

# Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/urząd/kontakt/niepełnosprawność/16333,Obsługa-osob-majacych-trwale-lub-okresowe-trudności-w-komunikowaniu-sie.html>  
2022-08-15, 03:45

## Obsługa osób mających trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się

Organy administracji publicznej są zobowiązane do zapewnienia realizacji usługi pozwalającej na komunikowanie się z osobami doświadczającymi trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się. Obowiązek taki wynika z ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824).

Osoby te mają prawo do korzystania z bezpłatnej usługi polegającej na załatwieniu sprawy z pomocą tłumacza języka migowego lub tłumacza - przewodnika. Usługa ta będzie realizowana podczas wizyty osoby uprawnionej w Urzędzie Transportu Kolejowego.

Wybrany pracownik Urzędu nawiąże z Państwem kontakt i udzieli pomocy w rozeznaniu sprawy. Z uwagi na znajomość języka migowego w stopniu podstawowym, prosimy Państwa o wyrozumiałość.

Umów się na wizytę:

Wnioskodawca składa wniosek o udostępnienie usługi do Urzędu Transportu Kolejowego co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

Wniosek może być złożony w dowolnej formie za pomocą:

1. poczty elektronicznej na adres: [utk@utk.gov.pl](mailto:utk@utk.gov.pl)
2. faksu na numer - 22 749 14 01,
3. bezpośrednio w siedzibie Urzędu Transportu Kolejowego
4. listownie na adres: Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa
5. w sprawach pasażerów dostępny jest także czat z pracownikiem w dni robocze (poniedziałek - piątek) w godz. 12:00 - 16:00

Spotkanie i załatwienie sprawy

O terminie i miejscu spotkania osoby uprawnionej z właściwym merytorycznie pracownikiem Urzędu Transportu Kolejowego i tłumaczem osoba zainteresowana zostanie powiadomiona w sposób określony we wniosku.

Osoby uprawnione mają prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej w kontaktach z Urzędem Transportu Kolejowego. Osobą przybraną może być każda osoba, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu udzielenia jej pomocy w załatwieniu spraw w Urzędzie. Prawo, o którym mowa powyżej, może być ograniczone wyłącznie ze względu na zasady określone w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 742).