

**WARUNKI DOSTĘPNOŚCI PRZEWOZÓW KOLEJOWYCH
DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ
I OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ
W UMOWACH O ŚWIADCZENIE USŁUG PUBLICZNYCH**



Warszawa, styczeń 2017

Spis treści

Wstęp	3
1. Uwarunkowania prawne dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w umowach o świadczenie usług publicznych	5
2. Docelowy standard obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w planach transportowych	6
2.1. Województwo mazowieckie	6
2.2. Województwo podkarpackie	8
2.3. Województwo świętokrzyskie	8
2.4. Województwo lubuskie	9
2.5. Województwo pomorskie	9
2.6. Województwo kujawsko-pomorskie	10
2.7. Województwo dolnośląskie	10
2.8. Województwo łódzkie	11
2.9. Województwo wielkopolskie	11
2.10. Województwo podlaskie	12
2.11. Województwo zachodniopomorskie	12
2.12. Województwo opolskie	13
2.13. Województwo śląskie	14
2.14. Województwo małopolskie	14
2.15. Województwo lubelskie	15
2.16. Województwo warmińsko-mazurskie	15
2.17. Miasto stołeczne Warszawa	15
2.18. Minister właściwy ds. transportu	16
3. Wymagania dot. dostosowania przewozów do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w umowach o świadczenie usług publicznych	18
Rekomendacje	25

Wstęp

Po raz pierwszy od kilku lat zauważamy w Polsce wzrost liczby pasażerów podróżujących koleją. Niewątpliwie można go powiązać z poprawą jakości transportu kolejowego. Pojawili się nowi przewoźnicy kolejowi świadczący usługi nowym lub zmodernizowanym taborem, uruchamiający więcej połączeń, głównie w granicach województw.

Dużą zasługę mają w tym organizatorzy publicznego transportu zbiorowego. W przewozach kolejowych jest to minister właściwy ds. transportu, marszałkowie województw oraz prezydent m.st. Warszawy. To oni odpowiadają za planowanie, organizowanie, zarządzanie i finansowanie transportu publicznego w swoich granicach administracyjnych. Część organizatorów powołała do świadczenia usług podmioty wewnętrzne w formie spółek samorządowych i podpisała z nimi wieloletnie umowy o świadczenie usług publicznych. Umowy takie coraz częściej zawiera się również z pozostałymi przewoźnikami kolejowymi. Powierzenie przewoźnikom świadczenia usług co najmniej na kilka lat sprzyja rozwojowi konkurencyjnych i świadczonych na wysokim poziomie przewozów o charakterze użyteczności publicznej.

W 2015 r. zakończony został proces opracowywania planów zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego na poziomie wojewódzkim, które mają szczególne znaczenie dla kształtowania oferty przewozowej w publicznym transporcie zbiorowym. Do 2016 r. kilka województw dokonało aktualizacji tych dokumentów aby dostosować ofertę przewozową do nowo udostępnionej infrastruktury kolejowej czy zmieniających się uwarunkowań prawnych. Ze względu na zmieniającą się sytuację społeczno-gospodarczą, a także modernizację linii kolejowych umożliwiającą uruchomienie nowych połączeń, aktualizacji planu transportowego dotyczącego przewozów wojewódzkich i międzywojewódzkich dokonał także minister właściwy ds. transportu. Sugeruje to, że z jednej strony zakończony został kilkuletni proces kształtowania i określania docelowego poziomu oferty przewozowej, a z drugiej obecnie następuje moment rewidowania planów, otwierający szansę na podniesienie wymagań.

Możliwość określenia nowych, ambitniejszych celów w zakresie jakości publicznego transportu zbiorowego jest szczególnie istotna z punktu widzenia osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Pomimo zauważalnego rozwoju kolejowych przewozów o charakterze użyteczności publicznej, warunki podróżowania tych osób wciąż pozostawiają wiele do życzenia, o czym świadczą liczne skargi i zgłoszenia do Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego. Z danych, którymi aktualnie dysponuje Urząd wynika, że stacje kolejowe, z których w 2015 r. wsiadało lub wysiadało najwięcej osób z niepełnosprawnością oraz osób

o ograniczonej sprawności ruchowej, posiadających bilet z odpowiednią zniżką¹, to Poznań Główny, Katowice, Wrocław Główny, Warszawa Centralna i Gdynia Główna. Warto podkreślić, że w pierwszej dziesiątce najczęściej uczęszczanych stacji, jako jedyne z mniejszych miejscowości, znalazło się Wejherowo.

Niniejsze opracowanie stanowi analizę, w jaki sposób organizatorzy publicznego transportu zbiorowego dążą do zapewnienia niedyskryminującego dostępu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej do publicznego transportu kolejowego. Jedną z metod są odpowiednie warunki realizacji przewozów określone w umowach o świadczenie usług publicznych. W tym celu przywołano także zapisy planów transportowych, które stanowią podstawę do zawierania umów w zakresie pasażerskich przewozów kolejowych. Przedstawione informacje mają wskazać, jakie elementy powinni szczególnie wziąć pod uwagę organizatorzy publicznego transportu zbiorowego.

¹ Stacje wyodrębniono na podstawie liczby sprzedawanych biletów z odpowiednimi ulgami. Taka metodologia nie uwzględnia pasażerów Szybkiej Kolei Miejskiej w Warszawie sp. z o.o. oraz części pasażerów Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o. i PKP Intercity S.A., a także osób, które nie posiadają lub nie skorzystały z dedykowanej ulgi (np. osoby z czasową niepełnosprawnością wynikającą z kontuzji lub osoby posiadające inną, korzystniejszą zniżkę, niezwiązaną z niepełnosprawnością, np. ulgę studencką).

1. Uwarunkowania prawne dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w umowach o świadczenie usług publicznych

Dostępność transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej to jeden z obszarów kształtowanych przez organizatorów publicznego transportu zbiorowego. Zawierając umowy o świadczenie usług publicznych, decydują oni o jakości świadczonych usług przewozowych oraz określają pożądany standard obsługi pasażerów. Istotną kompetencją wpływającą na jakość przewozów o charakterze użyteczności publicznej, które stanowią większość realizowanych w Polsce przewozów kolejowych, jest możliwość określenia przez organizatora wymagań w stosunku do środków transportu, którymi realizowane mają być przewozy. Zgodnie z art. 25 ust. 2 pkt 5 ustawy z 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym, w umowach szczególnie uwzględnione powinno być dostosowanie środków transportu do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Jednocześnie, na określaną w umowach o świadczenie usług publicznych dostępność przewozów kolejowych dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej mają wpływ obowiązujące przepisy prawne. Ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe stanowi, że przewoźnik powinien podejmować działania ułatwiające podróżnym, w szczególności osobom o ograniczonej zdolności ruchowej oraz osobom z niepełnosprawnością, korzystanie ze środków transportu. Bardziej szczegółowe ujęcie zawiera rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (dalej „Rozporządzenie 1371”). Ułatwiony dostęp osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej do usług transportu kolejowego ma być zapewniony przez m.in.:

- możliwość rezerwacji miejsca oraz kupna biletów bez dodatkowej opłaty,
- udzielanie przez odpowiedzialne podmioty informacji o dostępności przewozów kolejowych oraz warunkach podróży,
- dostępność stacji, peronów, taboru i innych pomieszczeń dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z technicznymi specyfikacjami interoperacyjności,
- udzielanie pomocy podczas wsiadania, wysiadania i przesiadania na stacjach kolejowych oraz w pociągu.

Zgodnie z Rozporządzeniem 1371, pomoc ta udzielana jest pod warunkiem, że podmiot został powiadomiony o potrzebie udzielenia pomocy przynajmniej 48 godzin wcześniej, zanim ta pomoc będzie potrzebna. Jeśli nie dokonano powiadomienia, przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji mają podjąć wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba z niepełnosprawnością oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż. Dodatkowo warunkiem udzielenia pomocy jest stawienie się osoby potrzebującej pomocy w terminie wyznaczonym przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji. Termin ten może wynosić maksymalnie 60 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem

odprawy. W przypadku braku podanego terminu, osoba ta ma stawić się w wyznaczonym miejscu nie później niż 30 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem odprawy. W 2016 r. Prezes Urzędu Transportu Kolejowego wyszedł z inicjatywą wprowadzenia korzystniejszych zasad obsługi podróżnych z niepełnosprawnością. Zaproponował skrócenie minimalnego czasu na zgłoszenie potrzeby pomocy takim osobom. Przewoźnicy zgłosili konieczność ujednoczenia zasad zgłaszania pomocy w zakresie okresu, w którym powinno nastąpić takie zgłoszenie. Wyrazili także aprobatę dla skrócenia odstępu pomiędzy zgłoszeniem potrzeby uzyskania pomocy a rozpoczęciem podróży.

Zapewnienie dostępności infrastruktury punktowej i taboru kolejowego dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej znalazło wyraz w decyzji Komisji Europejskiej z 21 grudnia 2007 r. dotyczącej technicznej specyfikacji interoperacyjności, tzw. TSI PRM. Spełnienie standardów TSI PRM ma zapewnić wygodę i bezpieczeństwo poruszania się osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w obiektach dworcowych, na peronach oraz w pociągach. Wymagania ujęte w TSI PRM powinny być uwzględniane podczas zakupu nowego taboru kolejowego oraz modernizacji pojazdów, którymi aktualnie realizowane są przewozy. Wskazano w nich bowiem funkcjonalne i techniczne rozwiązania obejmujące np. siedzenia, drzwi, toalety, przejścia, informacje dla pasażerów (oznakowanie i piktogramy), poręcze oraz urządzenia wspomagające wsiadanie i wysiadanie z pojazdów.

Umowy o świadczenie usług publicznych w transporcie kolejowym są podpisywane na podstawie planów zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego, nazywanych „planami transportowymi”, uchwalonych przez właściwe organy jednostek zarządu terytorialnego. Dokumenty te, stanowiące akty prawa miejscowego, powinny zawierać ocenę potrzeb przewozowych uwzględniającą dostępność dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Ponadto w planach transportowych określa się pożądany kształt i standard usług o charakterze użyteczności publicznej oraz sposób organizowania systemu informacji dla pasażera.

2. Docelowy standard obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w planach transportowych

Poniżej przedstawiony został przegląd planów transportowych poszczególnych województw, ministra właściwego ds. transportu oraz m.st. Warszawy pod kątem zapisów określających standard jakości podróżowania osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W ramach analizy przedstawiono także założenia planów transportowych określające terminy oraz mierniki realizacji planu, które mogą zostać wprowadzone do umów o świadczenie usług publicznych, motywując operatora do osiągnięcia założonych celów.

2.1. Województwo mazowieckie

W planie transportowym województwa mazowieckiego określono, że organizatorzy powinni zapewnić tabor, w którym co najmniej 10% miejsc do siedzenia w każdym zespole trakcyjnym lub pojedynczym pojeździe oraz w każdej klasie powinno być oznaczonych jako miejsca uprzywilejowane dla osób z niepełnosprawnością i osób

o ograniczonej sprawności ruchowej. Dokładnie określono także, że liczba miejsc do przewożenia wózków inwalidzkich nie powinna być mniejsza niż:

- 2 miejsca przy długości nie większej niż 205 metrów,
- 3 miejsca przy długości od 205 do 300 metrów,
- 4 miejsca dla długości powyżej 300 metrów.

Ponadto w planie transportowym przedstawiono, w jaki sposób można przystosować tabor, przystanki, dworce i węzły przesiadkowe do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Zaproponowano rozwiązania taryfowe zwiększające atrakcyjność publicznego transportu zbiorowego dla tych osób. W ramach docelowego poziomu jakości usług o charakterze użyteczności publicznej przewidziano m.in.:

- usunięcie barier stanowiących przeszkody dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
- wyposażenie dworców i przystanków kolejowych oraz otoczenia dworca w systemy wspomagające poruszanie się i orientację dla osób niewidomych, niedowidzących oraz o ograniczonej sprawności ruchowej,
- zapewnienie w rozkładach jazdy adnotacji o kursach realizowanych pojazdami niskopodłogowymi,
- wyposażenie wszystkich pojazdów w transporcie kolejowym w system zapowiadania głosowego oraz tablice o dynamicznej treści.

Każdy pojazd kolejowy powinien być dostosowany do przewozu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Zakłada się przy tym dążenie do zapewnienia standardów zgodnych z TSI PRM. Każdy pojazd nowy oraz zmodernizowany musi być wyposażony w wysuwane platformy/windy umożliwiające wjazd wózków, chyba że dany tabor kolejowy obsługuje trasę, na której wszystkie przystanki wyposażone są w infrastrukturę niwelującą różnice wysokości pomiędzy peronem a podłogą przy drzwiach wejściowych do pojazdu. Określony w ten sposób docelowy standard jakości obsługi pasażerów planuje się osiągnąć do 2030 r.

Jako pozytywne rozwiązanie należy ocenić wprowadzenie mechanizmu oceny realizacji planu transportowego. Organizator publicznego transportu zbiorowego ma corocznie stwierdzać, czy podjęto działania na rzecz realizacji planu oraz określić stopień ich realizacji (niedostateczny, dostateczny, dobry, bardzo dobry). Mierniki realizacji planu w zakresie rozwiązań poprawiających dostępność dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej to:

- udział pojazdów kolejowych z niską podłogą/wyposażonych w podnośniki [szt.],
- usunięcie barier architektonicznych,
- miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością [szt.],
- wyposażenie dworców i przystanków kolejowych oraz otoczenia dworca w systemy wspomagające poruszanie się i orientację dla osób niewidomych, niedowidzących oraz o ograniczonej sprawności ruchowej.

Nie wyznaczono jednak ani docelowych wartości powyższych mierników, ani stopnia, w jakim mają się one zwiększać wraz z upływem czasu. W konsekwencji, pomimo określenia kryteriów oceny realizacji poprawy dostępności dla osób z niepełnosprawnością, nie jest możliwa weryfikacja stopnia i tempa realizacji postulatów dotyczących osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności

ruchowej. W takim ujęciu trudno także egzekwować niesatysfakcjonujący, zbyt wolny proces dostosowywania elementów systemu transportowego do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej przez operatora publicznego transportu zbiorowego.

2.2. Województwo podkarpackie

W planie transportowym podkreślono, że dostosowanie transportu publicznego do potrzeb wszystkich użytkowników wymaga odpowiednich decyzji dotyczących taboru, usunięcia barier architektonicznych w infrastrukturze przystankowej oraz jej odpowiedniej organizacji, a także stosowania systemu ulg w opłatach za korzystanie z komunikacji publicznej, tj. zniżek i przejazdów bezpłatnych dla wybranych grup pasażerów.

Dla pasażerskich przewozów kolejowych istotne jest stwierdzenie w planie transportowym, że pojazdy obsługujące przewozy publicznego transportu zbiorowego powinny być wyposażone w systemy informacji dźwiękowej i wzrokowej. Wymagania dotyczące dostosowania poziomu podłogi pojazdu do poziomu przystanku poprzez platformy ułatwiające wjazd do wnętrza pojazdu wózkami inwalidzkimi lub dziecięcymi, określono w stosunku do autobusów, czyli z wyłączeniem pojazdów transportu kolejowego.

W planie transportowym nie znalazły się szczegółowe wymagania dotyczące środków transportu czy organizacji przewozu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

2.3. Województwo świętokrzyskie

W planie transportowym zapisano, że w celu dostosowania systemu transportu publicznego do potrzeb wszystkich użytkowników, organizator publicznego transportu zbiorowego, przy dokonywaniu wyboru operatora przewozów o charakterze użyteczności publicznej, będzie brał pod uwagę dostosowanie pojazdów do obsługi osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, z oznaczonym miejscem przeznaczonym dla wózków oraz wyposażone w systemy pasażerskiej informacji dźwiękowej i wzrokowej.

Szczególną uwagę w planie transportowym poświęcono wysokości peronów kolejowych, fakturze ułatwiającej osobom niedowidzącym ustalenie krawędzi peronu oraz organizacji przystanków i miejsc obsługi podróżnych. Mają one gwarantować czytelną informację o rozkładzie jazdy oraz zapowiedź przyjazdu pojazdu. Odpowiednie i czytelne zewnętrzne oznakowanie pojazdu określono jako dodatkową przesłankę ułatwiającą bieżącą obsługę pasażerów.

Zaleca się wyposażenie nowo zakupionego lub modernizowanego taboru kolejowego w informację audiowizualną ułatwiającą korzystanie z transportu przez osoby niedowidzące i niedosłyszące. Określając pożądany docelowy poziom realizacji usług w zakresie dostępności transportu publicznego wskazano, że wszystkie pojazdy w wojewódzkich przewozach kolejowych o charakterze użyteczności publicznej muszą być dostosowane do przewozu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

2.4. Województwo lubuskie

W planie transportowym zapisano, że do obsługi linii komunikacyjnych w nim określonych, organizator przewozów wojewódzkich udostępni tabor kolejowy przystosowany do przewozu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Tabor posiadany przez organizatora charakteryzuje się takimi udogodnieniami jak:

- obniżona podłoga umożliwiająca wejście do pojazdu na wysokości krawędzi peronu,
- toaleta dostosowana do obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
- możliwość rozgłaszania informacji głosowej,
- podjazdy dla wózków inwalidzkich,
- miejsca wyznaczone dla wózków inwalidzkich,
- interkom.

Nowy tabor pozyskany przez operatora musi być wyposażony w wymienione powyżej udogodnienia. Ponadto w dokumencie podkreślono, że osoby o widocznej niepełnosprawności ruchowej, niewidome, podróżujące bez przewodnika lub z psem przewodnikiem mogą kupić w pociągu bilet bez konieczności zgłaszania braku ważnego biletu i dodatkowych opłat. W przypadku stwierdzenia uchybienia w zakresie jakości świadczonych przewozów, organizator będzie mógł naliczać kary umowne, co określi umowa o świadczenie usług publicznych.

Plan transportowy zakłada obsługę połączeń bezpośrednich wyłącznie pojazdami dostosowanymi do przewozu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w odniesieniu do konkretnych linii komunikacyjnych, tj. linii Zielona Góra – Zbąszynek – Gorzów Wielkopolski, Nowa Sól – Zielona Góra – Sulechów – Zbąszynek (-Poznań). Na uwagę zasługuje fakt, że dla linii komunikacyjnych określonych w wariantcie rozwojowym, tj. Zielona Góra – Gubin – Guben – Cottbus, Rzepin – Międzyrzecz, Leszno – Wschowa – Głogów (- Szprotawa – Żagań) zastrzeżono, że operator także powinien zapewnić odpowiednio przystosowany tabor.

Ponadto w planie transportowym podkreślono, że przy udzielaniu zamówienia publicznego na wykonywanie publicznego transportu zbiorowego, w specyfikacji istotnych warunków zamówienia uwzględnić się będzie normy jakości, w tym rozwiązania techniczne zastosowane w środkach transportu, służące zwłaszcza dogodnej obsługi pasażerów, w tym osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

2.5. Województwo pomorskie

W wymogach dotyczących pojazdów wskazano, że wysokość wejścia do pojazdów powinna być dostosowana do wysokości peronów kolejowych. Wielkość miejsca dla wózków dziecięcych, inwalidzkich i rowerów powinna być „dostateczna” oraz „określona na podstawie badań struktury popytu i potrzeb transportowych”. Ponadto tabor powinien być wyposażony w wewnętrzną informację pasażerską.

Zgodnie z planem transportowym, należy dążyć do wprowadzenia w jak największej liczbie pojazdów głośowych zapowiedzi kolejnych przystanków tak, by ułatwić podróże osobom niewidomym i niedowidzącym. Szczególną uwagę poświęcono systemowi informacji pasażerskiej, zarówno w formie aplikacji i serwisu internetowego, jak i rozwiązań na obszarze przystanków i węzłów przesiadkowych. Wizję systemu informacji pasażerskiej przedstawiono jednak bez konkretnych zobowiązań dla organizatora i operatora publicznego transportu zbiorowego, nie precyzując także konkretnych rozwiązań korzystnych z punktu widzenia osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

W planie wskazano, że jedną z zasad kształtowania oferty publicznego transportu zbiorowego będzie realizowanie inwestycji taborowych i infrastrukturalnych z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnością.

2.6. Województwo kujawsko-pomorskie

Planowane przedsięwzięcia dotyczące ułatwień dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w planie transportowym województwa kujawsko-pomorskiego przedstawiono oddzielnie w odniesieniu do infrastruktury przystankowej i dworców oraz środków transportowych.

Jak wskazano w planie transportowym, tabor ma być wymieniany na częściowo lub w pełni niskopodłogowy. Na uwagę zasługuje stwierdzenie, że minimum jeden wagon pociągu powinien być dostosowany do obsługi osób z niepełnosprawnością poprzez poszerzony korytarz przedziału, obniżoną wysokość okien i uchwytów drzwi, ergonomiczne miejsce na wózek inwalidzki oraz specjalistyczną toaletę.

Docelowo każdy środek transportu powinien posiadać:

- automatyczne rampy ułatwiające wjazd i wyjazd z pojazdu osób na wózkach,
- miejsca wyposażone w pas do przypięcia wózka oraz przycisk sygnalizujący chęć opuszczenia środka transportu,
- wyświetlanie numeru i docelowego kierunku linii.

W planie wskazano, że kursy pojazdów przystosowanych dla potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej powinny być oznaczone w rozkładzie jazdy znajdującym się zarówno w serwisie internetowym, jak i na tablicach przystankowych. Zapisano także, że przystosowanie około 10% pociągów do przewozu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej powinno odbyć się w etapie II rozwoju publicznego transportu zbiorowego, tj. od 2016 do 2020 r. W kolejnym etapie, do 2021 r. planuje się przystosowanie kolejnych 10% pociągów.

2.7. Województwo dolnośląskie

W planie transportowym uchwalonym w 2014 r. podano, że 24% taboru eksploatowanego w województwie jest dostosowane do przewozu osób z niepełnosprawnością.

Jednym z elementów, na jaki zwrócono w dokumencie uwagę jest wysokość podłogi pojazdów i peronów. Podkreślono, że nie został ustalony jednolity standard wysokości podłogi w nowo zakupionych pojazdach tak, aby uzyskać identyczną wysokość wejścia

do taboru z poziomu peronu. Wskazano, że na stacji Wrocław Główny, na której odprawia się ponad 30% pasażerów pociągów kursujących na terenie województwa, perony mają wysokość 760 mm. W związku z tym, w dążeniu do stosowania jednolitych rozwiązań technicznych, kupowany tabor powinien mieć wysokość podłogi przy wejściu dostosowaną do wysokości peronów we Wrocławiu, tak, by dążyć do ustandaryzowania tych rozwiązań w całym województwie.

W zakresie pożądaných standardów jakości w pojazdach wskazano, że rozwiązania techniczne w toaletach powinny umożliwiać swobodne korzystanie z nich osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich. Dodatkowo powinna być zapewniona dostateczna wielkość miejsca dla wózków inwalidzkich, dziecięcych czy rowerów. Na każde 150 miejsc siedzących w pociągu, powinno być co najmniej jedno miejsce do przewozu roweru, dostosowane do wózka inwalidzkiego lub dziecięcego. Zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz, tabor powinien być oznakowany piktogramami informującymi o przedziałach, w których dostępne są toalety, miejsca dla osób z niepełnosprawnością i osób podróżujących z wózkami dziecięcymi.

2.8. Województwo łódzkie

Dostępność transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością ujęto w planie transportowym województwa łódzkiego jako opis działań, podejmowanych w celu dostosowania eksploatowanego taboru do przewozu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Wskazano, że wszystkie nowe bądź modernizowane pojazdy kolejowe są dostosowane do potrzeb tych osób. Wyznaczane są specjalne miejsca do podróży osób na wózkach inwalidzkich, a wejścia i przejścia mają odpowiednią szerokość. Wyposażenie toalet umożliwia korzystanie z nich osobom niepełnosprawnym. W planie wskazano, że wysokość wejścia i podłogi pojazdów „w miarę możliwości” dostosowywane są do wysokości peronów.

W pozostałym zakresie, np. systemu informacji pasażerskiej, plan transportowy nie porusza kwestii potrzeb osób z niepełnosprawnością.

2.9. Województwo wielkopolskie

W planie transportowym wskazano wymagane standardy ukierunkowane na potrzeby osób z niepełnosprawnością. Dużą uwagę poświęcono infrastrukturze punktowej, dla której wymieniono:

- eliminację barier architektonicznych na przystankach i dworcach,
- likwidację fizycznych przeszkód na ciągach komunikacyjnych,
- oznakowanie przystanków, węzłów przesiadkowych i dworców w dobrze widoczny, kontrastujący sposób,
- odpowiednią wysokość peronów,
- właściwe oznakowanie krawędzi peronów, schodów,
- stosowanie ujednoliconych graficznie rozkładów jazdy oraz systemów informacji głosowej dla osób niedowidzących.

W celu ustalenia standardów wysokości peronów zaleca się ścisłą współpracę z operatorem publicznego transportu zbiorowego albo innym dysponentem taboru.

W odniesieniu do taboru stwierdzono, że „w miarę możliwości” powinien być on przystosowywany do potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Pojazdy

należy wyposażyć w jednakowe wyświetlacze widoczne wewnątrz i na zewnątrz pojazdu, dzięki czemu umożliwiona powinna być identyfikacja numeru linii i kierunku jazdy. Sformułowano także warunek, że na kluczowych trasach powinno zapewnić się wprowadzenie środków transportu przeznaczonych do przewozu min. 1 wózka inwalidzkiego, z uwzględnieniem sytuacji, że osoby poruszające się na wózku inwalidzkim preferują (przy odległościach powyżej 50 km) zajęcie miejsca na fotelu w pojeździe.

Szczególną uwagę poświęcono także dostosowaniu strony internetowej, na której powinny znaleźć się informacje o dostępności dworców i przystanków, a także taboru na danych liniach dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Ich wyświetlanie powinno być możliwe ze zwiększonym kontrastem. W podobny sposób ma działać np. infolinia telefoniczna, której zadaniem ma być m.in. przekazywanie informacji na temat dostosowania pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

2.10. Województwo podlaskie

W planie transportowym uchwalonym w 2013 r. podano, że 93% pojazdów (14 z 15) będących własnością Województwa Podlaskiego jest dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnością. W docelowych standardach jakości wyraźnie wskazano, że dostosowane powinny być wszystkie pojazdy w wojewódzkich przewozach o charakterze użyteczności publicznej.

Dodatkowo wskazano na konieczność wyposażenia nowo zakupionego lub zmodernizowanego taboru autobusowego i kolejowego oraz infrastruktury przystankowej w odniesieniu przynajmniej do węzłów przesiadkowych oraz dworców w informację audiowizualną ułatwiającą korzystanie z transportu przez osoby niedowidzące i niedosłyszące. Perspektywę czasową tego zadania określono do 2025 r.

Podobnie jak w planach transportowych innych województw, dużą uwagę poświęcono wymaganiom dotyczącym przystanków, węzłów przesiadkowych i dworców. Mają one umożliwiać korzystanie z nich osobom z niepełnosprawnością poprzez stosowanie utwardzonych nawierzchni, ramp zjazdowych, przejazdów o odpowiedniej szerokości, oznakowania krawędzi przystankowych oraz udostępnianie wind.

2.11. Województwo zachodniopomorskie

W planie transportowym opisano, jakie działania z ostatnich kilku lat przyczyniły się do poprawy dostępności dworców i stacji kolejowych dla osób z niepełnosprawnością. W ogólny sposób wskazano, że należy dążyć do wzrostu liczby pojazdów przystosowanych do przewozu osób z niepełnosprawnością. Dostępna informacja pasażerska powinna zawierać oznaczenia informujące o kursach obsługiwanych przez dostosowany tabor. Tabor kolejowy powinien zostać wyposażony w system głosowej oraz wizualnej informacji pasażerskiej, prezentujący informacje dotyczące kierunku jazdy, przebiegu trasy, kolejnych przystanków i dodatkowych informacji. Wysokość podłogi w nowo zakupionych pojazdach powinna wynosić nie więcej niż 760 mm na długości co najmniej 50% przestrzeni pasażerskiej. Inne usprawnienia, jakie zaleca się stosować w taborze to:

- czytelne oznakowanie na zewnątrz i wewnątrz pojazdów, z dodatkowym bocznym za drzwiami na wysokości wzroku,

- toalety zaprojektowane tak, aby umożliwić swobodne korzystanie z nich przez osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich,
- dźwiękowa informacja sygnalizująca możliwość otwarcia drzwi, gdy pojazd znajduje się na przystanku tak, aby możliwe było odróżnienia postoju od zatrzymania technicznego.

Z myślą o niewidomych i niedowidzących pasażerach wskazane jest malowanie poręczy oraz krawędzi stopni w pojazdach na kontrastowy kolor.

Podobnie rozwiązania opisano w odniesieniu do infrastruktury takiej jak dworce i przystanki, na których powinny działać systemy audiowizualnej informacji o aktualnym rozkładzie jazdy, opóźnieniach i zmianach kursowania pociągu. Krawędzie peronowe, miejsca zatrzymania przednich drzwi pojazdu oraz drogi dojścia powinny być oznaczane nawierzchnią o wyczuwalnych wypukłościach. Wskazuje się także możliwość stosowania wypukłych schematów węzłów komunikacyjnych, opisanych alfabetem Braille'a.

W planie transportowym określono, że przy wyborze operatora usług o charakterze użyteczności publicznej będzie brane pod uwagę spełnienie przez podmiot ubiegający się o realizację zadań przewozowych, następujących standardów w taborze kolejowym:

- min. jedne drzwi specjalne, zaprojektowane z myślą o pasażerach poruszających się na wózkach inwalidzkich,
- szerokość światła drzwi – co najmniej 1000 mm,
- brak schodów,
- drzwi uzupełnione podnośnikiem mogącym przenieść wózek inwalidzki z peronu stacji na podłogę wagonu,
- wyodrębnienie miejsc dla osób z niepełnosprawnością ruchowo, w tym min. 2 miejsca na ustawienie wózka inwalidzkiego,
- system przywoływania obsługi przez pasażera (min. 2 przyciski na wagon),
- minimum jedna powiększona toaleta przeznaczona dla osób na wózkach inwalidzkich umieszczona w pobliżu miejsc przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnością,
- podawanie informacji o kolejnych stacjach przez system nagłośnieniowy oraz wyświetlacze elektroniczne.

Na podkreślenie zasługuje fakt, że jednym z parametrów umożliwiających bieżące monitorowanie stopnia realizacji planu transportowego jest określenie udziału długości linii komunikacyjnych obsługiwanych pojazdami przystosowanymi do przewozu osób z niepełnosprawnością. Nie podano jednak, w jakiej perspektywie wymaga się osiągnięcia konkretnych wartości parametru ani jaką wartość docelową uznać należy za realizację postulatów dotyczących dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności ruchowej.

2.12. Województwo opolskie

W planie transportowym uchwalonym w 2014 r. w ogólny sposób opisano, dzięki jakim rozwiązaniom stosowany w województwie tabor kolejowy w części jest dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością i ograniczonej sprawności ruchowej. Dzięki rampom umożliwiającym wjazd wózków do pojazdu, pojazdy spalinowe ułatwiają przejazd osób poruszających się na wózkach. Zmodernizowany tabor jest dostosowany

do potrzeb osób z niepełnosprawnością, zgodnie ze standardami TSI PRM. Działania na rzecz dostosowania transportu kolejowego do potrzeb wszystkich użytkowników, które wskazano w planie transportowym to:

- stosowanie taboru z obniżoną podłogą (550 mm lub 650 mm) lub zapewnienie podjazdów dla wózków w przypadku zmodernizowanych EN57,
- dostosowanie infrastruktury punktowej (m.in. likwidacja przeszkód na przystankach i ciągach komunikacyjnych, dostęp do wind lub schodów, lokalizacja przystanków bliżej celów podróży),
- czytelne oznakowanie na zewnątrz pojazdu jego relacji,
- stosowanie ulg ustawowych i handlowych.

W planie transportowym przedstawiono wizję systemu informacji pasażerskiej. Planowane rozwiązania obejmują informacje dostępne w węzłach przesiadkowych, na stronie internetowej, w punktach obsługi pasażerów. W opisie proponowanych rozwiązań nie uwzględniono potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

2.13. Województwo śląskie

W planie transportowym opisano, jakie rozwiązania są istotne z punktu widzenia osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Jak wskazano, część taboru spółki Koleje Śląskie sp. z o.o. jest wyposażona w rampy ułatwiające wjazd wózków inwalidzkich, odpowiednie toalety oraz miejsce do przewożenia wózków. Minimalne wyposażenie pojazdu, który wskazuje plan transportowy obejmuje:

- zalecany zewnętrzny system informacji dla podróżnych,
- miejsce dla przewozu wózków inwalidzkich i dziecięcych,
- strefy wejściowe, wnętrza i toalety dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością.

2.14. Województwo małopolskie

Według planu transportowego dostęp osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej do publicznego transportu należy zapewniać przez m.in.:

- dostosowanie wysokości podłogi wagonów do poziomu peronów, lub
- zapewnienie wind lub pochylni dla wózków inwalidzkich.

Wskazano ponadto, że w pojazdach powinno oznaczać się miejsca przeznaczone dla pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej, a także miejsca, w których możliwe jest bezpieczne postawienie wózka inwalidzkiego i dziecięcego. Na przystankach należy instalować urządzenia informacji głosowej ułatwiające orientację osobom niedowidzącym i niewidomym. Zwrócono także uwagę na oznaczanie peronów pasami z wypukłościami prowadzącymi do pociągu oraz sygnalizującymi krawędź peronu.

Planowany system informacji pasażerskiej powinien być skonstruowany tak, aby na platformie informacyjnej skupiającej dane dotyczące przewozów, dostępne były informacje o dostępności przystanku dla osób z niepełnosprawnością, kursach pojazdów z niską podłogą oraz innych udogodnieniach.

2.15. Województwo lubelskie

W planie transportowym województwa lubelskiego, zwracając uwagę na potrzeby osób z niepełnosprawnością, określono, że w informacji pasażerskiej powinno wyróżniać się kursy pojazdów przystosowanych do przewozu osób z niepełnosprawnością. W pojazdach powinny być tablice informacyjne oraz komunikaty głosowe o najbliższych przystankach i pozostałych istotnych informacjach w tym obszarze. Także perony powinny być wyposażone w elektroniczne tablice z aktualnym rozkładem jazdy, a informacje o opóźnieniach powinny być podawane zarówno w formie wizualnej, jak i głosowej.

Dla zwiększenia udziału transportu publicznego należy wprowadzić do eksploatacji pojazdy o wysokim standardzie podróży, wyposażone w podłogę o maksymalnej wysokości nad główką szyny 550 mm na co najmniej 50% przestrzeni pasażerskiej oraz inne udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością takie jak np.:

- czytelne oznakowanie wewnątrz i na zewnątrz, w tym dodatkowe boczne za pierwszymi drzwiami na wysokości wzroku,
- odpowiednio zaprojektowane toalety.

Zalecenie stosowania oznakowanego i wydzielonego miejsca dla osób z niepełnosprawnością, w tym miejsca do przewozu wózka inwalidzkiego lub dziecięcego określono wyłącznie w stosunku do autobusów. Jednocześnie w planie transportowym zwrócono uwagę na dostosowanie infrastruktury przystanków, peronów i dworców przez m.in. oznaczanie wypukłościami krawędzi peronów oraz eliminację przeszkód w węzłach przesiadkowych.

2.16. Województwo warmińsko-mazurskie

W planie transportowym podkreślono, że dostosowanie transportu publicznego do potrzeb wszystkich użytkowników wymaga odpowiednich decyzji dotyczących taboru. Powinien być on niskopodłogowy lub wyposażony w platformy wyrównujące różnice pomiędzy poziomem peronu a podłogą. Dodatkowo powinno znajdować się w nim miejsce przeznaczone dla wózków. Nowo zakupione pojazdy powinny posiadać system informacji dźwiękowej i wzrokowej. Dość ogólnie wskazano, że oznakowanie na zewnątrz pojazdu powinno być „czytelne”.

2.17. Miasto stołeczne Warszawa

W planie transportowym m.st. Warszawy określono pożądany standard usług przewozowych. Obejmuje on rozwiązania infrastrukturalne takie jak na przykład poprawa jakości dojść pieszych do stacji i przystanków oraz likwidację architektonicznych barier dostępu. W poprawie standardu przewozów zakłada się dalsze dostosowywanie taboru do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Już w chwili uchwalenia planu, tj. w 2014 r., wszystkie pociągi Szybkiej Kolei Miejskiej w Warszawie, kursujące w godzinach porannego i popołudniowego szczytu komunikacyjnego to pojazdy niskopodłogowe. Pociągi są wyposażone w wewnętrzne i zewnętrzne wyświetlacze elektroniczne z numerem linii oraz trasą. Na elektronicznych wyświetlaczach i tradycyjnych tablicach bocznych wprowadzane są symbole „ograniczona dostępność”, wskazujące przystanki,

których infrastruktura nie jest przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Są one oznaczone symbolem białego wykrzyknika na tle czerwonego koła. Z myślą o osobach niedowidzących i niewidomych wprowadzono system zapowiedzi głosowych w pojazdach, który działa we wszystkich pociągach. Pasażerowie są informowani o przystanku, na którym pojazd zatrzymuje się w danej chwili oraz o kolejnym planowanym przystanku.

Jak wskazano w planie transportowym, potrzeby osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej są także uwzględniane w rozwijanym systemie informacji pasażerskiej. Zakłada się, że będzie on obejmował wszystkie etapy podróży – planowanie, oczekiwanie na przystanku, przejazd, dokonywanie przesiadki.

Proponowane rozwiązania to:

- wskazywanie ewentualnych barier komunikacyjnych na etapie planowania podróży, np. w Internecie,
- dostarczanie informacji o stopniu przystosowania infrastruktury przystanków, węzłów przesiadkowych – także zapisanych alfabetem Braille’a oraz przy pomocy odpowiednio kontrastowej czcionki, przekazanych w formie zapowiedzi głosowych,
- instalowanie gablot z informacjami zlokalizowane w miejscu i wysokości umożliwiającej odczytanie przez osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich,
- prowadzenie strony internetowej z tłumaczem na język migowy, a także z dużym kontrastem,
- funkcjonowanie stanowiska tłumacza migowego w punktach obsługi pasażerów.

2.18. Minister właściwy ds. transportu

W planie transportowym zaktualizowanym w grudniu 2016 r. opisano, poprzez jakie działania przewoźnicy międzywojewódzkich i międzynarodowych przewozów pasażerskich spełniają zapisy Rozporządzenia 1371.

Pomimo nałożonego Rozporządzeniem 1371 obowiązku zapewniania przez przewoźnika pasażerom, którzy zgłoszą taką potrzebę, pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu, sprzedaży biletów w pojeździe bez wcześniejszego zgłoszenia się i bez opłaty dodatkowej, stopień dostosowania oferty do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, oceniono jako „niewielki”. W 2012 r. odsetek uruchamianych pociągów międzywojewódzkich i kwalifikowanych prowadzących wagony przeznaczone do przewozu osób o ograniczonej możliwości poruszania się nie przekraczał 12%. W 2016 r. pociągi dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej stanowią ok. 40% uruchomionych pociągów międzywojewódzkich i międzynarodowych. Większość pociągów, w tym tych, które poruszają się po krajowej części transeuropejskiej kolejowej sieci transportowej, nie jest przystosowana do przewożenia pasażerów na wózkach inwalidzkich. Nadal problemem jest przekazywanie informacji dla podróżnych, którzy są niewidomi, za pomocą pisma wypukłego, alfabetu Braille’a oraz map dotykowych. Niewystarczające są także rozwiązania dla osób głuchoniemych i korzystających z języka migowego.

Od 2007 r. dostosowanie taboru odbywa się z uwzględnieniem TSI-PRM. W związku z dużym stopniem zużycia parku taborowego operatorów publicznego transportu zbiorowego podejmowane są inwestycje modernizacyjne i zakupy nowego taboru.

Dzięki temu zwiększa się udział pojazdów dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

W planie transportowym wskazano, że choć wzrosła odpowiedzialność przewoźników i zarządców dworców w zakresie udzielania pomocy osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, wdrożenie Rozporządzenia 1371 generuje zwiększone koszty dla uczestników rynku. Podmioty dostosowują się do nowych przepisów stopniowo, korzystając z zastosowanych okresów przejściowych na implementację wymagań określonych w Rozporządzeniu 1371 do 4 grudnia 2019 r. Dotyczy to realizowania w pociągach krajowych oraz międzynarodowych (kursujących między Polską a krajami spoza UE, oprócz pociągów regionalnych) artykułów Rozporządzenia 1371 wymagających:

- dostarczania pasażerowi w trakcie podróży informacji w najbardziej odpowiedniej formie – w przypadku PKP Intercity S.A., do końca 2015 r. w wyświetlacze oraz system nagłośnienia wyposażone miało być 70% taboru, a do 2020 r. 90% taboru spółki,
- informacji dotyczących podróży oraz systemów rezerwacji – przez wdrożenie komputerowego systemu informacji i rezerwacji w transporcie kolejowym (KSIRTK). Wdrożenie i zastosowanie systemu nastąpi nie wcześniej niż w 2017 r.,
- dostępności stacji, peronów, taboru i innych pomieszczeń dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób z ograniczoną sprawnością ruchową.

Po upływie okresu przejściowego nastąpi analiza stopnia przygotowania podmiotów polskiego sektora kolejowego do spełniania przepisów Rozporządzenia 1371 przy założeniu, że okres ten nie może być ponownie przedłużony w dotychczasowym zakresie. Osłabiłoby to bowiem konkurencyjność transportu kolejowego dla pasażerów.

W wymaganiach jakościowych świadczenia usług określono, że operator powinien wyznaczyć i oznakować miejsca dla podróżnych o ograniczonych możliwościach poruszania się, w tym szczególnie osób z niepełnosprawnością. W czasie podróży powinno zapewniać się podróżnym informację wizualną lub megafonową, a w przypadku jej braku informacji powinna udzielać obsługa pociągu.

Operator powinien ponadto zapewnić możliwość zgłoszenia przez osoby o ograniczonych możliwościach poruszania się chęć odbycia podróży z wykorzystaniem narzędzi dostępnych dla takich osób (telefon, Internet). Zapewnienie komfortu i bezpieczeństwa podróży to także odpowiednie warunki dojścia/dojazdu do dworca (np. miejsca zatrzymania pojazdów typu Kiss & Rise, uprzywilejowane miejsca parkingowe) oraz poruszania się na stacji i w pociągu. Informacje o rozkładzie jazdy i możliwości podróżowania pociągami operatora powinny określać warunki dostępu i przystosowania pociągu do potrzeb osób o ograniczonych możliwościach poruszania się, w tym szczególnie osób z niepełnosprawnością. Dla osób tych dostępna powinna być pomoc personelu pokładowego, nawet jeśli nie dokonano odpowiednio wcześniejszego powiadomienia o planowanej podróży. Wszyscy pracownicy bezpośrednio obsługi podróżnych są zobowiązani do podjęcia wszelkich starań dla zapewnienia komfortowej podróży. Ważne jest także ujednoczenie oznakowania miejsc, w którym osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej oczekują na operatora stacji pasażerskiej.

Dodatkowo operator powinien posiadać dostępną w formie pisemnej strategię mającą na celu zagwarantowanie dostępu do infrastruktury i taboru wszystkim użytkownikom. Strategia powinna być spójna z analogicznym dokumentem zarządcy infrastruktury lub podmiotu zarządzającego dworcem i/lub przystankiem kolejowym.

3. Wymagania dot. dostosowania przewozów do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w umowach o świadczenie usług publicznych

Zarówno w planach transportowych, jak i w umowach o świadczenie usług publicznych podkreśla się obowiązek wyznaczenia w pociągach operatora miejsc przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Jednak tylko w kilku planach transportowych konkretnie wskazano, jaki udział powinny stanowić miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz miejsca do przewozu wózków inwalidzkich lub dziecięcych. Są to plany województw: dolnośląskiego, kujawsko-pomorskiego, wielkopolskiego i mazowieckiego. Warto podkreślić, że standardy TSI PRM, które Prezes Urzędu Transportu Kolejowego rekomendował w 2013 r., zostały ujęte wyłącznie w planie województwa mazowieckiego. Określono, że liczba uprzywilejowanych miejsc siedzących powinna wynosić co najmniej 10% dostępnych miejsc do siedzenia. Liczba miejsc do przewozu wózków inwalidzkich to co najmniej 2, 3 i 4, w zależności od długości pociągu. Pomimo faktu, że zgodnie z ustawą z 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym, umowy o świadczenie usług publicznych są zawierane przez organizatorów publicznego transportu kolejowego wyłącznie na podstawie i w zakresie określonym w obowiązujących planach transportowych, zapisy z planu transportowego województwa mazowieckiego nie zostały odwzorowane w obowiązujących umowach o świadczenie usług publicznych. Także kary nakładane przez organizatora na podstawie umów za nieprzestrzeganie określonych standardów jakości nie obejmują dostępności przewozów dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Spójność umowy o świadczenie usług publicznych z planem transportowym zauważyć można w województwie dolnośląskim. Określony w planie wymóg zapewnienia co najmniej 1 miejsca dostosowanego do przewozu wózka inwalidzkiego na każde 150 miejsc siedzących w takim samym brzmieniu został wprowadzony do umów o świadczenie usług publicznych. Dodatkowo, niespełnienie tego warunku jest podstawą do naliczenia operatorowi kary w wysokości 50 zł. Niemniej jednak, określoną w planie i w umowach liczbę miejsc można określić jako niższą niż zalecaną. Jednocześnie w dokumentach nie poświęcono uwagi na określenie odpowiedniej liczby miejsc siedzących dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonych sprawnościach ruchowych. Wskazano jedynie wymóg odpowiedniego oznakowania ich piktogramami, także na zewnątrz pojazdu.

Pozytywnie należy ocenić fakt, że mimo braku odpowiednich wymagań w planie transportowym, w niektórych umowach o świadczenie usług publicznych wprowadzono obowiązek zapewnienia określonej liczby miejsc przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnością i ograniczoną sprawnością ruchową. Za niespełnienie określonych w umowie warunków w tym obszarze, operatorowi może być naliczona

kara umowna. Zapisy takie wprowadzili organizatorzy w województwach: wielkopolskim, podlaskim, lubuskim, lubelskim, a także minister właściwy ds. transportu w umowie ramowej na świadczenie usług publicznych w zakresie przewozów międzywojewódzkich.

Niestety, liczba wymaganych miejsc wynosi mniej niż rekomendowane 10%. Zwykle jest to 2%, 5% miejsc siedzących lub konkretna wartość. Kary za nieprzestrzeganie tych przepisów wynoszą od 50 zł za każdy pociąg, w którym stwierdzono uchybienie. Na podstawie tabeli nr 1 zawierającej porównanie wysokości kar w poszczególnych województwach stwierdzić można znaczne różnice w kwotach, jakimi mogą być obciążeni przewoźnicy kolejowi.

Tabela nr 1 Wymogi dotyczące wyznaczenia w pojazdach miejsc dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także miejsc do przewozu wózków inwalidzkich i dziecięcych

Organizator	Plan transportowy	Umowa o świadczenie usług publicznych	Kara
Woj. dolnośląskie	Co najmniej jedno miejsce do przewozu roweru, dostosowane do wózka inwalidzkiego lub dziecięcego na każde 150 miejsc siedzących w pociągu	Wyznaczenie w wagonach miejsc dla matek z małymi dziećmi, kobiet z widoczną ciążą oraz dla osób z niepełnosprawnością. Na każde 150 miejsc siedzących co najmniej jedno miejsce przystosowane do przewozu osób na wózkach inwalidzkich lub dziecięcych	50 zł
Woj. kujawsko-pomorskie	Minimum jeden wagon pociągu powinien być dostosowany do obsługi osób z niepełnosprawnością poprzez: poszerzony korytarz przedziału, obniżoną wysokość okien i uchwyty drzwi, ergonomiczne miejsca na wózek inwalidzki oraz specjalistyczną toaletę	Brak zapisów	Brak
Woj. wielkopolskie	Na kluczowych trasach powinno zapewnić się wprowadzenie środków transportu przeznaczonych do przewozu m.in. jednego wózka inwalidzkiego, z uwzględnieniem sytuacji, że osoby poruszające się na wózku inwalidzkim preferują (przy odległościach powyżej 50 km) zajęcie miejsca na fotelu w pojeździe	Zapewnienie co najmniej 2% miejsc siedzących przeznaczonych do przewozu osób z ograniczoną możliwością poruszania się, w szczególności osób z niepełnosprawnością, kobiet w ciąży i osób z małymi dziećmi	500 zł
Woj. mazowieckie	Co najmniej 10% miejsc do siedzenia w każdym zespole trakcyjnym lub pojedynczym pojeździe oraz w każdej klasie. Liczba miejsc na wózki nie powinna być mniejsza niż 2 miejsca przy długości nie większej niż 205 metrów, 3 miejsca przy długości od 205 do 300 metrów, 4 miejsca dla długości powyżej 300 metrów	Brak zapisów	Brak

Woj. podlaskie	Brak zapisów	Zapewnienie co najmniej 5% miejsc siedzących przeznaczonych do przewozu osób z ograniczoną możliwością poruszania się, w szczególności osób z niepełnosprawnością, kobiet w ciąży i osób z małymi dziećmi	500 zł
Woj. lubuskie	Brak zapisów	Zapewnienie co najmniej 2% miejsc siedzących przeznaczonych do przewozu osób z ograniczoną możliwością poruszania się, w szczególności osób z niepełnosprawnością, kobiet w ciąży i osób z małymi dziećmi	250 zł
Minister właściwy ds. transportu	Brak zapisów	Wyznaczenie w pociągach z wagonami: - z przedziałami: jeden przedział klasy 2 dla podróżnych z dziećmi do lat 6 oraz 1 dla niepełnosprawnych w każdej relacji - bezprzedziałowymi - co najmniej 6 miejsc dla osób z niepełnosprawnością	ok. 25 550 zł*
Woj. lubelskie	Brak zapisów	Co najmniej 2% miejsc siedzących przeznaczonych do przewozu osób z ograniczoną możliwością poruszania się, w szczególności osób z niepełnosprawnością, kobiet w ciąży i osób z małymi dziećmi	ok. 2 570 zł**
Woj. zachodnio-pomorskie	Minimum 2 miejsca na ustawienie wózka inwalidzkiego	Zobowiązanie do wyznaczenia w wagonach miejsc dla podróżnych z małymi dziećmi, kobiet z widoczną ciążą oraz dla osób z niepełnosprawnością	250 zł***

* zgodnie z umową ramową, jest to 0,06% kwoty bazowej określonej jako 1/12 szacunkowej kwoty rekompensaty wskazanej w umowie rocznej jako limit środków zaalokowanych na jej realizację z budżetu państwa; w tabeli przedstawiono wartość z umowy rocznej na 2016 r.

** wartość oszacowana na podstawie planowanej rekompensaty na 2016 r.

*** kara za nieprzebranie postanowień dotyczących właściwego stanu taboru kolejowego w zakresie zobowiązania do wyznaczenia w wagonach odpowiednich miejsc.

Przepis art. 23 Rozporządzenia 1371 stanowi, że przedsiębiorstwo kolejowe zapewnia osobie z niepełnosprawnością oraz osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania. Obowiązek ten formułowany jest w większości umów o świadczenie usług publicznych. Zwykle jednak jest on dodatkowo uwarunkowany, np. dodaje się konieczność zgłoszenia obsłudze pociągu takiej potrzeby lub zgłoszenia się podróżnego do pierwszych drzwi od czoła pociągu.

Kary umowne za niezapewnienie tej pomocy stosują tylko nieliczni organizatorzy publicznego transportu zbiorowego, przedstawieni w tabeli nr 2. Wysokość ustanowionej kary różni się w zależności od organizatora i waha się od 50 zł do 500 zł. Różnice te można określić jako duże, biorąc pod uwagę, że dotyczą wojewódzkich przewozów pasażerskich o podobnej charakterystyce.

Tabela nr 2 Kary za niezapewnienie pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągów w umowach o świadczenie usług publicznych obowiązujących w rozkładzie jazdy 2016/2017

Organizator	Treść kary	Sposób określenia wysokości	Wartość
Woj. kujawsko-pomorskie	Niezapewnienie podróżnym: - odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny - wygody i należytej obsługi - niepodejmowania działań ułatwiających korzystanie ze środków transportowych, punktów odprawy, przystanków i peronów osobom z niepełnosprawnością, w tym również poruszającym się na wózkach inwalidzkich	Stawka bazowa dla danego roku	336 zł
Woj. lubelskie	Nieudzielenie pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu i zajmowaniu miejsca pasażerom o ograniczonej sprawności lub z dużym bagażem, którzy zgłoszą obsłudze pociągu taką potrzebę	0,01% odpowiedniej miesięcznej transzy dotacji	ok. 514 zł*
Woj. lubuskie	Nieudzielenie pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu i zajmowaniu miejsca osobom o ograniczonej sprawności lub z dużym bagażem, którzy zgłosili obsłudze pociągu taką potrzebę, zgodnie z obowiązującymi przepisami	Konkretna kwota	250 zł
Woj. podlaskie**	Nieudzielenie pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu i zajmowaniu miejsca pasażerom o ograniczonej sprawności, którzy zgłoszą obsłudze pociągu taką potrzebę, zgodnie z obowiązującymi przepisami	Konkretna kwota	500 zł
Woj. pomorskie	Niezapewnienie przez obsługę pociągu pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu i zajmowaniu oznaczonych miejsc pasażerom o ograniczonej sprawności lub z dużym bagażem (do 20 kg), którzy zgłoszą operatorowi taką potrzebę, a na stacjach lub przystankach osobowych zgłoszą się do pierwszych drzwi licząc od czoła pociągu	Konkretna kwota	50 zł
Woj. wielkopolskie	Nieudzielenie pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu i zajmowaniu miejsca osobom z niepełnosprawnością i ograniczonej możliwości ruchowej oraz podróżnym z dużym bagażem, którzy zgłosili obsłudze pociągu taką potrzebę, zgodnie z obowiązującymi przepisami	Konkretna kwota	500 zł

* wartość oszacowana na podstawie planowanej rekompensaty na 2016 r.

** dotyczy umowy zawartej z Przewozami Regionalnymi na lata 2017-2020, w umowach na 2016 r. nie określono kar w tym zakresie

W niektórych umowach o świadczenie usług publicznych, zobowiązanie do podejmowania działań ułatwiających korzystanie ze środków transportowych, punktów odprawy, przystanków i peronów osobom niepełnosprawnym, ujmuje się wraz z wymaganiami i dotyczącymi zapewnienia odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny. Kary za ich nieprzestrzeganie są stosunkowo wysokie. W województwie podlaskim wynoszą 500 zł i 1000 zł w zależności od umowy, a w województwie zachodniopomorskim 250 zł. Jednak zauważyć należy, że kary w zakresie powyższych wymagań dotyczą wyłącznie niezapewnienia „właściwego

stanu taboru” (tak: umowa zawarta w województwie zachodniopomorskim) i „w przypadku prowadzenia przewozów taborem nie spełniającym wymagań technicznych i sanitarnych” (tak: umowy obowiązujące w województwie podlaskim w 2016 r.). Oznacza to, że niepodjęcie działań na rzecz osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jako niezwiązane z wymogami technicznymi i sanitarnymi, pozostaje poza zakresem kar umownych.

Innym przykładem nieprecyzyjnych zapisów dotyczących ułatwień dla podróżnych z niepełnosprawnością i osób z ograniczoną sprawnością ruchową może być umowa o świadczenie usług publicznych podpisana w województwie łódzkim ze spółką „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. Jak wskazano w umowie, spółka dysponuje taborem przystosowanym do obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Udzielanie pomocy tym osobom przed i w czasie podróży odbywa się na podstawie procedury umieszczonej na stronie internetowej przewoźnika. Procedura ta stanowi jednak „standardowy” zbiór zasad, wśród których znajduje się m.in. wymóg zgłoszenia planowanej podróży minimum 48 godzin wcześniej. Zgodnie z umową, operator ma obowiązek zapewnić pomoc przy wsiadaniu, wysiadaniu i zajmowaniu miejsca tym osobom, które zgłosiły obsłudze pociągu taką potrzebę. Jednak organizator nie zamieścił w umowie zapisów pozwalających egzekwować od przewoźnika karę umowną w przypadku nieudzielenia pasażerowi pomocy. Nie ma zatem podstaw prawnych do naliczenia kary umownej za niezrealizowanie tego obowiązku. Warto także podkreślić, że tabor, którym dysponuje przewoźnik umożliwia wygłaszanie komunikatów głosowych, ułatwiających podróżę pociągami osobom niedowidzącym i niewidomym. Umowa zobowiązuje przewoźnika do ich stosowania. Jednak w katalogu kar umownych nie ma przypadków niestosowania w pojazdach zapowiedzi głosowych. Wobec tego, stwierdzić można, że organizator publicznego transportu zbiorowego zawierając w 2015 r. umowę o świadczenie usług publicznych ze spółką „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. do 2028 r., nie wprowadził zapisów, które mogłyby zwracać uwagę przewoźnika na utrzymanie wysokiego poziomu jakości obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, co jest możliwe dzięki posiadaniu nowoczesnego taboru.

Jako bardziej motywujące do dbania o poziom obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej można określić zapisy z umów o świadczenie usług publicznych podpisanych w województwie dolnośląskim. Kary za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień umowy naliczane są przez organizatora m.in. za niepodjęcie działań ułatwiających podróżnym, w szczególności osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osobom niepełnosprawnym, w tym również poruszającym się na wózkach inwalidzkich, korzystanie ze środków transportu, poprzez:

- stosowanie w taborze toalet umożliwiających swobodne korzystanie z nich przez osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich,
- zapewnienie dostatecznej wielkości miejsca dla wózków inwalidzkich, wózków dziecięcych czy rowerów oraz informacji o liczbie przystosowanych miejsc w danym pociągu.

Pożądany standard przewozu obejmuje m.in. wyznaczenie miejsc dla matek z małymi dziećmi, kobiet z widoczną ciążą oraz dla osób z niepełnosprawnością, a także

stosowanie systemów informacji pasażerskiej umożliwiającej zapowiedzi kolejnego przystanku w sposób głosowy i wizualny, w tym zapowiedzi wskazujące możliwe przesiadki na inne linie komunikacyjne. Jak wskazano, tabor obecnie eksploatowany lub będący w trakcie procedury zakupowej może odbiegać od powyższych wymagań, niemniej jednak w trakcie modernizacji powinien zostać dostosowany do tych standardów, jeżeli nie posiada ograniczeń wynikających z jego konstrukcji. Co istotne, pojazdy powinny posiadać sprawne urządzenia ułatwiające korzystanie z niego osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osobom z niepełnosprawnością. W umowie określono także wymóg oznakowania pojazdów piktogramami informującymi o przedziałach, w których dostępne są toalety, miejsca rowerowe, miejsca dla osób z niepełnosprawnością czy osób podróżujących z wózkami dziecięcymi. Za nieprzestrzeganie powyższych zobowiązań organizator może naliczyć operatorowi kary – 50 zł za każdy pociąg, w którym stwierdzi uchybienie.

Dobłą praktyką w zakresie norm jakości świadczenia usług są także wymogi określone w porozumieniu wykonawczym pomiędzy Kolejami Śląskimi sp. z o.o. a Marszałkiem Województwa Śląskiego dotyczącym przewozów w 2016 r. Zobowiązują one operatora do przestrzegania praw pasażerów zgodnie z Rozporządzeniem 1371. Przewoźnik ma dążyć do tego, aby osoby z niepełnosprawnością miały zapewniony dostęp do infrastruktury i pojazdów kolejowych na zasadach równych z innymi osobami poprzez eliminowanie barier i przeszkód w zakresie dostępności. W umowie bardzo szczegółowo opisano procedurę obsługi osób z niepełnosprawnością. Podkreślono także, że przewoźnik zawierając umowy z przewoźnikami autokarowymi chcącymi udostępniać swoje pojazdy podczas komunikacji zastępczej, wprowadził zapis, który określa, że wykorzystywane pojazdy mają być przystosowane do przejazdów osób z niepełnosprawnością. Przewoźnik ma także udostępnić do publicznej wiadomości wykaz stacji/przystanków zatrzymania pociągów przewoźnika z określeniem ich przystosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnością oraz wykaz przystosowanych pociągów².

Dodatkowo, w załączniku do umowy dokładnie opisano, jakie wyposażenie posiada tabor dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Są w nich:

- elektroniczny system informacji pasażerskiej,
- poziom podłogi pojazdów w przedsionkach i w strefie drzwi wejściowych, umożliwiający wsiadanie i wysiadanie z pojazdów na wysokości maksimum 0,8 m ponad główkę szyny,
- podnośniki, platformy lub rampy,
- dostępność pojazdów dla osób z wózkami lub rowerami przez wszystkie drzwi pojazdu (szerokość drzwi nie mniej niż 1,3 m),
- wysuwane stopnie korzystne na postojach przy niskich peronach.

Organizator nie wprowadził jednak w umowie zachęt dla operatora do podnoszenia standardu jakości obsługi pasażerów z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się, zwłaszcza w pojazdach, które na chwilę obecną nie są w pełni dostosowane. Jest to szczególnie istotne biorąc pod uwagę fakt, że umowa zawarta z operatorem obowiązuje do 2025 r.

² Wykazy są dostępne na stronie internetowej http://kolejeslaskie.com/wp-content/uploads/2015/11/Liniowy-Rozk%C5%82ad-Jazdy-od-16_10_do_10_12_2016-stan-na-dzie%C5%84-20_10_2016.pdf (dostęp: 30 listopada 2016 r.)

Podsumowując należy stwierdzić, że tylko w nielicznych umowach o świadczenie usług publicznych poświęca się szerszą uwagę dostępności przewozów kolejowych dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Zaledwie kilku organizatorów publicznego transportu wprowadziło konkretne wymagania i zapisy motywujące do ich przestrzegania oraz ciągłego rozwijania. W większości przypadków umowy ogólnie określają obowiązki operatora w tym obszarze, ograniczając się jedynie do wprowadzenia zapisów wymaganych przepisami prawa, np. wyznaczenie miejsc do przewozu wózków inwalidzkich lub ogólnie do podejmowania działań ułatwiających korzystanie ze środków transportowych,

Analiza umów o świadczenie usług publicznych w zakresie dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej pozwala także stwierdzić, że na poziomie połączeń wojewódzkich nie ma określonego jednolitego standardu usług przewozowych, z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W większości województw egzekwowany od operatorów poziom wygód obejmuje wyłącznie minimum, tj. sprawne urządzenia grzewcze, drzwi i okna, urządzenia sanitarne, czystość pojazdu, oświetlenie wewnętrzne. Tylko w niektórych województwach udaje się, przynajmniej za pomocą katalogu kar umownych, egzekwować od operatora nieco więcej, np. działanie urządzeń ułatwiających korzystanie ze środków transportu osobom poruszającym się na wózku inwalidzkim lub z wózkiem dziecięcym, a także prawidłowe funkcjonowanie systemu głosowej i wizualnej informacji pasażerskiej.

Rekomendacje

Plany transportowe, na podstawie których organizatorzy wojewódzkich i międzywojewódzkich pasażerskich przewozów kolejowych podpisują umowy o świadczenie usług publicznych, zawierają liczne odniesienia do warunków podróżowania osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. W każdym dokumencie podkreśla się konieczność poprawienia dostępności transportu kolejowego. Jednak większość zapisów to ogólne rekomendacje, które trudno określić jako konkretne, możliwe do egzekwowania obowiązki operatora publicznego transportu zbiorowego w umowie o świadczenie usług publicznych.

Co więcej, docelowe standardy obsługi pasażerów różnią się w zależności od województwa. Na przykład tylko województwo mazowieckie przyjmuje docelowe standardy zgodne z ustanowionymi przez Unię Europejską technicznymi specyfikacjami interoperacyjności, rekomendowanymi przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego w 2013 r. Pozostałe województwa określiły w planach transportowych własne, niższe standardy w zakresie liczby dostępnych uprzywilejowanych miejsc w pojazdach, warunków przewożenia wózków inwalidzkich i dziecięcych i innych ułatwień dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Widoczne jest także niezależne planowanie poszczególnych organizatorów publicznego transportu zbiorowego. Przykładowo, w województwie kujawsko-pomorskim kursy pojazdów przystosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej mają być oznaczone w rozkładzie jazdy w serwisie internetowym operatora i na tablicach przystankowych. Jednocześnie w planie transportowym sąsiedniego województwa - pomorskiego przedstawiono wizję systemu informacji pasażerskiej bez funkcjonalności dotyczących osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Planowanie rozwoju elementów systemu transportowego takich jak np. dynamiczna informacja pasażerska, bez uwzględnienia potrzeb wszystkich pasażerów i bez koordynacji z innymi województwami, może być zatem niepokojące. Jednocześnie dobrym przykładem tworzenia zintegrowanego systemu obsługi pasażerów może być m.st. Warszawa.

Przedstawiony materiał pokazuje, że konieczne jest poprawienie wymagań gwarantujących niedyskryminujący dostęp osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się w planach transportowych. Na elementy te szczególnie warto zwrócić uwagę przy aktualizacji tych dokumentów tak, aby mogły stanowić podstawę do tworzenia przejrzystych zobowiązań dla operatorów w umowach o świadczenie usług publicznych.

Niepokój budzi także fakt określania odległej perspektywy czasowej pełnego wdrożenia standardów jakości uwzględniających potrzeby osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Przykładowo, w planie transportowym odnoszącym się do międzywojewódzkich i międzynarodowych przewozów pasażerskich określono, że do 2015 r. odsetek pociągów dostosowanych do przewozu osób poruszających się na wózkach inwalidzkich wyniesie co najmniej 20% w przewozach międzywojewódzkich, a w przewozach międzynarodowych każdy pociąg

prowadził będzie co najmniej jeden tego typu wagon. W 2012 r., kiedy uchwalono plan, odsetek dostosowanych pociągów wynosił 12%. W aktualizacji planu transportowego, która weszła w życie 10 grudnia 2016 r. podano, że w rozkładzie jazdy 2015/2016 do przejazdu osób poruszających się na wózkach inwalidzkich przystosowanych jest 41,1% pociągów międzywojewódzkich. W umowie rocznej o świadczenie usług w zakresie przewozów międzynarodowych na 2016 r. odsetek ten wyniósł 23%.

Oznacza to, że z jednej strony sytuacja uległa poprawie i zakładany w pierwotnie uchwalonym planie transportowym poziom został osiągnięty, jednak z drugiej znacząca większość pociągów międzywojewódzkich wciąż nie jest przystosowana do przewozu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Według aktualizacji planu transportowego, w rozkładzie jazdy 2019/2020 udział pociągów przystosowanych do przejazdu osób z niepełnosprawnością powinien osiągnąć co najmniej 50%. Zakłada się, że 100-procentowe dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej pociągów o charakterze użyteczności publicznej będzie zapewnione w 2024 r. Warto zauważyć, że termin ten jest zbliżony do dat określonych w wojewódzkich planach transportowych. Przykładowo województwo mazowieckie zakłada osiągnięcie pełnego dostosowania pojazdów do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej do 2030 r., podczas gdy województwo podlaskie do 2025 r. Terminy są jednak stosunkowo odległe, biorąc pod uwagę okres przejściowy na wyłączenie stosowania niektórych przepisów rozporządzenia 1371, który obecnie określono do 4 grudnia 2019 r.

Analiza umów o świadczenie usług publicznych pozwala wysunąć wniosek, że organizatorzy w niewielkim stopniu korzystają z możliwości kształtowania oferty przewozowej pod względem dostępności przewozów dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W umowach o świadczenie usług publicznych brakuje zachęt dla operatorów do podnoszenia jakości obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Jest to szczególnie istotne przy podpisywaniu umów wieloletnich. Ocena realizacji usług świadczonych przez operatora powinna uwzględniać kryteria poprawy warunków podróżowania osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, sprawności urządzeń ułatwiających dostęp do środków transportu, systemu informacji pasażerskiej i innych elementów wpływających na wygodę podróżowania. Wobec tego dbałość organizatorów o odpowiednią konstrukcję umowy o świadczenie usług publicznych, umożliwiającą egzekwowanie poprawy warunków podróżowania osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej to krok na drodze do uzyskania przyjaznego, funkcjonalnego systemu publicznego transportu kolejowego.

Podnoszenie dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnościami i o ograniczonej możliwości poruszania się jest zadaniem czasowo- i kosztochłonnym. Brak narzuconych odgórnie wymogów czasowych w krótkiej perspektywie może rodzić skłonność do odsuwania działań na później. Jest to podejście niepożądane.

Z tego względu warto wskazać rozwiązania do wdrożenia od natychmiast, które przełożą się na poprawę jakości obsługi.

Pierwszą propozycją jest uspołnienie u wszystkich operatorów i przejrzyste komunikowanie zasady niepobierania opłat dodatkowych od osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się. Dotyczy to zarówno

opłaty za wystawienie biletu od stacji, gdzie istnieje możliwość odprawy w punkcie stacjonarnym (opłata ta bywa określana także jako pokładowa lub konduktorska), jak i opłaty „karnej” za przejazd bez ważnego biletu lub dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi (naliczanej na podstawie rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej). Trzeba podkreślić, że do zakupu biletu w czasie kontroli biletowej – bez ponoszenia dodatkowych opłat – są uprawnione nie tylko osoby korzystające z ulg ustawowych z tytułu niepełnosprawności, ale również osoby z niepełnosprawnością, która nie uprawnia do ulgi lub korzystające z ulgi z innego tytułu. Przesłanką do odstąpienia od naliczenia opłaty dodatkowej jest zatem dowolny dokument potwierdzający niepełnosprawność podróżnego, jak również powinna nią być widoczna niepełnosprawność czasowa (np. złamana ręka lub noga). Należy również jasno komunikować, czy w przypadku przejazdu wraz z opiekunem lub osobą pełniącą rolę przewodnika, dopuszcza się korzystanie z omawianego uprawnienia i czy obejmuje ono wtedy osobę towarzyszącą.

Wymiana pasażerów na stacjach/przystankach jest operacją czasochłonną, powtarzaną wielokrotnie w czasie każdego kursu. Z tego względu należy usprawniać jej przebieg, by nie wpływała negatywnie na punktualność kursowania, a także aby zminimalizować ryzyko pozostania na peronie pasażera, który zamierzał zająć miejsce w pociągu. W odniesieniu do osób poruszających się na wózkach – ale też przewożących ze sobą wózki dziecięce, rowery lub ciężki bagaż – warto zauważyć, że do ich dyspozycji przeznaczone są zwykle wybrane drzwi pociągu. Jeżeli na danej linii komunikacyjnej zachowana jest spójność taboru pod kątem typu i kierunku ustawienia pojazdów, łatwo jest przewidzieć, w którym miejscu takie drzwi się znajdują i oczekiwać na pociąg właśnie w tym miejscu. Sytuacja taka jest jednak rzadkością. Dlatego dobrą praktyką, rekomendowaną do niezwłocznego wdrożenia (w miarę poddawania eksploatowanych pojazdów przeglądowi określonego poziomu), jest umieszczanie na bocznych ścianach pojazdów piktogramów w kolorze kontrastującym z tłem i o dużym rozmiarze, oznaczających drzwi do części pociągu przeznaczonej do przejazdu osób na wózkach, przewozu wózków dziecięcych, rowerów czy większego bagażu. Praktykę tę stosuje już obecnie część operatorów. Jednocześnie tylko kilku organizatorów wymaga tego w umowach o świadczenie usług publicznych.

W miarę możliwości warto udostępniać informację o usytuowaniu przestrzeni przeznaczonej do przejazdów osób na wózkach w poszczególnych kursach pociągów, np. przez samoobsługowy serwis sprzedaży biletów lub publikację zestawień pociągów. Obecnie informację o zestawieniach publikuje tylko jeden z operatorów (z uwagi na prowadzoną rezerwację miejsc). Pomocna jest nawet informacja skrótowa, że przestrzeń do przewozu osób na wózkach, wózków dziecięcych i rowerów znajduje się w początkowej, środkowej lub końcowej części pociągu. Odświeżając malaturę pojazdów warto zwrócić uwagę również na to, by drzwi – względnie ich obrys – wyróżniały się z tła przez kontrastujący z nim kolor. Jest to dodatkowy czynnik usprawniający wymianę pasażerów, ważny zwłaszcza dla osób z dysfunkcją narządu wzroku i w warunkach niedostatecznego oświetlenia.

Kolejnym zagadnieniem zasługującym na baczną uwagę jest wywiązywanie się operatorów z parametrów zadeklarowanych w rozkładzie jazdy, dotyczących

dostępności pojazdów dla osób na wózkach. Kursy przewidziane do wykonania pojazdami dostosowanymi do potrzeb osób na wózkach, odpowiednio oznaczone w rozkładzie jazdy, powinny być takimi pojazdami realizowane. Odstępstwa wynikające z awarii i innych zdarzeń niemożliwych do przewidzenia są trudne do uniknięcia. Należy jednak monitorować częstotliwość takich odstępstw, poprzez odpowiednio skonstruowane mierniki (obowiązek raportowania przez operatorów). Organizatorzy mogą wprowadzać narzędzia motywacji finansowych dla operatorów, zależnych od uzyskanych wyników. Wdrożenie tego mechanizmu nie powinno jednak doprowadzić do nadmiernego ograniczenia liczby kursów wskazanych w rozkładzie jazdy jako realizowane pojazdami dostosowanymi do przewozu osób na wózkach. Organizator może narzucić i egzekwować oczekiwany udział takich kursów w rozkładzie – w odniesieniu do wskazanej linii lub obszaru. Określające to zapisy powinny także znaleźć się w planach transportowych, wraz z ustaleniem, o ile ma zwiększać się udział tych pojazdów w kolejnych edycjach rozkładów jazdy, co pozwoli na bieżące monitorowanie poprawy oferty przewozowej.

Należy dążyć do sytuacji, w której realizacja kursu przez pojazd dostosowany dla osób na wózkach, gdy w rozkładzie jazdy znajduje się odpowiednie oznaczenie, można być przyjęta za pewnik, a odstępstwa są sporadyczne. Takim odstępstwem nie powinien być kurs pociągu, za który uruchomiona została autobusowa komunikacja zastępcza, zwłaszcza gdy jej uruchomienie następuje w przypadku czasowego zamknięcia odcinka linii kolejowej, a nie jednorazowego zdarzenia na trasie pociągu.

Również istotna będzie współpraca organizatorów zlecających przewozy kolejowe w poszczególnych województwach. Jej celem powinno być kształtowanie spójnych kryteriów jakości świadczenia usług, uwzględniających potrzeby osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Dobrym przykładem w tym obszarze może być podjęcie inicjatywy na rzecz skrócenia okresu zgłoszenia potrzeby pomocy w podróży u wszystkich przewoźników, wprowadzenie wspólnej infolinii i jednego formularza zgłaszania pomocy. Dalsza wymiana doświadczeń i dobrych praktyk, skutkująca wdrażaniem ich u kolejnych przewoźników, przyczyni się do zwiększenia dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.