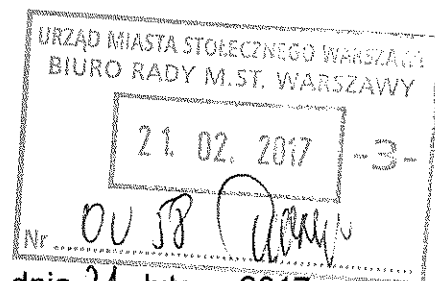




PREZYDENT MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY

pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa  
tel. 22 443 10 00, 22 443 10 01, faks 22 443 10 02  
sekretariatprezydenta@um.warszawa.pl, www.um.warszawa.pl

Ad 1719



Warszawa, dnia 21 lutego 2017 r.

OU-KRD.0003.58.2017.ANO

(18. ANO. OU-KRD)

MS zgodny z adresem

21.02.2017

PRZEWODNICZĄCA  
Rady m. st. Warszawy

Ewa Malinowska-Grupińska

Pan  
Michał Czaykowski  
Radny m.st. Warszawy

W odpowiedzi na Pana zapytanie nr 1714 w sprawie ilości skarg na niepunktualność pojazdów komunikacji miejskiej zgłoszonych na nr 19115, uprzejmie pragnę wyjaśnić, że zgodnie z § 5 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie Organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U z 22 stycznia 2002 nr 5, poz. 460) Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115 nie może przyjmować skarg. Mieszkańcy, którzy chcą zgłosić skargę są informowani, że mają możliwość złożenia skargi pisemnie, np. w punktach obsługi pasażerów Zarządu Transportu Miejskiego lub za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie <http://www.ztm.waw.pl>.

Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115 przyjmuje jedynie interwencje, czyli sygnały o nieprawidłowościach także dotyczących kursowania pojazdów komunikacji miejskiej. W 2016 r. w bazach CRM Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 zgłoszenia interwencyjne rejestrowane były w trzech procesach o nazwach: „ZTM – zgłoszenia przepełnienia pojazdów komunikacji miejskiej, uwagi dotyczące kursowania pojazdów”, „Uwagi dotyczące kursowania pojazdów” oraz „ZTM – METRO – komunikacja metrem”.

Szczegółowe dane dotyczące ilości zgłoszeń ww. procesów interwencyjnych, przedstawia załącznik graficzny, dołączony do pisma.

z up. PREZYDENTA M.ST. WARSZAWY

Renata Kaznowska  
Zastępca Prezydenta m.st. Warszawy

**Załącznik:**

1. Zestawienie zgłoszeń interwencyjnych MCK Warszawa 19115, związanych z uwagami do punktualności środków komunikacji miejskiej za rok 2016.

Do wiadomości:

Pani Ewa Malinowska-Grupińska – Przewodnicząca Rady m.st. Warszawy

Zgłoszenia interwencyjne MCK Warszawa 19115, związane z uwagami do punktualności środków komunikacji miejskiej za rok 2016

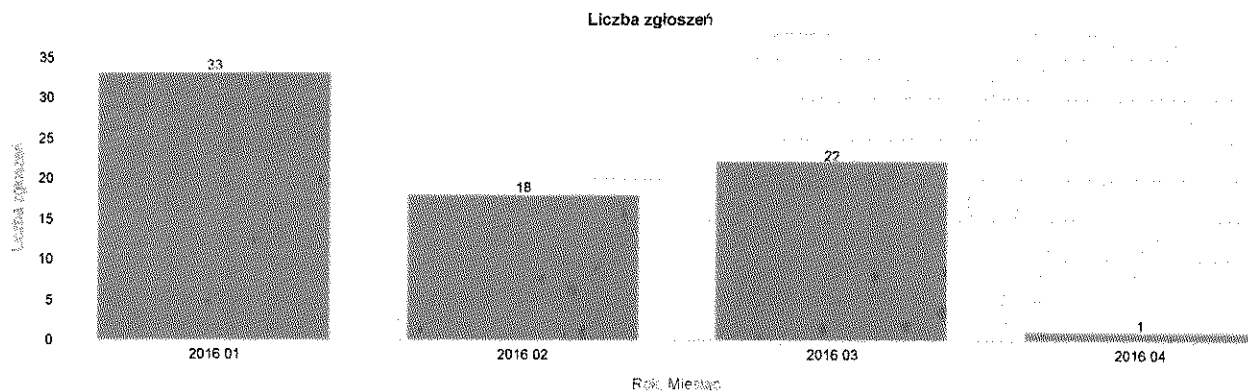
Proces ZTM - zgłoszenie przepełnienia pojazdów komunikacji miejskiej, uwagi dotyczące kursowania pojazdów obowiązywał do 05.2016. Został następnie rozbity na dwa procesy. W tej pozycji zawarte są interwencje z przepełnieniami pojazdów skumulowane z uwagami dot. kursowania. Jednoznaczne wyodrębnienie tych drugich nie jest możliwe.

Zgłoszenia od 01.01.2016 do 31.05.2016			Zgłoszenia od 01.06.2016 do 31.12.2016			Zgłoszenia od 01.2016 do 12.2016		
Nazwa procesu interwencyjnego	Typ zgłoszenia	Liczba zgłoszeń	Nazwa procesu interwencyjnego	Typ zgłoszenia	Liczba zgłoszeń	Nazwa procesu interwencyjnego	Typ zgłoszenia	Liczba zgłoszeń
ZTM - zgłoszenie przepełnienia pojazdów komunikacji miejskiej, uwagi dotyczące kursowania pojazdów	Awaria / Interwencja	4105	Uwagi dotyczące kursowania pojazdów	Awaria / Interwencja	6035	Uwagi dotyczące kursowania pojazdów	Awaria / Interwencja	6573
Uwagi dotyczące kursowania pojazdów	Awaria / Interwencja	538	ZTM - zgłoszenie przepełnienia pojazdów komunikacji miejskiej, uwagi dotyczące kursowania pojazdów	Awaria / Interwencja	1	ZTM - zgłoszenie przepełnienia pojazdów komunikacji miejskiej, uwagi dotyczące kursowania pojazdów	Awaria / Interwencja	4106
ZTM - METRO - komunikacja metrem	Awaria / Interwencja	74	Podsumowanie całkowite		6038	ZTM - METRO - komunikacja metrem	Awaria / Interwencja	74
Podsumowanie całkowite		4717				Podsumowanie całkowite		10753

Podział na środki komunikacji o ile zostały podane.

Uwagi dotyczące kursowania pojazdów 2016	
Środek transportu	Liczba zgłoszeń
Autobusy	4448
Szybka Kolej Miejska	11
Tramwaje	9
Podsumowanie całkowite	4468

Typ zgłoszenia: Awaria / Interwencja, Nazwa procesu interwencyjnego: ZTM - METRO - komunikacja metrem



Typ zgłoszenia: Awaria / Interwencja, Nazwa procesu interwencyjnego: ZTM - zgłoszenie przepełnienia pojazdów komunikacji miejskiej, uwagi dotyczące kursowania pojazdów

