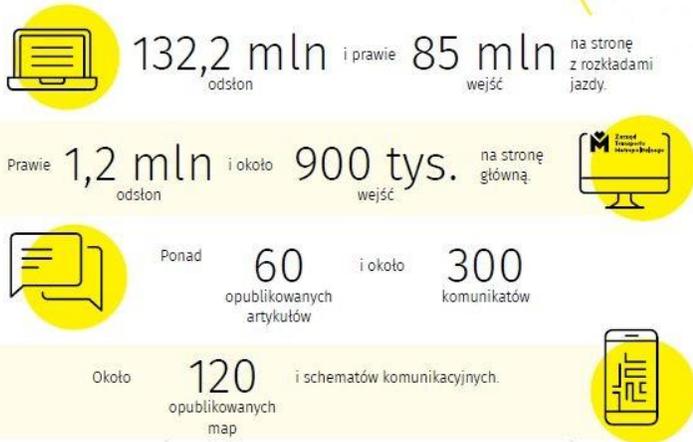


Wdrożyliśmy pilotaż kodów QR zamieszczanych na tabliczce lub gablocie, które ułatwiają dostęp do rozkładów jazdy

# Informacja pasażerska

## Strona internetowa

Garść statystyk:



## Media

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



## Infolinia

Jesteśmy dostępni dla pasażerów 

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

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

2021 rok

Na pytania pasażerów odpowiadało **10** konsultantów

Obsłużyli ponad **74 tys.** spraw

w tym ponad **47 tys.** telefonów

Na 1 konsultanta przypadają średnio **82** (w tym 57 rozmów telefonicznych i 25 spraw obsłużonych innym niż telefon kanałem komunikacyjnym np. e-mail) sprawy dziennie

Największą liczbę połączeń odnotowaliśmy **w maju, czerwcu i wrześniu**

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

## Punkty Obsługi Pasażera (POP)

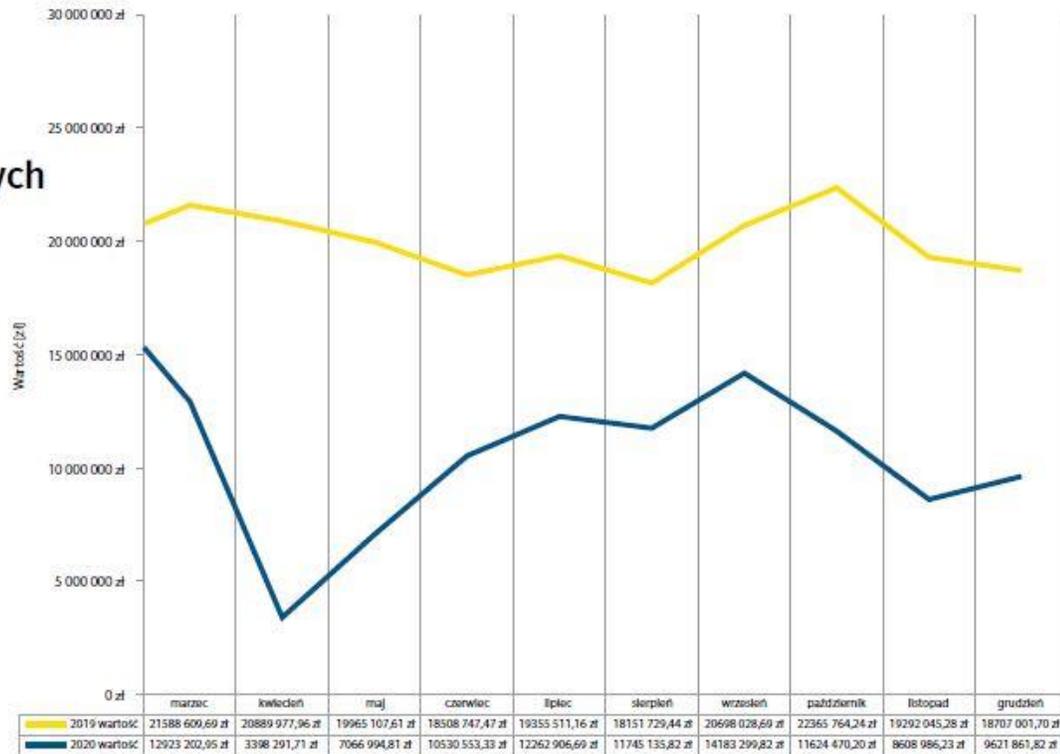


## E-POP



## Sprzedaż biletów

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



Wartość sprzedanych biletów w cenach nominalnych:

- 🌞 ▶ 2019 – 243,1 mln zł
- 🌞 ▶ 2020 – 139,01 mln zł
- 🌞 ▶ 2021 – 159,78 mln zł



## Kontrola biletów oraz system windykacji

Liczba kontroli

90 519

2019 r.

39 085\*

2020 r.

121 316

2021 r.

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

▶ Wartość opłat dodatkowych

2019 – X zł

2020 – 676 411 zł

2021 – 1,89 mln zł

... lub gabloty, które ułatwiają dostęp do rozkładów jazdy

▶ Usprawniliśmy system windykacji: system Elektronicznego Postępowania Upominawczego, współpraca z Krajowym Rejestrem Długów BIG S.A., BIG InfoMonitor S.A.



▶ Dochód z tytułu zapłaconych opłat dodatkowych

2019 – X zł

2020 – 5,99 mln zł

2021 – 8, 35 mln zł

▶ Sprawy skierowane do sądu

2019 – X

2020 – 17 054

2021 – 23 171

## Zmiany organizacyjne

- Struktura organizacyjna:
  - regulamin pracy i płacy,
  - regulacje:

	2019	2020	2021	2022
INSTRUKCJE	-	19	12	12
ZARZĄDZENIA	189	93	63	34
REGULAMINY	-	6	2	8



- Optymalizacja zatrudnienia.
- Audyt bezpieczeństwa.
- Raport społecznej odpowiedzialności ZTM za rok 2020.
- Tytuł „Przyjaznego Pracodawcy” przyznany przez OPZZ „Konfederacja Pracowników”.



**Dziękuję za uwagę!**



**Zarząd  
Transportu  
Metropolitalnego**