

# Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/urząd/biura-i-departamenty/13787,Departament-Przewozow-Pasazerskich.html>  
2021-12-05, 17:34

## Departament Przewozów Pasażerskich

DYREKTOR: KAROL KŁOSOWSKI

ZASTĘPCA DYREKTORA: NATALIA KRAPACZ

TEL: 22 749 14 90

1. Departament Przewozów Pasażerskich realizuje zadania z zakresu spójnego z interesem publicznym rozwoju pasażerskiego transportu kolejowego, nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym, promocji tych praw oraz edukacji na rzecz bezpieczeństwa.
2. Zadania Departamentu Przewozów Pasażerskich obejmują w szczególności:
  1. podejmowanie systemowych działań ukierunkowanych na rozwój pasażerskich przewozów kolejowych oraz konkurencyjności oferty przewozowej i taryfowej;
  2. inicjowanie działań zmierzających do wdrażania propasażerskich rozwiązań przez podmioty rynku kolejowego;
  3. ocenę konkurencyjności pasażerskich przewozów kolejowych, w tym m.in. analizę szans i zagrożeń jej rozwoju oraz jej wpływu na interesy pasażerów;
  4. opracowywanie raportów, analiz i sprawozdań w obszarach właściwości Departamentu Przewozów Pasażerskich, uwzględniających wpływ państwa oraz działań podejmowanych przez podmioty rynku kolejowego na interesy pasażerów;
  5. opiniowanie projektów planów transportowych w zakresie przewozów pasażerskich w transporcie kolejowym;
  6. opiniowanie projektów umów o świadczenie usług publicznych pod względem zgodności z planami transportowymi;
  7. wydawanie decyzji w sprawie przyznania otwartego dostępu na danej trasie krajowej i danej trasie międzynarodowej;
  8. nadzór nad przestrzeganiem przepisów rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym;
  9. prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach o naruszenie

przepisów o ochronie praw pasażerów oraz w sprawach nakładania kar pieniężnych związanych ze stwierdzonymi naruszeniami;

10. nadzór nad systemami gwarantującymi bezpieczeństwo osobiste pasażerów oraz ich bagażu;
11. nadzór nad realizacją obowiązków w zakresie informacji dla pasażerów ze strony przewoźników kolejowych, zarządców infrastruktury i zarządzających dworcami oraz działania na rzecz rozwoju zintegrowanych systemów informacyjnych;
12. nadzór nad funkcjonowaniem systemów taryfowych i biletowych oraz działania na rzecz ich integracji, w tym również w układzie międzygałęziowym;
13. nadzór nad zapewnieniem niedyskryminującego dostępu do usług kolejowych osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz koordynację działań na rzecz pełnego dostępu;
14. podejmowanie działań ukierunkowanych na wdrażanie technicznych specyfikacji interoperacyjności w zakresie wymagań dostępności taboru oraz infrastruktury kolejowej dla potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także weryfikację stopnia wdrożenia tych norm;
15. monitorowanie jakości obsługi podróżnych i przygotowywania oraz funkcjonowania procedur w tym zakresie, w tym nadzór nad systemami zarządzania jakością u przewoźników kolejowych i zarządców dworców;
16. działania ukierunkowane na upowszechnianie wiedzy o prawach przysługujących pasażerom, promujące korzystanie z transportu kolejowego, ułatwiające dotarcie do kompleksowych informacji pomocnych w planowaniu i realizacji podróży;
17. tworzenie optymalnych warunków dla rozstrzygnięcia sporów między pasażerami a przewoźnikami, zarządcami infrastruktury, sprzedawcami biletów i operatorami turystycznymi;
18. inicjowanie i udział w kontrolach podmiotów rynku kolejowego, zarządzających dworcami oraz sprzedawców biletów i operatorów turystycznych, także w obszarze zgodności przewozów z rozkładami jazdy;
19. przyjmowanie i rozpatrywanie skarg pasażerów;
20. rozpatrywanie spraw dotyczących pasażerskich przewozów okazjonalnych;
21. monitorowanie koncepcji i jakości oferty przewozowej dla poszczególnych

regionów, ośrodków osadniczych, części sieci kolejowej;

22. nadzorowanie procesu koordynacji przydzielanych tras pociągów pasażerskich, w tym rozpatrywanie skarg dotyczących konstrukcji rozkładu jazdy;
23. monitorowanie przygotowywanej i realizowanej jakości oferty przewozowej i jej zgodności z planami transportowymi;
24. upowszechnianie dobrych praktyk i wytycznych do standardów dla konstrukcji oferty przewozowej, jej parametrów i zgodności z potrzebami społecznymi oraz integracji rozkładów w powiązaniach międzygałęziowych;
25. współpracę z instytucjami publicznymi, podmiotami gospodarczymi i organizacjami pozarządowymi zainteresowanymi podnoszeniem jakości i rozwojem pasażerskich przewozów kolejowych;
26. współpracę z odpowiednimi organami administracji, podmiotami gospodarczymi i organizacjami pozarządowymi w zakresie inicjowania i podejmowania działań, mających na celu poprawę dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności ruchowej;
27. realizację obowiązków Prezesa UTK wynikających z członkostwa Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej oraz przynależności do międzynarodowych organizacji kolejnictwa w zakresie właściwości Departamentu Przewozów Pasażerskich;
28. analizowanie informacji dotyczących rynku przewozów kolejowych, w tym przeprowadzanie, co najmniej raz na 2 lata, we współpracy z Departamentem Regulacji Rynku, konsultacji z zainteresowanymi organizacjami reprezentującymi pasażerów, w celu uzyskania ich opinii o rynku kolejowym;
29. przygotowanie wersji jawnych decyzji dotyczących regulacji transportu kolejowego w zakresie właściwości Departamentu Przewozów Pasażerskich podlegających opublikowaniu w Dzienniku Urzędowym Prezesa UTK;
30. kierowanie ostrzeżeń do podmiotów rynku kolejowego w przypadkach określonych w ustawie o transporcie kolejowym, w zakresie właściwości DPP;
31. nakładanie kar pieniężnych na podmioty, które wbrew obowiązkowi nie udzieliły odpowiedzi na ostrzeżenie, o którym mowa w pkt 30.

3. Departament Przewozów Pasażerskich zobligowany jest udzielać niezbędnego wsparcia i współdziałać z innymi komórkami organizacyjnymi w zakresie realizacji

zadań.