

# Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/urząd/kontakt/niepelnosprawnosć/17128,Opis-UTK-w-postaci-elektronicznego-pliku-zawierajacego-tekst-odczytywalny-maszyn.html>  
22.04.2024, 23:52

## Opis UTK w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo

Misją Urzędu Transportu Kolejowego jest kreowanie bezpiecznych i konkurencyjnych warunków świadczenia usług transportu kolejowego. Wizją jest nowoczesny i otwarty urząd dbający o wysokie standardy wykonywania usług na rynku transportu kolejowego.

Urząd Transportu Kolejowego zajmuje się m.in. bezpieczeństwem i regulacją rynku kolejowego oraz prawami pasażerów. Podróżni mogą liczyć na naszą pomoc w przypadku gdy przejazd pociągiem nie przebiegał tak jak powinien.

Dbamy o to by przewozy na kolei wykonywali wyłącznie przedsiębiorcy gwarantujący odpowiedni poziom bezpieczeństwa. Sprawdzamy, czy zarządcy infrastruktury utrzymują i modernizują linie kolejowe we właściwy sposób, zgodnie z europejskimi i krajowymi normami. Wydajemy licencje maszynistom. Jesteśmy otwarci na współpracę z przedsiębiorstwami kolejowymi.

Zauważyłeś pociąg jadący z otwartymi drzwiami, niedziałającą sygnalizację na przejeździe kolejowym lub inną niepokojącą sytuację? Uważasz, że zostały naruszone prawa pasażerów, w tym osób o ograniczonej możliwości poruszania się? W takich przypadkach skontaktuj się z nami.

Gdy wsiadasz do pociągu, stajesz się nie tylko pasażerem, ale także klientem. Masz prawo do kompleksowej informacji od spółki kolejowej w trakcie podróży, do uzyskania odszkodowania i pomocy w przypadku opóźnienia pociągu, a także do otrzymania pomocy, gdy Twoja sprawność ruchowa jest ograniczona. Jeżeli przewoźnik nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań, narusza warunki rozporządzenia.

W materiałach poświęconych prawom pasażerów możesz uzyskać szczegółowe informacje o przysługujących ci prawach. Możesz również obejrzeć humorystyczne filmiki z morałem i podpowiedzią, co można zrobić w danym przypadku, by uniknąć przykrych zdarzeń. Przygotowaliśmy również filmy dla osób głuchych i niedosłyszących – używając Polskiego Języka Migowego, wyjaśniamy podróżnym prawa pasażerów.

Masz wątpliwości co do sposobu składania skargi lub reklamacji? Służymy

pomocą. Chętnie odpowiemy także na inne pytania dotyczące praw pasażerów. Możesz skontaktować się z nami przez telefon, pocztę elektroniczną oraz za pośrednictwem tłumacza języka migowego. Działamy również na rzecz najmłodszych. Prowadzimy kampanię Kolejowe ABC skierowaną do dzieci i młodzieży w przedszkolach i szkołach podstawowych. Z lekcji prezentowanych przez naszych wykładowców uczą się zasad zachowania na terenach kolejowych. Kampania Kolejowe ABC to innowacyjny projekt edukacyjny. Korzystamy z wielu form dotarcia do dzieci z wiedzą o bezpiecznym podróżowaniu. Nasze materiały wyświetlane są w programach telewizyjnych, na portalach internetowych, w pociągach. Nosorożec Rogatek stał się rozpoznawalnym symbolem bezpieczeństwa, co pokazują również statystyki spotów i programów.

Przy urzędzie działa również Rzecznik Praw Pasażera Kolei. To ostatnia szansa dla pasażerów będących w sporze z przewoźnikiem kolejowym przed udaniem się na drogę sądową. Jeżeli przedsiębiorca kolejowy nie uznał Twojej reklamacji, a Ty nie zgadzasz się z jego decyzją, możesz zwrócić się o pomoc do Rzecznika Praw Pasażera Kolei. Jeśli domagasz się rekompensaty od przewoźnika czy zarządcy infrastruktury nie musisz iść do sądu. Długotrwały proces może zastąpić postępowanie polubowne przed Rzecznikiem. Nie powinno ono trwać dłużej niż 90 dni. Jest ono odrębne od działań interwencyjnych i toczy się m.in. w oparciu o zasady bezstronności, dobrowolności i neutralności.

Dużą wagę przykładamy do aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością. Jako jeden z niewielu urzędów zatrudniamy więcej osób z niepełnosprawnością niż standardowa jednostka administracyjna. By zapewnić skuteczne stosowanie zasad równego traktowania od 2015 roku w Urzędzie działa Rzecznik Osób Niepełnosprawnych, a od 2000 Koordynator dostępności.

Zdobyliśmy pierwsze miejsce w Konkursie LODOŁAMACZE 2016 za szczególną wrażliwość społeczną i promowanie aktywności osób niepełnosprawnych w różnych dziedzinach życia. Za świadome i skuteczne działania związane z zatrudnianiem pracowników z niepełnosprawnością zostaliśmy wyróżnieni Medalem Przyjaciół Integracji.

Chętnie dzielimy się wiedzą. Dlatego powstała Akademia Bezpieczeństwa Kolejowego. Prowadzimy szkolenia i warsztaty na rzecz pracowników branży kolejowej. Ich tematyka jest na bieżąco dostosowywana do potrzeb rynku.

Jesteśmy inicjatorem „Deklaracji w sprawie rozwoju kultury bezpieczeństwa” oraz konkursu „Kultura bezpieczeństwa” związanego z

upowszechnianiem zasad bezpieczeństwa wśród pracowników spółek kolejowych.

Mamy 7 oddziałów terenowych - w Warszawie, Lublinie, Krakowie, Katowicach, Gdańsku, Wrocławiu i Poznaniu.

## PLIKI DO POBRANIA

[\[txt\] Tekst odczytywalny maszynowo \(4.81 KB\)](#)