

X kadencja



KANCELARIA SEJMU

Biuro Komisji Sejmowych

**Komisja
Infrastruktury**

**Komisji
Polityki
Społecznej
i Rodziny**

PEŁNY ZAPIS PRZEBIEGU POSIEDZENIA

- **PODKOMISJI STAŁEJ DO SPRAW
TRANSPORTU KOLEJOWEGO
(NR 14)**
- **PODKOMISJI STAŁEJ DO SPRAW
OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI
I WŁĄCZENIA SPOŁECZNEGO
(NR 13)**
z dnia 22 stycznia 2026 r.

Pełny zapis przebiegu posiedzenia Komisji Infrastruktury – podkomisji stałej do spraw transportu kolejowego (nr 14) Komisji Polityki Społecznej i Rodziny – podkomisji stałej do spraw osób z niepełnosprawno- ściami i włączenia społecznego (nr 13)

22 stycznia 2026 r.

Podkomisja stała do spraw transportu kolejowego oraz podkomisja stała do spraw osób z niepełnosprawnościami i włączenia społecznego obradujące pod przewodnictwem poseł **Barbary Oliwieckiej (Polska2050)**, przewodniczącej podkomisji, zrealizowała następujący porządek dzienny:

- **dyskusja na temat dostosowania infrastruktury kolejowej i usług kolejowych do potrzeb osób z niepełnosprawnością.**

W posiedzeniu udział wzięli: **Maja Nowak** sekretarz stanu w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, pełnomocnik rządu do spraw osób niepełnosprawnych wraz ze współpracownikami, **Krzysztof Szymański** zastępca dyrektora Departamentu Kolejnictwa Ministerstwa Infrastruktury, **Magdalena Szymańska** radca w Departamencie Polityki Senioralnej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, **Adam Owsianik** główny specjalista w Departamencie Spójności i Infrastruktury Najwyższej Izby Kontroli, **Łukasz Iwancio** dyrektor Departamentu Dostępności Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, **Marcin Trela** wiceprezes Urzędu Transportu Kolejowego wraz ze współpracownikiem, **Magdalena Madeja** radna powiatu elbląskiego, **Barbara Boczkowska** zastępca dyrektora Biura Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej PKP Polskie Linie Kolejowe SA, **Marzanna Tchórzewska** dyrektor Biura Realizacji Przewozów PKP Intercity, **Joanna Skubiszyńska** koordynator ds. praw pasażerów i zapewnienia dostępności Kolei Wielkopolskich, **Karina Gołaszewska** specjalista w Wydziale Marketingu i Reklamy Warszawskiej Kolei Dojazdowej, **Adam Zając** kierownik Działu Rozwoju Infrastruktury SKM Warszawa, **Adrian Furgalski** prezes zarządu Zespołu Doradców Gospodarczych TOR, **Jerzy Płókarz** prezes Krajowego Sztabu Ratownictwa Społecznej Sieci Ratunkowej, **Artur Pytliński** prezes Stowarzyszenia Ruch Obywatelski Nowy Elbląg oraz **Beata Chojnacka** i **Mateusz Majkut** przedstawiciele strony społecznej.

W posiedzeniu udział wzięli pracownicy Kancelarii Sejmu: **Jolanta Boratyn-Dąbkowska**, **Katarzyna Dudek**, **Damian Norwiński** i **Patrycja Wierzbicka** – z sekretariatów Komisji w Biurze Komisji Sejmowych.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dzień dobry. Szanowni państwo, otwieram wspólne posiedzenie podkomisji stałej do spraw transportu kolejowego Komisji Infrastruktury i podkomisji stałej do spraw osób z niepełnosprawnościami i włączenia społecznego Komisji Polityki Społecznej i Rodziny.

Witam panie posłanki i posłów, witam zaproszonych gości. Zaraz odczytam wszystkich szanownych gości, którzy dzisiaj są z nami, ale chciałam tylko przypomnieć, dla formalności, że tematem dzisiejszego posiedzenia obu podkomisji jest dyskusja na temat dostosowania infrastruktury i usług kolejowych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Serdecznie witam przedstawicieli Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, panią Maję Nowak, sekretarz stanu, pełnomocniczkę rządu do spraw osób niepełnosprawnych. Bardzo nam miło. Witam pana Huberta Olszaka, administratora w Biurze Pełnomocnika Rządu do spraw Osób Niepełnosprawnych. Jest z nami również naczelnik wydziału w Biurze Pełnomocnika Rządu do spraw Osób Niepełnosprawnych pani Anna Iwańczyk. Witam przedstawiciela

Ministerstwa Infrastruktury pana Krzysztofa Szymańskiego, zastępcę dyrektora Departamentu Kolejnictwa. Witam serdecznie.

Są z nami również przedstawiciele Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. Pan Aleksander Jakubowski. Jest pan Aleksander Jakubowski? Może jeszcze dotrze. A pani Magdalena Szymańska? Witam serdecznie. Pani radca w Departamencie Polityki Senioralnej w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów.

Są z nami przedstawiciele Urzędu Transportu Kolejowego, pan wiceprezes Marcin Trela. Bardzo mi miło. Pan Karol Kłosowski, dyrektor Departamentu Przewozów Pasażerskich, pan Piotr Rygielski, specjalista do spraw legislacji i postępowań.

Jest z nami również przedstawiciel Najwyższej Izby Kontroli pan Adam Owsianik. Jest pan Adam? Bardzo mi miło. Główny specjalista w Departamencie Spójności i Infrastruktury Najwyższej Izby Kontroli.

Są z nami również przedstawiciele PKP Intercity. Jest nami pani Marzena Tchórzewska, witam serdecznie, i pan Marek Rudzianiec. Z Polregio mamy pana Wojciecha Dingesa. Jest pan Wojciech? Może jeszcze nie dotarł. Będzie. Z PKP Polskie Linie Kolejowe jest z nami pani Barbara Boczkowska, zastępca dyrektora Biura Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej. Mamy również przedstawicielki kolei regionalnych – Koleje Wielkopolskie reprezentuje pani Joanna Skubiszyńska, koordynator do spraw pasażerów i zapewnienia dostępności. Z SKM Warszawa jest pan Adam Piotr Zajac. Bardzo mi miło.

Jest jeszcze również przedstawiciel PFRON pan Łukasz Iwancio, witam serdecznie, i Warszawska Kolej Dojazdowa – pani Karina Gołaszewska. Witam też bardzo serdecznie stronę społeczną.

Szanowni państwo, bardzo proszę, już na wstępie, osoby, których nie wyczytałam o przedstawianie się w momencie zabierania głosu. Pozwolę sobie króciutko zaznaczyć główne aspekty naszej dyskusji. Jesteśmy w takiej sytuacji, z czego się bardzo cieszymy, że Polska kolej bije rekordy. PKP Intercity pobiło kolejny rekord – 83 mln pasażerów w roku 2024. Wyniki kolei regionalnych są również rosnące, imponujące. Warto się zastanowić, ile spośród tych 83 mln pasażerów było osobami z niepełnosprawnościami.

Czy są prowadzone takie statystyki? To jest moje pierwsze pytanie głównie do przewoźników. Bo rozmawiałam już na ten temat z przedstawicielami UTK i wiem, że oficjalnie takich statystyk nie ma. Ale przecież z biletów łatwo to wyliczyć, a bardzo jest interesujące, czy tendencja jest rosnąca, czy malejąca. To dużo mówi nam o kierunku naszych działań.

Szanowni państwo, dobrze wiecie, że dla osób z niepełnosprawnościami podróż koleją, jak wiele innych czynności, to jest prawdziwe wyzwanie. Bo trzeba się dostać na dworzec, na dworcu usłyszeć komunikat, przeczytać komunikat, poradzić sobie z bagażem, dojść na peron, a nie wszędzie są windy – to jest też jeden z głównych problemów, wsiąść do pociągu, do pojazdu, nie każdy tabor jest przystosowany, a jeszcze, szanowni państwo, w trakcie podróży np. skorzystać z toalety. To są ogromne wyzwania na każdym etapie podróży, wyzwania dla osób z niepełnosprawnościami, ale też wiem, że dla przewoźników w dobie, kiedy jeszcze nie mamy wystarczającej liczby taboru, ale też w sytuacji, kiedy wiele niepełnosprawności jest niewidocznych. Bo mamy różne rodzaje niepełnosprawności, do których trzeba się dostosować.

Tutaj rodzi się mnóstwo pytań. Po pierwsze, i o tym będziemy troszkę dzisiaj rozmawiać, o dostępność infrastruktury. Tu jest ukłon oczywiście do PLK, jeżeli chodzi o dworce, o kładki, o przejścia naziemne, podziemne, o inwentaryzację takiej właśnie infrastruktury niedostosowanej – żeby wiedzieć, ile mamy jeszcze do zrobienia. O dostosowanie taboru, czyli o standardy, jakie powinny obowiązywać w przewozach dalekobieżnych i regionalnych. O jakość obsługi, przygotowanie personelu do mierzenia się właśnie z różnego rodzaju niepełnosprawnościami pasażerów. O współpracę pomiędzy spółkami, pomiędzy np. kolejami regionalnymi, PKP Intercity a PKP PLK, które w dużej mierze odpowiadają właśnie np. za asystę, z którą – jak docierają do nas informacje – jest dużo problemów, jeżeli chodzi o zgłaszanie, o przygotowanie, o systemowe odpowiadanie na zgłoszenia, informowanie, kiedy tej asysty nie ma. Bo zdarzają się sytuacje, że nawet jak asysta zgłoszona jest proceduralnie w odpowiedni sposób, to okazuje się, że mogą być problemy. Ale również są kwestie regulaminów przewoźników. Są rzeczy, które są bardzo kosztowne, są rzeczy mniej kosztowne i również bezkosztowe, np. właśnie regulaminy.

Dzisiaj rozmawiamy o osobach z niepełnosprawnościami, ale proszę mieć na uwadze, że nasze społeczeństwo się starzeje i wiele tych problemów, które dzisiaj poruszymy, dotyczy również

osób starszych, które czasami mają takie same problemy z dostępnością właśnie kolei, pomimo że nie mają orzeczenia. Ale również dotyczy to osób z dzieckiem w wózkach albo osób, które chwilowo są po prostu kontuzjowane. Tak że mówimy o osobach z niepełnosprawnościami, ale zakres jest dużo szerszy.

Dzisiejsze posiedzenie podkomisji traktuję troszkę jako wstęp, jako taki punkt odniesienia do narysowania bardzo szerokiego, kompleksowego obrazu – takiej mapy działań, określenia punktu, w którym jesteśmy, jakie mamy oczekiwania, a przede wszystkim jakie są potrzeby. Jestem przekonana, że to się nie zakończy na dzisiejszym posiedzeniu, bo tu są posłowie, posłanki z wielu różnych komisji i są przedstawiciele rządu, spółek państwowych, liczę więc, że to po prostu będzie punkt wyjścia, będziemy dalej pracować,

Szanowni państwo, nie przedłużając, chcę zaproponować następujący porządek prowadzenia podkomisji. Na początku oddam głos przedstawicielom Urzędu Transportu Kolejowego, żeby nakreślić punkt wyjścia, w którym się obecnie znajdujemy. Państwo macie dość kompleksowe spojrzenie na całą sytuację, jaka jest na kolei. Wiem, że państwo, macie przygotowaną prezentację. Po tej prezentacji chciałabym oddać głos stronie społecznej, bo po to się spotkaliśmy, żeby przede wszystkim usłyszeć głos strony społecznej, zobaczyć, jak to wygląda w rzeczywistości. I potem oczywiście będę prosiła o odniesienie się przedstawicieli spółek PLK, PKP Intercity i przedstawicieli kolei regionalnych. I oczywiście bardzo zapraszam posłów, posłanki do zabierania głosu.

Nie zapomniałam, pani poseł, o was absolutnie, ale oddajmy najpierw głos stronie społecznej, tym bardziej, że nie ma tutaj dużo przedstawicieli strony społecznej.

Przepraszam, zapomniałam, bardzo ważna rzecz. Oczywiście są z nami tłumacze polskiego języka migowego, panie tłumaczki, pani Emilia Szuchniewicz i pani Kinga Chmielewska. Bardzo dziękujemy. I pan Maciej Nowak, organizator sprzętu do tłumaczeń, i pani Mariola Kozłowska-Nowak. Bardzo dziękujemy, bo to jest bardzo ważne wsparcie.

Szanowni państwo, liczę, że będzie czas, żeby wszyscy zabrali głos, więc powiedzmy, że po 3 minuty dla strony społecznej... Jeżeli wystarczy czasu, będziemy robić kolejną i kolejną rundę. Bardzo proszę.

Oddaję w tej chwili głos przedstawicielowi Urzędu Transportu Kolejowego – pan Marcin Trela, wiceprezes. Bardzo proszę. Rozumiem, że zaczynamy od prezentacji. Dziękuję ślicznie.

Wiceprezes Urzędu Transportu Kolejowego Marcin Trela:

Dzień dobry, bardzo dziękuję.

Szanowna pani przewodnicząca, szanowni państwo, pokrótce chcieliśmy wprowadzić państwa w pewien temat, pokazać dane, jakie mamy, z czym do nas zwracają się różni pasażerowie. Bo dla nas każdy pasażer jest ważny, szczególnie ten z niepełnosprawnościami, a także osoby o szczególnych potrzebach w zakresie poruszania się, komunikowania. Ponadto jakie podejmujemy interwencje, co robimy wspólnie z przewoźnikami, z zarządcą infrastruktury kolejowej, co możemy jeszcze wspólnie zrobić albo jakie są oczekiwania i obecne potrzeby. Opowiem także o projektach, które wspólnie obecnie realizujemy, które są ważne i do których chcielibyśmy państwa zaprosić. Na wstępie wprowadzenie – przedstawienie pewnych ram prawnych, gdzie jesteśmy, otoczenie, czym się zajmujemy.

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego sprawuje stały bieżący nadzór nad działalnością podmiotów świadczących usługi na rynku pasażerskich przewozów kolejowych m.in. właśnie w zakresie zapewnienia niedyskryminującego, co bardzo ważne, dostępu do usług kolejowych dla osób z niepełnosprawnością i o szczególnej, ograniczonej sprawności ruchowej. Działając w tym zakresie, poruszamy się wszyscy w pewnym otoczeniu prawnym. To są przepisy prawa Unii Europejskiej – nie będę ich szczegółowo wymieniał, są na prezentacji – są to te magiczne techniczne specyfikacje interoperacyjności, szereg dyrektyw w przepisach prawa krajowego, ustawy, m.in. ustawa o transporcie kolejowym i ważne, kolejne przedstawione ustawy, które są lub które wspólnie będziemy wdrażać i stosować. Więc na wstępie pewne otoczenie prawne.

Natomiast z czym się wszyscy mierzymy, z czym na co dzień się stykamy i do czego dążymy? Pewne wyzwania chcieliśmy państwu przedstawić na slajdzie, wyzwania w zakresie dostępności transportu kolejowego – dostępność taboru, infrastruktury, dostępność informacji pasażerskiej, konieczność zgłoszenia potrzeby pomocy asysty, brak jednolitego standardu obsługi. Będziemy też mówili o tym, co robimy wspólnie z rynkiem kolejowym, żeby wypracować standardy

jednolitej obsługi osób z niepełnosprawnościami. I coś, co budzi duże emocje i wymaga zmian – uproszczenie systemu ulg ustawowych. O tym też za chwilę szerzej będziemy rozmawiali.

Jakie są problemy sygnalizowane przez pasażerów w ramach... W 2025 r., jak cyklicznie co 2 lata, prowadziliśmy badanie satysfakcji pasażerów kolei i poza ankietami dotyczącymi podróży – komfortu, jakości, bezpieczeństwa – zadaliśmy też pytania dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami oraz ograniczonej sprawności ruchowej. Mamy nadzieję, że przedstawiliśmy takie problemy (za chwilę o nich powiem). Mamy nadzieję, że te badania, które będą dostępne u nas na stronie internetowej – jeżeli ktoś z państwa będzie chciał się szerzej zapoznać, możemy przesłać mailowo – posłużą jako źródło inspiracji, również informacji o zagadnieniach, które wymagają poprawy w zakresie jakości, ale też sposobu i standardu obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Główne problemy sygnalizowane przez pasażerów, czyli użytkowników kolei, to są: niesprawne windy i schody ruchome na dworcach, nieprawidłowa obsługa albo brak umiejętności rozłożenia rampy przez pracowników kolei (o tym za chwilę), brak dostępu do peronów dla osób z niepełnosprawnościami na niektórych przystankach kolejowych, różne wysokości peronu, brak informacji w formie wizualnej, głosowej, coś, co nie wynika wprost z przepisów prawa, ale wynika po prostu z braku jakości obsługi i kultury, błędy w procesie udzielania asysty osobom z niepełnosprawnościami podczas podróży pociągiem (za chwilę o tym też powiem), brak empatii, zwykłego ludzkiego podejścia, czyli brak uprzejmej i profesjonalnej obsługi ze strony pracowników kolei.

Bardzo istotna rzecz, nad którą też musimy się wspólnie pochylić, już się zajmujemy, ale też zachęcamy i zapraszamy do wsparcia w tym procesie – problemy z ewakuacją osób z niepełnosprawnościami z pokładów pociągów w przypadku np. awarii takiego pociągu. Zdarzają się sytuację, że pociąg ulega awarii np. na wysokim nasypie kolejowym w miejscu trudno dostępnym. Ograniczona dostępność toalet w miejscach oczekiwania i bardzo ważna rzecz – brak właściwych miejsc dla tzw. przewijaków.

Proszę państwa, z czego to wynika? Jaka to jest skala? W 2025 r. do prezesa Urzędu Transportu Kolejowego wpłynęło prawie 2 tys. skarg. Jest to prawie rekordowa liczba, drugi największy wynik w historii danych, które gromadzimy. 45% takich zapytań dotyczyło niepełnosprawności. Wydawałoby się, proszę państwa, że to niedużo. W naszej ocenie to jest 45% za dużo takich sytuacji, kiedy pasażerowie, nasi podróżni poczuli się potraktowani w sposób niewłaściwy. Co istotne, proszę państwa, w tej liczbie tych 2 tys. skarg nie uwzględniamy liczby setek zapytań pasażerów dotyczących możliwości korzystania z ulg ustawowych przez osoby z niepełnosprawnością – temat bardzo ważny, temat do zaopiekowania, który budzi duże emocje. I warto, żebyśmy ten temat podjęli.

W 2025 r. – bo ten rok mamy zamknięty, możemy o nim śmiało mówić – działania takie dotyczyły też informacji pasażerskiej. Reagujemy na wszystkie doniesienia medialne, jeżeli dotyczą kwestii związanych np. właśnie z nieudzieleniem pomocy, czyli asysty osobom z niepełnosprawnościami. Występujemy do zarządców infrastruktury i przewoźników kolejowych w związku z brakiem zapewnienia takiej asysty – o tym też za chwilę powiemy.

Mieliśmy też takie, na szczęście incydentalne – nad nimi pracujemy – przypadki zgłaszania przez pasażerów nieprawidłowego zachowania się drużyn konduktorskich, pracowników kas biletowych czy firm zewnętrznych prowadzących kontrolę biletów w stosunku do osób z niepełnosprawnościami. Na tego typu zachowania, działania stanowczo reagujemy i będziemy żądali i żądamy ze strony przewoźników i zarządców infrastruktury zdecydowanych działań.

Występujemy też do zarządcy infrastruktury w sprawie przystosowania dworców, stacji kolejowych do wszystkich potrzeb użytkowników. Bo każdy użytkownik jest ważny, każdy użytkownik ma prawo korzystać z dostępnej infrastruktury kolejowej.

Kolejne działania, nad którymi pracujemy, to jest system dynamicznej informacji pasażerskiej. W tym zakresie zastrzeżenia były przekazywane niezwłocznie do PKP Polskie Linie Kolejowe i tu współpracujemy na bieżąco w rozwiązywaniu tych problemów.

Szanowni państwo, reagujemy też na sygnały pasażerów dotyczące urządzeń wspomagających tak naprawdę podróży osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Przykładem takich działań były wystąpienia i interwencje dotyczące niedziałających wind na stacjach i przystankach kolejowych Warszawa–Wola, Katowice czy Balin. Zwracaliśmy także uwagę na realizację

przepisów wynikających z rozporządzenia KE nr 1300/2014 w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności.

Co istotne, proszę państwa? O tym już zagailem, ale warto, żebyśmy się chwilę zatrzymali. Kwestia ulg ustawowych. Urząd Transportu Kolejowego podejmuje stałe działania dotyczące informowania i wsparcia podróżnych z niepełnosprawnością i ich opiekunów, bo to też jest ważna grupa osób, z zakresu obowiązujących ulg ustawowych w transporcie kolejowym. Kierowaliśmy wystąpienia do pana ministra, sygnalizując pilną potrzebę uproszczenia systemu ulg ustawowych i maksymalnego odformalizowania ważnej rzeczy. Bo tutaj mamy też sporo zapytań i wątpliwości pasażerów – Jaki dokument ma posiadać podróżny? Jaki dokument, w jakiej formie uprawnia do skorzystania z ulgi? W szczególności dotyczy to ulgi 78% dla dzieci z niepełnosprawnościami i ich opiekunów. Temat bardzo ważny, który warto, żebyśmy na tej Komisji poruszyli.

Kolejny temat, który jest w przedmiocie zainteresowania prezesa Urzędu Transportu Kolejowego i wymaga wsparcia nas wszystkich w tym temacie – kwestia dostępności infrastruktury pasażerskiej, taboru. Powiem tu o podnośnikach dostępnych czy obecnych na stacjach i peronach pasażerskich. Szanowni państwo, zwracaliśmy już uwagę wielokrotnie i dalej będziemy na ten temat zwracali uwagę, będziemy go pilnowali – na konieczność wyposażenia stacji kolejowych w podnośniki peronowe, umożliwiające wsiadanie i wysiadanie do i z pociągu przez osoby z niepełnosprawnościami, w szczególności osoby poruszające się na wózkach, w ocenie Urzędu Transportu Kolejowego niewystarczającą. Jest stanowisko, iż to przewoźnik kolejowy ma na swoim pokładzie stosowne platformy. Te platformy czasem się psują, ulegają uszkodzeniu. Standardem europejskim dzisiaj jest to, że takie platformy czy podnośniki są zapewnione przez zarządców infrastruktury. Będziemy apelowali o to do naszego zarządcy, żeby takie rampy czy windy, platformy czy podnośniki były zastosowane w szczególności dla osób poruszających się na wózkach. Jesteśmy gotowi na dyskusję i wypracowanie jakichś rozwiązań.

Temat, który dla nas jest ważny, dla wszystkich tak naprawdę, na szczęście zmienił się już w 2023 r. na korzyść. Bo dzisiaj osoba, która planuje podróż i potrzebuje asysty, ma obowiązek zgłosić to na 24 godziny przed. Na szczęście przepisy europejskie skróciły ten wymóg do 24 godzin. Natomiast istotne jest to, że to jest to wymóg 24 godzin. Nic nie stoi na przeszkodzie, żebyśmy ten okres mogli dobrowolnie skrócić i być bardziej przystępni dla naszych podróżnych. Natomiast zwracamy na to uwagę i trafiają też do nas skargi, że pomimo tego, iż taka asysta została zgłoszona, to z różnych powodów takiej pomocy nasi podróżni nie otrzymali.

Proszę państwa, działamy nie tylko sami, działamy też na różnych forach. Przy prezie Urzędu Transportu Kolejowego został powołany i działa Zespół zadaniowy do spraw osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Dziękuję wszystkim przewoźnikom i zarządcom, którzy aktywnie w tym zespole uczestniczą. Jesteśmy też członkiem Rady Dostępności działającej przy ministrze funduszy i polityki regionalnej. Nawiązaliśmy również współpracę z rzecznikiem praw dziecka – i tutaj bardzo dziękuję za nią – w ramach tego zespołu zadaniowego, ale szerzej, chcemy wspólnie działać na rzecz dostępności transportu kolejowego dla bardzo ważnej grupy, czyli dla dzieci i młodzieży z niepełnosprawnościami. Dlatego o tym mówimy i tutaj wielkie podziękowania dla rzecznika praw dziecka, że wspólnie te działania będzie podejmował.

Szanowni państwo, poza tym nadzorem, sankcją, wyzwaniem, motywowaniem, działaniami nadzorczymi czy też innymi działaniami administracyjnymi, uważamy, że ważna jest też edukacja. Bo nie tylko działania sankcyjne, ale też miękka rozmowa może przynieść więcej efektów. W 2025 r. zorganizowaliśmy cykliczne wydarzenie, jak Dzień Pasażera na stacjach kolejowych, gdzie informujemy, edukujemy pasażerów o ich prawach, obowiązkach. Takie wydarzenie odbywa się na dworcach kolejowych w Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Lublinie, Poznaniu i Gdańsku. W 2026 r. również będziemy, zapraszamy, zachęcamy do wsparcia nas w tym ważnym wydarzeniu.

Mówiliśmy o standardach i obserwujemy, że każdy przewoźnik posiada pewne standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami również każdy zarządca infrastruktury, także obsługujący operator kas biletowych. Natomiast widzimy potrzebę ujednolicenia tych standardów. Dlatego też podjęliśmy się realizacji projektu, o którym za chwilę szerzej jeszcze powiemy, w którym chcemy zaangażować przewoźników kolejowych. Naszym celem jest przeszkolenie przedstawicieli sektora kolejowego, wypracowanie jednolitych standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Jeżeli pani przewodnicząca pozwoli, to jest ze mną pan dyrektor Karol Kłosowski, osoba, która jest nie tylko kierownikiem tego projektu, ale też czuje tę potrzebę, jest osobą, która rozumie potrzeby osób z niepełnosprawnościami i mogłaby jeszcze 2–3 zdania opowiedzieć na temat tego, jak ważny jest to projekt, czym się zajmujemy, co chcemy zrobić i dlaczego go realizujemy. Nie tylko dlatego, że – tak jak powiedziałem – przedstawiciele sektora kolejowego mają obowiązek poddania się szkoleniom, ale chcemy to robić w taki sposób, że kiedy nasz podróżny przychodzi, wie, że każdy przewoźnik ma taki sam, jednolity standard obsługi i ten najwyższy możliwy standard otrzyma. Jeżeli więc jest taka zgoda pani przewodniczącej, to pan dyrektor by mógł opowiedzieć, jak ważny jest ten projekt i jak ważni są dla nas w tym projekcie przewoźnicy i inni zaangażowani interesariusze tego projektu.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Bardzo chętnie, bardzo proszę, w skrócie oczywiście, nam powiedzieć. Wiem, że w planach było przeszkolenie 6 tys. pracowników kolei na platformie e-learningowej. Proszę powiedzieć, na jakim etapie jest ten projekt. On ma chyba trwać do 2028 r. Czy wszyscy przewoźnicy do tego projektu przystąpili fakultatywnie, czy obligatoryjnie? Dziękuję.

Dyrektor Departamentu Przewozów Pasażerskich Urzędu Transportu Kolejowego Karol Kłosowski:

Bardzo dziękuję.

Szanowna pani przewodnicząca, szanowni państwo, rzeczywiście pan prezes powiedział o wyzwaniach. Z nich wybrzmiewa m.in. fakt różnych standardów i procedur stosowanych przez podmioty kolejowe w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami. Na każdym etapie – już od momentu organizacji, przez realizację, po zakończenie tej podróży. Dostrzegając to wyzwanie, to zróżnicowanie, podjęliśmy się realizacji projektu, który jest dofinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Funduszy Europejskich dla Rozwoju Społecznego.

Celem projektu jest docelowo stworzenie jednolitego standardu obsługi osób z niepełnosprawnościami w transporcie kolejowym, jednolitego standardu szkolenia pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt z osobami z niepełnosprawnościami, ale również jednolitych procedur ewakuacji. Założenie rzeczywiście jest takie, że przeszkolimy minimum 6 tys. pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt z osobami z niepełnosprawnością – czy to przy przyjmowaniu zgłoszeń dotyczących potrzeby pomocy, czy to będą konduktorzy, pracownicy kas biletowych, punktów informacji lub innych miejsc, w których ten pasażer jest obsługiwany przez, najszerzej mówiąc, system kolejowy. Ale, co ważne, w ramach tego projektu będziemy szkolić nie tylko pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt, ale także kadrę zarządzającą wszystkich spółek kolejowych, które przystąpią do tego projektu. Po to, żeby na samej górze tych podmiotów, czyli w zarządach tych podmiotów, ta świadomość dostępności była. Szanowni państwo, będziemy również przygotowywali pracowników do roli trenerów wewnętrznych w poszczególnych spółkach, po to, żeby ta wiedza w zakresie dostępności była dalej krzewiona.

Jeżeli chodzi o aktualny stan realizacji projektu, to jesteśmy jeszcze na dość wstępnym etapie, natomiast zaczyna się on od diagnozy, czyli od zweryfikowania tego, jak wygląda obecny stan. Wszystkie głosy, które do nas płyną, także z państwa strony, są dla nas bardzo cenne, bo zostaną wykorzystane w tym projekcie.

Jeżeli chodzi o założenia, to rzeczywiście mamy taki cel, żeby wszystkie podmioty kolejowe, czyli wszyscy pasażerscy przewoźnicy kolejowi, zarządcy infrastruktury i spółka PKP SA, do tego projektu przystąpiła. Na dzień dzisiejszy mamy taki stan, że większość tych podmiotów – matematycznie – do tego projektu już przystąpiła. Mamy przewoźników regionalnych, ale mamy również PKP Polskie Linie Kolejowe i PKP Intercity. Jesteśmy więc dobrej myśli, jeżeli chodzi o zrealizowanie tego nadrzędnego celu, jaki temu projektowi przyświeca, czyli docelowo przyjęcie tych standardów, ich wdrożenie i stosowanie, co przełoży się na to, że osoby z niepełnosprawnościami będą mogły w możliwie szerokim zakresie podróżować transportem kolejowym, korzystać z tego transportu kolejowego na co dzień i będą mogły to robić w sposób komfortowy i bezpieczny. Bardzo dziękuję.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie. Trzymamy kciuki za ten projekt, żeby się wszystko udało.

Państwo powiedzieliście tutaj 45% skarg. Nie nam oceniać, czy to jest dużo, czy niedużo. Tylko moje pytanie będzie takie, czy do tych skarg wliczacie również np. skargi osób starszych?

Bo one czasami nie mają orzeczenia. Podobnie rodzice z dzieckiem w wózkach. One dotyczą tego samego problemu niedostosowania infrastruktury. Celem jest oczywiście rozwiązanie wszystkich problemów, żeby tych skarg nie było, ale przede wszystkim też aktywizacja i udostępnienie tej infrastruktury osobom z niepełnosprawnościami, żeby podróżowały. Stąd było też moje pytanie odnośnie do liczby osób z niepełnosprawnościami, które co roku odbywają podróż – czy ona rośnie, czy maleje. Ale do tego pytania wrócimy, kiedy przewoźnicy będą mieli głos. Więc tylko, panie prezesie, bardzo proszę o odpowiedź, czy tam są też wliczone skargi osób starszych, które dotyczyły niedostosowania infrastruktury?

Wiceprezes Urzędu Transportu Kolejowego Marcin Trela:

Tak, pani przewodnicząca, są wliczone. My to właśnie w taki sposób zliczamy.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Bardzo dziękuję.

Szanowni państwo, pozwolę sobie w tym momencie oddać głos pełnomocniczce rządu do spraw osób z niepełnosprawnościami, która też z racji swojej funkcji ma spojrzenie trochę z lotu ptaka na tę sytuację. Następnie przejdziemy do strony społecznej.

Sekretarz stanu w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, pełnomocnik rządu do spraw osób niepełnosprawnych Maja Nowak:

Chyba najpierw chciałabym oddać głos pani naczelnik, która powie o kilku faktach, a ja później dopowiem.

Naczelnik wydziału w Biurze Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych Anna Iwańczyk:

Dzień dobry państwu.

Postaram się bardzo króciutko ze swojej strony. Tym, co było szczególnym przedmiotem zainteresowania pełnomocnika rządu do spraw osób niepełnosprawnych – oczywiście mogę powiedzieć, że jest to wspólny temat zarówno naszego ministerstwa i pełnomocnika rządu do spraw osób niepełnosprawnych, jak również ministerstwa funduszy i polityki regionalnej – jest temat dostępności, zarówno dostępności architektonicznej, cyfrowej czy informacyjno-komunikacyjnej, co przed chwilą wybrzmiało.

Chciałabym zwrócić uwagę na prace Zespołu do spraw wykonywania postanowień konwencji o prawach osób niepełnosprawnych. 18 lutego 2025 r. mieliśmy właśnie posiedzenie zespołu poświęcone pracom na ten temat. Dokładnie chodziło o dostępność transportu kolejowego – z udziałem zarówno UTK, jak i wszystkich spółek kolejowych obecnych dzisiaj na sali. Tam zostały przedstawione również informacje, które przepraszam, ale wydaje mi się, że należałoby pewnie zaktualizować. Ja bym z tego spotkania wyłuskała dosłownie parę liczb. Wyglądało to tak, że zgodnie z informacjami, które zostały przekazane nawet przez Ministerstwo Infrastruktury, które odpowiada całościowo za dział transportu. To spotkanie było w lutym 2025 r.. W 2024 r. 74% infrastruktury kolejowej było dostosowane i spełniało standardy dostępności zgodnie z rozporządzeniem TSI PRM, tak samo 57% stacji i przystanków kolejowych spełniało takie wymagania. Do 2030 r. została zaplanowana przebudowa dworca kolejowego Warszawa Wschodnia pod kątem dostępności. Na koniec grudnia 2024 r. były dostosowane 2192 stacje. Była informacja oczywiście o powiększaniu taboru dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami i była również informacja o inwestycjach, o zakupie wagonów COMBO. Tyle z takich chyba dosyć istotnych rzeczy. W 2025 r. odebrano chyba – jeżeli się nie mylę, proszę mnie poprawić, jeżeli jest coś nie tak – 95 wagonów, które uzyskały certyfikat Fundacji Integracja. Więc to jest coś, co odnotowaliśmy jako biuro pełnomocnika rządu, i pełnomocnik rządu zwraca na to uwagę.

Chcę powiedzieć, że wszystkie problemy, które zostały tutaj wskazane, zarówno ze strony pasażerów, którzy zgłaszali po prostu skargi w zakresie braku tej dostępności, jak również te sygnały, które my dostawaliśmy jako biuro pełnomocnika czy to od obywateli, czy to od różnych organizacji, to wszystko było przedmiotem zainteresowania pełnomocnika. I chyba warto zwrócić uwagę... Chciałam jeszcze powiedzieć, że w Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami na lata 2021–2030 w ramach obszaru priorytetowego „Dostępność” mamy uwzględnione działania, które dotyczą zwiększenia właśnie dostępności transportu osób

z niepełnosprawnościami, realizowanego ze środków publicznych. Tak że to jest takie zobowiązanie, które wynika ze strategii w tym zakresie, co oczywiście jest istotne.

Oprócz tego oczywiście sama konwencja o prawach osób niepełnosprawnych nakłada obowiązki w zakresie dostępności i nie jest możliwe, żeby po prostu nie było to wdrażane. Jeżeli chodzi o strategię, to wszystkie resorty są oczywiście monitorowane w zakresie wdrażania i przesyłają nam informacje sprawozdawcze w zakresie tego, co zostało zrobione. Więc mogę powiedzieć, że resort infrastruktury również, pewnie korzystając z wkładu państwa obecnych tutaj, tak się domyślam.

Natomiast jeszcze wracając do ulg, ponieważ padł tutaj temat ulg, chciałam powiedzieć, że do nas do biura również docierały sygnały w sprawie tych ulg, przy czym u nas bardziej skupiło się to na kontekście osób głuchych. Dlatego że te osoby wskazywały, że o ile są ulgi dla osób niewidomych, to dla osób głuchych takich ulg nie ma. I to jest przedmiotem prac, mogę powiedzieć, biura ministerstwa. Są liczne spotkania ze środowiskiem osób głuchych i też myślę, że będzie to przedmiotem Krajowej Rady Konsultacyjnej do spraw Osób Niepełnosprawnych, jak również przedmiotem zainteresowania pani minister, mogę tak chyba powiedzieć. Bo o ile wiem, na pewno będziemy się nad tym tematem pochylać. To chyba tyle z mojej strony. Dziękuję.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Bardzo dziękuję.

Czy pani minister chciałaby coś dodać? Bardzo proszę.

Sekretarz stanu w MRPiPS, pełnomocnik rządu do spraw osób niepełnosprawnych Maja Nowak:

Właściwie pani powiedziała prawie wszystko, o czym chciałam powiedzieć, ale odniosę się oczywiście do pytania, które padło wcześniej – czy dotyczy to też seniorów. Wydaje mi się, że ustawa o dostępności nie rozdziela tych osób, obejmuje nie tylko osoby z niepełnosprawnościami, ale też inne osoby – jest to łącznie, jest to szersze niż osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności. Obejmuje ona każdego, kto ze względu na swoje cechy, np. wiek, ciążę, czasową kontuzję napotyka bariery w mobilności. Więc tak naprawdę wszystko to wchodzi w jej skład.

Dla nas kluczowa jest Strategia na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami na lata 2021–2030. I na ile już udało mi się mieć wgląd w te realizowane kwestie, to – tak jak już tutaj padło – w 2024 r. 74% infrastruktury kolejowej było dostosowane i spełniało standardy dostępności, a założeniem strategii było 63%. Więc to jest, nie chcę powiedzieć, jeden z niewielu punktów, w którym jesteśmy trochę, wyprzedzając strategię... Natomiast nad pozostałymi pracujemy. W 2024 r. 57% stacji i przystanków kolejowych było też już dostępnych – 2192 stacje kolejowe.

Wydaje mi się, że kluczowym problemem są kwestie ulg, dokumentów dotyczących ulg, zakupu biletów. I o tym chciałabym też na osobnym spotkaniu rozmawiać z państwem. Ale to już się umówimy później, żeby nie zajmować dzisiaj czasu.

Zazwyczaj osoby, które zgłaszają się indywidualnie, mają też kłopoty ze wsparciem, z umówieniem wsparcia na dworcu i problem, który pojawia się właściwie od niedawna. Bo jako że dworce są remontowane i są coraz bardziej dostępne, to coraz częściej osoby z niepełnosprawnościami zgłaszają problem w okolicach dworca. Bo nie zmienia to nic, że dworzec jest dostępny, pociąg jest dostępny, skoro nie są one w stanie dotrzeć do tego dworca. I to jest temat, którym też chcielibyśmy w najbliższym czasie się zająć i pewnie będziemy rozmawiać bardziej z samorządami. Dziękuję.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

Szanowni państwo, teraz chciałam oddać głos stronie społecznej. Proszę się zgłaszać. Czy ktoś z państwa chciałby jako pierwszy zabrać głos? Bardzo proszę, tylko proszę przedstawiać się do protokołu.

Prezes stowarzyszenia Ruch Obywatelski Nowy Elbląg Artur Pytliński:

Artur Pytliński, prezes stowarzyszenia Ruch Obywatelski Nowy Elbląg.

W imieniu Elblązan chciałbym poruszyć temat związany właśnie z dostępnością infrastruktury i dworców na przykładzie elbląskiego dworca kolejowego, stacji kolejowej, na której pomimo tego, że Elbląg jest jednym z dwóch miast na prawach powiatu w województwie warmińsko-mazurskim, ta dostępność jest zdecydowanie niewystarczająca. Trzeba też podkreślić,

że Elbląg jest miastem powyżej 100 tys. mieszkańców, na którego stacji kolejowej nadal nie ma wind, są niezrozumiałe zapowiedzi ze starych głośników, co jest wielokrotnie zgłaszane przez mieszkańców. Ostatnio doszła do tego jeszcze awaria systemów informacji pasażerskiej, która niestety nie jest rozwiązana już przez blisko 2 miesiące.

Powiem też szczerze, że w zasadzie nie ma tygodnia, a już coraz częściej nie ma dnia, w którym nie dostalibyśmy jako stowarzyszenie informacji od osób z niepełnosprawnościami, ale też od osób starszych czy ich rodzin na temat tego, jak osobiście ten brak dostępności wpływa na ich życie. I niestety, może to będzie mocne słowo, ale chyba adekwatne, że mieszkańcy Elbląga czują się upokorzeni takim dworcem. Na tyle było to duże wrażenie, że wraz z mieszkańcami podjęliśmy obywatelską inicjatywę uchwałodawczą skierowaną do naszej rady miasta, która skutkowałą uchwałą, pod którą podpisało się ponad tysiąc mieszkańców. I myślę, że gdyby nie akurat taka pora roku, to myślę, że spokojnie mogłaby być to liczba wielokrotnie większa.

I w sumie tak jak ładnie powiedziała pani przewodnicząca, że właśnie ten problem nie dotyczy stricte osób z niepełnosprawnościami, które mają orzeczenie o niepełnosprawnościach, ale też właśnie osób starszych i rodzin z dziećmi. Ciężko też sobie wyobrazić np. asystę dla, nie wiem, 40–50 osób, które nagle wysiadają z pociągu, które tak samo potrzebują pomocy. Są osoby starsze, które jakoś zejść po tych schodach, ale jest to bardzo duży problem, z którym często, chodząc na dworcu, osobiście się spotykam.

Trzeba też podkreślić bardzo ważny fakt, że dworce często też są elementem infrastruktury miejskiej, akurat w tym przypadku Elbląga. Dworzec nie tylko pełni funkcję odjazdową i przejazdową dla pociągów, ale też łączy jedną dzielnicę z drugą, jest najłatwiejszym przejściem – gdyby właśnie nie ten brak wind, to byłby najłatwiejszym przejściem z jednej dzielnicy na drugą. Więc naprawdę ma bardzo duże znaczenie. Mieszkańcom Elbląga też bardzo przykro patrzeć na to, że są kolejne dworce i stacje, które są remontowane – w Malborku mamy windy, w Ostródzie od niedawna też już windy powstają, jest też oczywiście temat Olsztyna, czyli właśnie tego dworca, który był zrobiony za 90 mln zł. Więc naprawdę mieszkańcy Elbląga bardzo domagają się, żeby w końcu temat wind poruszyć.

Mamy informację ze strony... Bo też oczywiście pisaliśmy w tej sprawie do Ministerstwa Infrastruktury, że jest plan zrobienia tych wind w ramach większego projektu infrastrukturalnego, który niestety jest cały czas na liście rezerwowej Krajowego Planu Kolejowego. Apeluję więc też w imieniu mieszkańców o to, żeby ten projekt przenieść z listy rezerwowej na listę podstawową. Bo to jest naprawdę rzecz, którą praktycznie codziennie mieszkańcy Elbląga zgłaszają jako swój problem.

Na koniec pozwolę sobie zacytować wypowiedź jednej z osób z niepełnosprawnościami właśnie na temat dworca kolejowego, jaka niedawno pojawiła się w jednej z lokalnych gazet: „Mamy XXI w., osoby z niepełnosprawnościami wyszły z domu i też chcą jeździć pociągami. To nie jest nie wiadomo co, że osoby z niepełnosprawnościami chcą w miarę bezpiecznie dostać się na peron. Winda ułatwia nam życie. Nikomu źle nie życzę, ale jak bardzo ona jest potrzebna, okazuje się dopiero, kiedy samemu jeździ się na wózku – mówi pan Rafał, Elblążanin poruszający się na wózku inwalidzkim. – Windy pozwalające pokonać schody, funkcjonują na Akademii Nauk Stosowanych, gdzie studiuję, i tam najłatwiej się przekonać, jak są potrzebne”. Więc z mojej strony apel, żeby te kwestie infrastrukturalne naprawdę ze strony rządu były jak najbardziej podnoszone. Bo to jest taka realna potrzeba mieszkańców.

I na koniec powiedziałbym tak: mówimy często o miastach średnich, że chcemy, żeby one przetrwały, żeby one się całkowicie nie wyludniły, ale będzie to niemożliwe bez takich inwestycji, które z jednej strony ułatwią życie młodym ludziom. Z drugiej strony one po prostu umożliwią funkcjonowanie w społeczeństwie osobom starszym. Więc taki jest mój mocny apel, żeby zwrócić uwagę właśnie na te średnie miasta, które takie potrzeby mają.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

O głos poprosił pan Adrian Furgalski, prezes zarządu Zespołu Doradców Gospodarczych TOR. Bardzo proszę.

Prezes zarządu Zespołu Doradców Gospodarczych TOR Adrian Furgalski:

Dziękuję, pani przewodnicząca.

Ja też oczywiście ten temat traktuję rozszerzająco, że osoby, które mają dostęp do infrastruktury kolejowej, a mają jakieś problemy, to oczywiście są to nie tylko osoby niepełnosprawne. Zresztą asysta tak samo dotyczy tych osób na dworcach, więc osoby ciężarne, z wózkiem czy seniorzy. Bo tutaj słuszna uwaga, że Polska się starzeje.

Jak rozumiem, mamy... Nie wszyscy pewnie wiedzą, że stacje, przystanki to jest PKP PLK, natomiast dworce mamy w innym zarządzie – PKP SA. Jak rozumiem, nie ma nikogo z...

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Właśnie nie ma, a zaproszenie – potwierdzam, sprawdziliśmy w sekretariacie – było wysłane. Ale odnośnie do Elbląga podpytamy PLK, które odpowiada za perony i tory, natomiast odnośnie do samego dworca zwrócimy się do PKP.

Prezes zarządu Zespołu Doradców Gospodarczych TOR Adrian Furgalski:

To jest o tyle szkoda, że na 500 dworców, gdzie jest ruch pasażerski – mamy teraz informacje, bo niedawno minister Malepszak odpisywał na interpelacje – 100 dworców jest w pełni zgodnych z TSI, w skrócie mówię. To są techniczne specyfikacje interoperacyjności w zakresie osób o ograniczonej mobilności, czyli przepisy unijne. Więc mamy jeszcze 400 dworców do zrobienia.

Teraz PKP SA informuje, że ma nowy program „Dworce przyjazne pasażerom”, jak rozumiem, wszystkim pasażerom. Na razie jest tam 106 sztuk, gdzie jest zabezpieczone finansowanie, a czekają na dodatkowe środki. Mówimy o 183 obiektach – mniej więcej 1,6 mld. I miałem pytanie, które na razie gdzieś w próżnię leci. Oczywiście jeśli chcemy korzystać ze środków unijnych, ale rozumiem, że w przypadku krajowych też, to dbamy o to, żeby te wszystkie bariery zostały likwidowane. Czy jest jakiś deadline w PKP SA, który by nam pokazywał, kiedy nie 1/5, ale 100% dworców będzie przygotowanych do pełnej obsługi osób, które mają problem z poruszaniem się i nie tylko z poruszaniem się? Myślę, że to jest ważna kwestia.

Może przy okazji... Bo po raz pierwszy widzę mapkę, która pokazuje dostępność stacji i przystanków i jedno zwróciło moją uwagę. Tu oczywiście ten procent, średnia jest duża, ale właśnie – tak to jest ze średnią. To jest zastanawiające, że mamy taki bardzo duży rozrzut – kujawsko pomorskie 31%, a na drugim biegunie lubelskie – 94%. Tu wydawać by się mogło, że w kujawsko-pomorskim powinniśmy podkreślić tempo dostosowania stacji i przystanków. Jak patrzę, to tempo jest największe w małopolskim, świętokrzyskim, a to kujawsko-pomorskie cały czas jest gdzieś na szarym końcu. Więc pytanie, z czego to wynika, że ten procent dostosowania akurat w tym województwie jest tak niski?

Myślę też, że trzeba by podać jedno zagrożenie, i o tym mówi prezes PKP, że rośnie nam rzeczywiście liczba nowoczesnych dworców, natomiast coraz bardziej otwiera się luka finansowa, że nie ma z czego ich utrzymywać. Dzisiaj 400 mln zł to są braki. I PKP SA coś sprzedaje – jakieś grunty – i pokrywa koszty funkcjonowania tych dworców, bo tylko 10 z nich zarabia na siebie. Więc jest dyskusja, skąd brać pieniądze. Czy podwyższać opłaty od przewoźników, czy znaleźć jakieś pieniądze w budżecie? Bo jak ta dziura będzie rosła, a PKP mówi, że już nie za bardzo ma co sprzedawać. To, jak podawany jest ten przykład... Chociaż częściej komentowałem kwestię metra, że trzeba było czekać wiele miesięcy, żeby schody czy windy ruszyły, bo podobno na magazynie części nie było. Ale może to też dotyczyć dworców. Brak środków na utrzymanie będzie sprawiał, że winda będzie nieczynna do odwołania i coś, co zostało wyremontowane i dostępność poprawiona, to potem przy kwestii utrzymania problemy techniczne będą niestety sprawiały takie wyjątki.

Co do ulg, to wszyscy wiemy, że jest bałagan. Tylko 2 lata temu minister Klimczak powiedział: „Biorę się za to, wprowadzamy wspólny bilet”. I pod koniec ubiegłego roku słyszałem, że ustawa jest gotowa. Na razie nie ma jej w planie rządu, więc pytanie: Czy jest gotowa, czy nie? Na pewno nie chodzi tam o to, żeby odbierać jakieś uprawnienia, bo na tym się nic nie zarobi. Ale ponoć ten akt prawny jest gotowy.

Może jeszcze kwestia asysty, którą sobie wynotowałem. Bo rzeczywiście docierają też takie głosy, że ona nie zawsze działa. Chociaż jeżeli się nie mylę, to Polska nie skorzystała z okresu przejściowego 36 godzin tylko od razu weszliśmy w 24 godziny – co od czerwca będzie we wszystkich krajach obowiązkowe. Więc dobrze, tylko jest ten problem, że to niestety nie zawsze działa. Oczywiście dworca w mniejszej miejscowości nie będę porównywał do np. Warszawy Centralnej. Ale pytanie, czy jesteśmy jeszcze... Dziwnie to brzmi, skoro nawet na tych dużych dworcach... I pytanie, dlaczego te problemy się pojawiają? Bo jeżeli znów PKP SA mówi: „Mamy te 10

najlepszych dworców zarabiających na sobie, to są dworce premium”, to pytanie, czy na takim dworcu premium nie dalibyśmy rady jeszcze bardziej tego czasu, te 24 godziny skrócić? Bo nie każdy ma taką możliwość, żeby wiedzieć, że taką podróż odbędzie i żeby w odpowiednio szybki sposób wypełnić formularz. Nie wiem, może jakiś pilotaż. Te najważniejsze dworce, gdzie jest duża obsługa, wydaje się, że tam nie powinno być problemu z tym, żeby starać się taki pilotaż zrobić i skrócić te 24 godziny. Chyba tyle. Dziękuję bardzo.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

Ze strony społecznej, bardzo proszę.

Radna powiatu elbląskiego Magdalena Madeja:

Witam serdecznie, nazywam się Magdalena Madeja. Jestem radną powiatu elbląskiego, w powiecie jestem przewodniczącą Komisji Zdrowia i Polityki Socjalnej.

Dzisiaj, oprócz tego, że jestem też mamą dziecka z niepełnosprawnością, jestem też głosem osób z powiatu, niekoniecznie z samej miejscowości Elbląg, które korzystają z dworca dużego, ale też z tych mniejszych gminnych dworców, gdzie dostęp jest utrudniony. To są mniej wyposażone dworce i mieszkańcy – ale już mam świadomość tego, że nie odpowiadają za to koleje – mają utrudniony dostęp z mniejszych miejscowości do swojej gminy, gdzie znajdują się dworce, żeby móc gdzieś pojechać.

Natomiast chciałabym w imieniu tych mieszkańców i osób z niepełnosprawnościami zadać pytanie, pozwolę sobie zacytować: „Czy będzie wprowadzony jednolity system asysty i czy jest taka możliwość, by stworzyć jeden ogólnopolski numer telefonu bądź aplikację do zamawiania asysty na dworcu, niezależnie od tego, ilu przewoźników obsługuje daną trasę?”. To jest pierwsze pytanie.

Drugie pytanie: „Czy ministerstwo planuje włączenie organizacji pozarządowych zrzeszających osoby z niepełnosprawnością do odbiorów technicznych modernizowanych dworców i nowych składów pociągu?”.

Kolejne pytanie: „Jaka konkretna kwota z KPO lub funduszy unijnych na lata 2026–2027 jest zarezerwowana wyłącznie na dostosowanie wąskich gardeł stacji, gdzie mimo remontu peronów przejścia podziemne nadal mają tylko schody?”.

I kolejne: „W jaki sposób monitorowana jest sprawność wind i podnośników na dworcach? Czy planowane jest wprowadzenie systemu informowania pasażerów w czasie rzeczywistym o awariach takich urządzeń? Czy istnieją ujednolicone standardy ścieżek prowadzących dla osób niewidomych i słabowidzących, które byłyby stosowane przez wszystkich zarządców infrastruktury?”.

Ze swojej strony chciałabym jeszcze, jako osoba z dysfunkcją słuchu, zwrócić uwagę na jeden aspekt, ponieważ systemy nagłaśniające na dworcach i w pociągach są bardzo kiepskiej jakości, ponieważ dla osób niedosłyszących ta mowa jest bardzo niewyraźna – jest to bełkot. Powiem ze swojego doświadczenia – ponieważ przyjeżdżam tutaj z powiatu elbląskiego i wysiadam w Warszawie Centralnej i tak samo wracam – w ostatnim czasie miałam taką sytuację, że poszłam na pociąg i patrzyłam na tablicę, z którego peronu i z którego toru odjeżdżał mój pociąg. Niestety, mojego pociągu, mimo że miałam wykupiony bilet, na harmonogramie, na planie rozkładów jazdy nie było. Trochę się zdenerwowałam, bo to duży dworzec i wchodząc na peron, kiedy było mówione, że przyjeżdża taki pociąg, też tego nie zrozumiałam. Powoduje to dodatkowy stres dla pasażera, który nie rozumie tej mowy. Tak samo w pociągu. Do tego jeszcze na tablicach są błędnie podane informacje dotyczące odjazdu pociągów. Z mojej strony wszystko. Dziękuję.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie. Do tego systemu nagłaśniającego dodam jeszcze czynnik ludzki, czyli konduktora, który mówi w pociągu, kierownika pociągu, który mówi po prostu niewyraźnie.

Teraz pozwolę sobie odtworzyć film pana Mateusza Majkuta, który go przesłał. Nie mógł być z nami, ale to jest osoba bardzo aktywna, poruszająca się na wózku, która bardzo często podróżuje pociągami. Króciutki filmik, ale też bardzo trafne podsumowanie potrzeb. Bardzo proszę.

Przedstawiciel strony społecznej Mateusz Majkut:

Szanowni państwo, dziękuję za możliwość zebrania głosu na tej Komisji. Niestety nie mogę być obecny z państwem, dlatego nagrywam się w takiej formie.

Jak państwo widzą, jestem osobą z niepełnosprawnością i korzystam z polskiej kolei od kilku lat. Muszę powiedzieć, że bardzo lubię polską kolej, ta kolej niesamowicie się rozwinięła i chciałbym, żeby rozwijała się dalej. Dlatego też zwrócę państwu uwagę na trzy problemy, na które moim zdaniem warto uwagę zwrócić.

Pierwszy problem jest natury legislacyjnej. Uważam, że trzeba jeszcze usiąść i napisać spójny, a przede wszystkim przejrzysty system ulg na polską kolej, tak żeby ludzie widzieli, ile jest ulg, komu przysługują, w jakiej wysokości i przede wszystkim jakie ulgi im przysługują.

Drugi problem, na który chciałbym zwrócić uwagę, to problem dostępności dworców. Zwracam państwa uwagę, że nadal w Polsce jest tak, że dworce nie są dostępne. Takim przykładem jest np. dworzec w Elblągu. Dlatego warto byłoby zmapować te miejsca, które wymagają dostosowania, a potem sukcesywnie je dostosowywać i pamiętać również o tych dostosowaniach przy tworzeniu nowych połączeń. Na przykład gdyby ktoś kiedyś myślał o przywróceniu kolei nadzalewowej czy połączeniu Elbląga z Olsztynem, to warto o tym pamiętać.

Problem trzeci dotyczy dostępności infrastruktury dworcowej. Mówię tutaj, jako osoba poruszająca się na wózku, np. o windach. I podam państwu przykład, który działa na korzyść PKP. Mianowicie PKP kilka dni temu poinformowała mieszkańców Warszawy, że wymieni wreszcie windy na stacji PKP Płudy. Jako aktywista przyjąłem to z zadowoleniem, ponieważ walczyłem o te windy wielokrotnie i wielokrotnie zwracałem uwagę na ten właśnie problem. Trzymam kciuki za PKP i mam nadzieję, że ta inwestycja skończy się powodzeniem, a Warszawiaczy i Warszawianki wreszcie będą mieli nowe windy na tej stacji. Jeszcze raz za to PKP bardzo dziękuję.

Dziękuję również jeszcze raz możliwość wzięcia udziału w tej Komisji w takiej formie i życzę wszystkim państwu owocnych dalszych obrad. Dziękuję bardzo.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

Widzę ostatnie zgłoszenie ze strony społecznej. Jeżeli są posłowie, którzy by chcieliby zabrać głos, będę oddawać głos. Bardzo proszę.

Prezes Krajowego Sztabu Ratownictwa Społecznej Sieci Ratunkowej Jerzy Płókarz:

Dziękuję, pani przewodnicząca, Wysoka Komisjo, szanowni państwo. Jerzy Płókarz, Krajowy Sztab Ratownictwa Społecznej Sieci Ratunkowej.

Ja króciutko. Chcę tylko dołączyć do głosu odnośnie do komunikatów. Nie trzeba tłumaczyć. Ale pytanie do pana z urzędu: Czy nie byłoby możliwe, bo w mojej ocenie nie byłby to żaden wielki zachód, aby urząd wydał zalecenie określające warunki, jakie powinny spełniać podawane komunikaty, czyli głośność bez tego echa, pogłosu? Bo to są urządzenia elektroniczne z pewnym wzmocnieniem. I to wzmocnienie niepotrzebnie daje... Po prostu zła jakość urządzenia. Wcale nie jest to taki wysoki koszt. I sposób mówienia. Trzeba pamiętać, że w przypadku osoby z pewnym niedosłuchem, bardzo istotne jest, aby mówić wolno i wyraźnie. Wydaje mi się też, że niepociągający za sobą olbrzymich kosztów krótki kurs, szkolenie, nie wiem, z logopedą dla osób, które podają te komunikaty, po prostu żeby oni zrozumieli... Bo jeżeli oni sami rozumieją, na czym polega problem, to już później będą mówili wyraźnie.

W pociągach spotykam się z takimi komunikatami, gdzie ja nie rozumiem w ogóle, co mówią, a spotykam się też z komunikatami w takich samych pociągach, gdzie człowiek podający ten komunikat mówi wolno, wyraźnie i on jest nie tylko dla mnie zrozumiały, ale również dla osób, które mają dużo większy problem ze słuchem niż ja.

Myślę, że jakieś proste zarządzenie podające warunki głośności minimalnej, sposobu wypowiedziania komunikatu i zakazu stosowania jakichś wzmacniaczy z pogłosem załatwiłoby sprawę. I to nie są żadne wielkie koszty, a duże załatwienie sprawy. Dziękuję.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Zgadzam się całkowicie. Proste rzeczy potrafią dużo poprawić.

Bardzo proszę panie posłanki i pana posła o zabranie głosu. Jeżeli ktoś jest chętny, bardzo proszę. Pani Iwona Hartwich, bardzo proszę.

Poseł Iwona Hartwich (KO):

Dzień dobry, szanowni państwo, Iwona Hartwich.

Szanowna Komisjo, do mojego biura pisane są pisma i właściwie dwa wątki się przewijają. Proszę sobie wyobrazić, że jest taka sytuacja, że jednak na podróż koleją osoby z niepełnosprawnością decydują się czasem z dnia na dzień. Sama tego doświadczyłam, bo mam syna trzydziestoletniego, który mówi mi wieczorem, że jedzie ze mną np. do Warszawy. Wiele osób... Bo wtedy jest taka konsternacja na dworcu. Nie ma opieki, nie ma asysty. Często nie ma pomocy. Akurat jestem z takich osób, że się da. Czyli ja rozumiem, że te 24 godziny... Tutaj usłyszałam, niech pan potwierdzi. To się zmieniło... Tak, do 24 godzin? Ale proszę mi uwierzyć, że mamy wiele pism od osób z niepełnosprawnością, właśnie w szczególności na wózkach inwalidzkich, że one po prostu decydują się z dnia na dzień na podróż koleją. W związku z tym jest taka prośba, aby jednak wypracować taką możliwość, że kiedy już ta osoba z niepełnosprawnością na wózku wraz z opiekunem znajdzie się na dworcu, wtedy musimy po prostu wszystkie ręce na pokład i pomóc tym osobom na dworcu, żeby po prostu ta osoba mogła dojechać do celu.

Druga sprawa, która do mnie dociera, do mojego biura, to są zniżki, a szczególnie mam bardzo dużo maili od osób niewidomych tam, gdzie jest zniżka, która wynosi 37%. I tam bardzo często pojawia się pytanie, czy te osoby będą mogły liczyć na większą zniżkę po prostu? To jest też pytanie do państwa.

Natomiast jestem posłanką z kujawsko-pomorskiego i powiem szczerze, że nie miałam wiedzy, jestem mocno zaskoczona, że kujawsko-pomorskie to jest taka biała plama na pokazanej tutaj mapie. I że ze 172 stacji i przystanków dostępne są jedynie 53. I chciałam państwa zapytać, proszę mi podpowiedzieć: Co mogę zrobić? Oczywiście, oprócz tego, że będę do państwa pisała interpelacje, zapytania, pisma. Jak państwo do tego się ustosunkują? Co tutaj trzeba zrobić? Bo jednak jest to, powiedziałabym, bardzo duża biała plama. Dziękuję.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

Czy ktoś z parlamentarzystów chciałby jeszcze zabrać głos? Jeżeli nie, to ja pozwolę sobie przekazać już głos przewoźnikom, przekazać głos Polskim Liniom Kolejowym i przedstawicielom innych państwowych spółek kolejowych.

Ale dopytam właśnie o tę asystę. Dlatego że ja też dostaję głosy od pasażerów, ale też od przedstawicieli kolei regionalnych. I tutaj jest uwaga głównie do PLK. Bo ja rozumiem, że podpisujecie państwo jako przewoźnicy regionalni umowy albo z PKP SA, albo z PLK na zorganizowanie tej asysty. I dużym problemem okazuje się to, że przewoźnik nie otrzymuje zwrotnie autorspondera o przyjęciu wiadomości. Czyli nie ma tej informacji zwrotnej, że zgłoszenie zostało przyjęte, nie otrzymuje maila z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia o asystę, czy nawet odmowę przyjęcia zgłoszenia, bo też tak się zdarza.

I dodatkowo – co tutaj padało – zdarza się, że nawet prawidłowo złożone zgłoszenie, czyli do 24 godzin przed przejazdem, nie było realizowane z powodu braku dostępnego na stacji pracownika. Tu jest przykład stacji w Opalenicy, na którą musi on przyjechać osobiście. Chciałam się tu zwrócić do PLK łącznie z pytaniami, które usłyszeliśmy od strony społecznej na temat chociażby wprowadzenia jednolitego formularza, numeru telefonu. Bo to jest naprawdę skomplikowane, jeżeli to tak działa, że w zależności od przewoźnika – a przecież łączą się bilety – trzeba tej asysty szukać w inny sposób.

Bardzo proszę, czy ja mogę... Przepraszam, z PLK jest z nami...

Zastępca dyrektora Biura Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej PKP Polskie Linie Kolejowe SA Barbara Boczkowska:

Barbara Boczkowska.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Pani Barbaro, bardzo proszę.

Zastępca dyrektora Biura Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej PKP PLK SA Barbara Boczkowska:

Dzień dobry państwu.

Odnosząc się do asysty, zgłoszenia asysty są kierowane do PKP SA. My jako PLK nie udzielamy asysty. Niestety nie ma z nami przedstawiciela PKP SA. To oni mogliby się wypowiedzieć

tak naprawdę, z czego wynika brak informacji zwrotnej do przewoźników? My jako PLK w zasadzie jeżeli chodzi... Odniosę się tutaj również do tego terminu 24 godzin. My nie potrzebujemy takiego czasu oczekiwania na zgłoszenie asysty, jeżeli ona jest przez nasz teren prowadzona. Staramy się mieć w pełni dostępności nasze dworce tam, gdzie mamy urządzenia. To znaczy ja bym chciała... Najpierw asysta. My jako PLK nie przyjmujemy zgłoszeń do asysty. Jeżeli już, to dotyczy ona bardziej tego, żebyśmy byli zorientowani, że na dany peron będzie przyjęta osoba, założymy poruszającą się na wózku inwalidzkim, i wtedy pół godziny przed przyjazdem sprawdzamy, czy jest tam działające urządzenie, jeżeli peron jest dostępny za pomocą urządzenia. Albo, jeżeli nie mamy takiej możliwości, a jest możliwość ruchowa, to przekierujemy pociąg na inny peron, na inną krawędź. Więc informacje à propos tego, dlaczego nie ma zgłoszeń do przewoźników albo dlaczego asysta nie została wykonana, to niestety trzeba skierować do PKP SA.

Powiem tylko, że mamy nawet podpisaną umowę z PKP SA na udzielanie asysty na 65 naszych stacjach w naszym zastępstwie – tam, gdzie jest potrzebna pomoc asysty osobom, które poruszają się po naszej stacji. Ta umowa jest z PKP SA z uwagi na to, że to PKP SA ma umowy ze swoimi firmami ochroniarskimi, które udzielają tej asysty.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

To pozwolę sobie dopytać i poproszę o głos, jeżeli mogę, przewoźników kolei regionalnych. Bo dostaję feedback, że państwo zgłaszacie to raz do PKP, raz do PLK, a PLK i tak to przekazuje do PKP. Jak to wygląda, kiedy pasażer zgłasza chęć podróżowania, a porusza się np. na wózku? Bardzo proszę.

Koordynator ds. praw pasażerów i zapewnienia dostępności, st. specjalista w Wydziale Przepisów, Taryf i Rozliczeń Kolei Wielkopolskich Joanna Skubiszyńska:

Szanowna pani przewodnicząca, szanowna Komisjo, szanowni państwo, ja tylko w tej kwestii dopowiem...

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Proszę się przedstawić do protokołu.

Koordynator ds. praw pasażerów i zapewnienia dostępności, st. specjalista w Wydziale Przepisów, Taryf i Rozliczeń Kolei Wielkopolskich Joanna Skubiszyńska:

Joanna Skubiszyńska, reprezentuję Koleje Wielkopolskie.

Tylko dopowiem w tej kwestii. Jako przewoźnik wysyłamy zgłoszenie na dwa adresy mailowe na CWK, czyli Centrum Wsparcia Klienta PKP SA. I tutaj dostajemy zawsze feedback, czyli jest ten autoresponder i później jest odpowiedź o przyjętym zgłoszeniu bądź nieprzyjętym do realizacji, ale z reguły jest tutaj odpowiedź pozytywna. Natomiast jeśli chodzi o CWK PKP Polskich Linii Kolejowych, tutaj niestety nie dostajemy feedbacku.

Powiem o takim konkretnym, świeżym przykładzie z wczoraj. Mamy pasażerkę na stacji Zbąszyń i ona zgłasza przejazd, tam ta stacja jest ogólnie niedostępna dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się, niemniej osoby chcą podróżować, nie chcą być dyskryminowane. I tutaj ta współpraca z PKP Polskimi Liniami Kolejowymi jest naprawdę dobra, bo podejmujemy wspólne działania, żeby jednak tego pasażera przewieźć i zdarza się, że jest zgoda, żeby pasażerka mogła odjechać z peronu pierwszego, który jest tuż przy dworcu. Natomiast ten przykład ostatni akurat był taki, że nie dostajemy feedbacku. Kiedyś próbowałam to wyjaśnić, powiedziano mi że... Bo byłam przekonana, że CWK, czyli Centrum Wsparcia Klienta Polskich Linii Kolejowych poinformowało pasażera. Okazuje się, że nie. Polskie Linie Kolejowe nie informują pasażera, tylko przewoźnika. Więc ja wczoraj – ten świeży przykład ze Zbąszyniem – czekałam na tę odpowiedź i dzisiaj musiałam tego maila ponowić. Tak że trzeba ten temat ciągle monitorować.

A tych zgłoszeń, drodzy państwo, mamy... Tak jak w 2014 r. mieliśmy 6–8 zgłoszeń w skali roku, to teraz mamy w tysiącach zgłoszeń przejazdu osób z niepełnosprawnościami. Bo osoby z niepełnosprawnościami ośmieliły się, podróżują i mamy z nimi żywy, realny kontakt i nie możemy każdego zgłoszenia tak monitorować – przypominać się i prosić o tę odpowiedź.

Finalnie była bardzo pozytywna odpowiedź. Otrzymałam ją dzisiaj, przekazałam pasażerce, bo pasażerka, gdyby nie było tego peronu pierwszego, musiałaby zorganizować, mówiąc kolokwialnie, sześciu chłopów, którzy przenoszą ją i wózek elektryczny, chociaż ten sprzęt nie

powinien być dźwigany, na peron drugi. Bo jednak ona cyklicznie podróżuje, podjęła studia zaoczne. Drodzy państwo, ja tych pasażerów znam, ja mam z nimi żywy kontakt. To w kwestii odniesienia do tych zgłoszeń.

Dla nas byłoby bardzo zasadne, gdyby te zgłoszenia były tak proceduralnie... Gdybyśmy zawsze mieli pewność, że ono dotarło, czyli ten autoresponder i że przyjęto bądź nie przyjęto do realizacji. Kiedy nie przyjęto by do realizacji, to wtedy my działamy, informujemy pasażera, wiemy, na czym stoimy. Szukamy innej stacji, gdzie pasażer mógłby wsiąść do tego pociągu, proponujemy. A kiedy nie mamy odpowiedzi, to właściwie rośnie frustracja pasażera i też przewoźnika. To tylko odniesienie do tej kwestii. Bo ja jeszcze mam inne tematy, ale poczekam na swój głos. Dziękuję.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

Zastępca dyrektora Biura Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej PKP PLK SA Barbara Boczkowska:

To może ja wrócę.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Bardzo proszę.

Zastępca dyrektora Biura Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej PKP PLK SA Barbara Boczkowska:

To chyba jest pojedynczy przypadek, gdzie przewoźnik zgłasza bezpośrednio do dyspozytury, rozumiem, tak? Do CWK? Ale mamy ogólnie procedurę, że wszystko przychodzi przez PKP SA, więc bardzo możliwe... Przyjrzy się temu przypadkowi. Stacja Zbąszyń jest nam znana, bo wielokrotnie mieliśmy właśnie tutaj kwestię przekierowania pociągu na inną krawędź. Więc będziemy na to patrzeć. Bardzo możliwe, że coś tutaj po prostu u nas na poziomie pracowników nie przeszło dalej. Ale to jest chyba jeden z pojedynczych przypadków, gdzie dotyczy to tylko i wyłącznie PLK.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

W takim razie wrócimy do Kolei Wielkopolskich. Bardzo proszę kontynuować swoją wypowiedź.

Koordynator ds. praw pasażerów i zapewnienia dostępności, st. specjalista w Wydziale Przepisów, Taryf i Rozliczeń Kolei Wielkopolskich Joanna Skubiszyńska:

Szanowni państwo, tak pokrótce się przedstawię. 7 lat pracowałam w Intercity, prawie 15 teraz w Kolejach Wielkopolskich. Mam taki żywy kontakt z klientem.

W wielu projektach braliśmy udział jako Koleje Wielkopolskie, np. w projekcie PFRON-owskim „Różni podróżni”, gdzie szkoliliśmy naszych pracowników. Bierzymy udział w projekcie organizowanym przez Urząd Transportu Kolejowego. Dzisiaj reprezentuję nie tylko Koleje Wielkopolskie, drodzy państwo, reprezentuję tutaj również pasażerów, gdyż prawa pasażera i zapewnienie dostępności to jest coś, co jest moim zadaniem w pracy i żyję tym. Tutaj reprezentuję pana Tomasza z Lubonia, pana Przemysława z Opalenicy, panią Mariolę ze Zbąszynia, panią Katarzynę z Chrośnicy i wiele, wiele innych osób, które osobiście znam, z którymi współpracujemy.

Drodzy państwo, tak jak wspomniałam, współpraca z PKP SA, z PKP Polskimi Liniami Kolejowymi naprawdę jest żmudną pracą, ale sprawia dużo satysfakcji i dużo robimy wspólnie, bo naszym celem jest przewiezienie pasażera z punktu A do punktu B. Niemniej nie jest łatwo, ale budujące jest to, że liczba pasażerów rośnie, o czym wspomniałam, gdyż przewóz kolejowy jest przewozem ekologicznym, częstotliwość jest znacząca, pojazdy są dostosowane, komfort jest wystarczający i podróżni są ogólnie bardzo zadowoleni.

Jeśli chodzi o niewyraźne zapowiedzi – tutaj panie mówiłyście – gdzieś w pociągu rzeczywiście jest urządzenie, ta zapowiedź automatyczna, może się nie pojawić. My wpisaliśmy to jako ważny punkt w analizie naszych ryzyk w tym roku i staramy się, żeby takie sytuacje nie miały miejsca. Natomiast jeśli chodzi o zapowiedzi wygłaszane przez drużynę konduktorską, to nasi pracownicy podlegają szkoleniom z zakresu obsługi pasażera. Prowadzimy takie szkolenia już

od 2017 r. i zwracamy szczególną uwagę na takie empatyczne zainteresowanie pasażerem. Empatyczną postawę.

To, o czym pani poseł mówiła, jeśli chodzi o zgłoszenie przejazdu krótszego niż 24 godziny na dobę, to proszę mi wierzyć, drodzy państwo, musiał to być rzeczywiście jakiś nieszczęśliwy przypadek, może kilka. Ale proszę mi wierzyć, mamy takie zgłoszenia – my jako przewoźnik, mogę to powiedzieć, bo to obsługuję razem z dyspozyturą – że podróżny jedzie w pociągu, wsiadł do pociągu i jest to osoba niewidoma. Drużyna do nas dzwoni i my organizujemy, a PKP SA, i PKP Polskie Linie Kolejowe przychylają się i jest asysta, pasażer jest odprowadzony. Ja nie twierdzę, że takie sytuacje nie mają miejsca, absolutnie. Ale proszę mi wierzyć, też są takie budujące momenty, że naprawdę działamy wspólnie jako przewoźnicy i jako zarządcy infrastruktury kolejowej.

Ważne też dla mnie jest to... Ja sobie takie trzy ważne punkty zanotowałam, które chciałabym na tym spotkaniu poruszyć i żebyśmy wspólnie nad tym się pochylili. Żeby było to takie systemowe udzielanie odpowiedzi. Jeżeli jest mail, to żebyśmy wiedzieli, że mamy odpowiedź, że jest przychylna decyzja, że pasażer będzie mógł odbyć przejazd, będzie pomoc asysty. Tutaj ukłon w kierunku PKP Polskich Linii Kolejowych, bo tak jak wspomniałam, w przypadku PKP SA nie zdarzyło się, żeby nie było odpowiedzi. Tutaj zawsze jest feedback.

Odnosnie do szkoleń też mam zapytanie. Ponieważ w 2023 r. zmieniło się rozporządzenie 782/2021 dotyczące praw pasażerów. Ono weszło w życie w 2023 r. I tutaj obowiązkiem przewoźników i zarządców infrastruktury jest przeszkolenie personelu właśnie w zakresie obsługi pasażera z niepełnosprawnościami i ograniczonej możliwości poruszania się. I tu bym chciała podpytać, na jakim to jest etapie. Bo zgłaszają nam nasi pracownicy drużyny, a wręcz nawet spotykają się z takimi sytuacjami, że... Ja wiem, że tutaj rotacja jest duża, jeśli chodzi o ochronę dworców i z tego tytułu o asystę kierowaną do pasażera. Ale zdarzały się przypadki, drodzy państwo, że asysta wręcz pokrzykiwała na pasażerów, wręcz wymagała rzeczy, powiedziałabym w cudzysłowie, absurdalnych.

Grupa osób z niepełnosprawnościami jechała na stację Poznań Główny z Palędzia i dalej miała przesiadkę na pociąg innego przewoźnika i ochrona żądała, żeby pasażer wiedział, z jakiego peronu... Wręcz był strofowany, że nie wie, z jakiego peronu pociąg odjedzie. To trzeba wiedzieć, przychodzi się po grupę, odbiera się, to trzeba na tablicy odjazdów sprawdzić. Przecież to wszystko jest w zgłoszeniu, jest podany numer pociągu, jest podana relacja, jest podana godzina. Więc mamy takie zgłoszenia od naszych pasażerów, takie skargi były, że było pokrzykiwanie, było ponaglanie, były po prostu bardzo niemiłe sytuacje. Nasi pracownicy drużyn też takie sytuacje mieli.

A odnośnie do takich dwóch trudnych stacji. My prowadzimy przewozy w Wielkopolsce, czyli zatrzymujemy się na wielu stacjach i jest taka stacja, która jest rewitalizowana już od kilku lat. W tej chwili wiemy jako przewoźnik, że w 2032 r. planowane jest zakończenie. Mówię o linii w kierunku granicy, w kierunku Rzepina, linia na Zbąszynek, gdzie prowadzimy przewozy najdalej do Zbąszynka. Tam mamy wielu podróżnych w Nowym Tomysłu.

I teraz, drodzy państwo, wyobraźcie sobie, że jesteście osobą, która porusza się na wózku manualnym bądź elektrycznym, chcecie właśnie powziąć tę podróż tak po prostu, bo musicie udać się do szpitala – takie sytuacje były – i jedziecie bez zgłoszenia albo nawet jak było zgłoszenie dopełnione formalnie do 24 godzin, a zadziała się np. jakaś awaria, jeśli chodzi o trakcję kolejową czy linię kolejową i nie przyjedzie fizycznie człowiek z Opalenicy do Nowego Tomysła i tej furtki nie otworzy. Ja ten temat konsultowałam w wielu miejscach. Wiem, że ta linia będzie finalnie zrewitalizowana i tam kiedyś pojawią się windy. Ale czy każemy jeszcze kolejne 7 lat czekać pasażerom, którzy są w różnym stanie zdrowia? A tam jest naprawdę spora grupa osób, które czasami – wyobraźcie sobie państwo – jadą wózkiem elektrycznym do stacji obok, do Opalenicy, ryzykując życiem, bo po prostu nikt im tej furtki nie otworzy.

Ta historia ciągnie się już od 2017 r. i chciałabym, żebyśmy pomyśleli nad tym, jak ją zakończyć, jakim zastępczym rozwiązaniem. Są przecież możliwości wprowadzenia... Nie wiem, SMS-em można wysłać hasło do takiej kłódki i ktoś może ją sobie otworzyć na dany przejazd po zgłoszeniu bądź można wyposażyć osoby z niepełnosprawnościami, które kursują, w kluczyk śladem chociażby toalet, które w Europie gdzieś są dla osób z niepełnosprawnościami dedykowane – jeden kluczyk i jeden zamek i te osoby mogą swobodnie z tego korzystać.

Bo, drodzy państwo, dochodzi do kuriozalnych sytuacji. Kiedyś ta furtka była obsługiwana przez starostwo powiatowe, później przez Urząd Miasta Nowy Tomyśl, później przez Policję, przez wolontariuszy ze starostwa. Czy to są właściwe rozwiązania? Przecież podobne linie dużych prędkości są na Gdynię, gdzie w Pobiedziskach, w Gnieźnie są przejścia w poziomie torów. Nikt z osób z niepełnosprawnościami nie jest niepoważny, żeby wchodzić na te tory. Tak jak każdy z nas, możemy też się zagapić i nieopatrznie przejść. Niemniej te osoby z Nowego Tomysła z tą furtką są traktowane, uważam, niesłusznie gorzej, gdyż naprawdę nie mogą realizować swoich planów i zamiarów. A jeżeli już, to muszą oczekiwać na tę pomoc. Czasami po prostu długo czekają, bo jest gdzieś awaria i ten pracownik, który to obsługuje, ten dyżurny ruchu ma wiele zadań, naprawdę ma ciężką pracę, musi być skupiony na tej pracy i ta obsługa pasażera dziś jest traktowana drugorzędnie.

Wiem, że bezpieczeństwo jest najważniejsze. Niemniej ten pasażer, też jest ważny. Wiem też, że jest redukcja na kolei. To jest temat złożony. Ale pomyśmy o takim rozwiązaniu, które by naprawdę służyło wiele lat – czy to otwieranie kodem elektrycznym, czy klucz. Pomyśmy, jak wesprzeć tych pasażerów akurat na terenie, gdzie Koleje Wielkopolskie prowadzą swoje przewozy. Dziękuję serdecznie.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie. Podbijam ten temat, żeby faktycznie zainteresować się Nowym Tomysłem. Patrząc oczywiście na panią Barbarę Boczkowską. Czy pani chciałaby się odnieść, czy możemy już przejść do przewoźników – PKP Intercity?

Zastępca dyrektora Biura Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej PKP PLK SA Barbara Boczkowska:

Nowy Tomyśl jest tematem nam znanym z uwagi na to, że właśnie jest współpraca między nami a Kolejami Wielkopolskimi. Tak, tam była kwestia, że dojście na peron w poziomie szyn było obsługiwane przez firmy zewnętrzne, jednakże one wypowiedziały umowy, powiedziały, że nie będą już tym się zajmować. My z uwagi na LCS, który jest tam od paru lat, od 2017 r., po prostu nie mamy tam pracowników. To przejście jest. My je udostępniamy w ramach zgłoszeń, które są przekazywane przez przewoźnika na bieżąco. Oczywiście będziemy na to patrzeć jeszcze raz.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie. Wiem, że to jest wyzwanie, bo to też chodzi o bezpieczeństwo ruchu, ale faktycznie nie można w ten sposób traktować ludzi, że nie mogą przejść na swój pociąg.

Chciałam jeszcze zwrócić się z jednym pytaniem konkretnie do PKP Intercity, bo takie zgłoszenie ja otrzymałam i otrzymuję – bardzo często podróżuję pociągiem – od osób, które mają trudności z poruszaniem się. Mówię tutaj o osobach starszych, ale też o osobach, które mają jakiś większy bagaż czy są z dziećmi. Mianowicie chodzi mi o czas, który państwo wyliczacie na zatrzymanie się na peronie.

Wiem, że bardzo ważne jest, żeby pilnować punktualności, żeby odjeżdżać punktualnie, natomiast powiem szczerze, dotykamy tutaj również kwestii obsługi, że czasami ta presja bywa niegrzeczna a przynajmniej bardzo stresująca dla pasażerów – naprawdę byłam świadkiem kilku takich sytuacji.

Niestety, bardzo żałuję, że PKP nie przyjęło zaproszenia, ale myślę, że państwo też jesteście w ciągłej współpracy i pani minister też może o tym wiedzieć, że mieliście bardzo dobrą akcję, bo to chyba robiło PKP, nie wiem, albo PLK – dla pasażera to jest nieistotne. Osoby na głównych dworcach, na największych dworcach odpowiednio oznaczone informowały pasażerów o zmianie rozkładu jazdy, mogły udzielać informacji, z jakiego peronu... Bo faktycznie łatwo jest się pogubić.

Pytanie moje jest takie – to jest pytanie, które też do mnie spłynęło – czy możecie państwo rozważyć taką obsługę na peronach, chociaż na tych najbardziej zatłoczonych stacjach, która pomoże osobie starszej, osobie z dzieckiem, osobie z niepełnosprawnością wsiąść do pociągu, przetransportować do pociągu? Szczególnie, wiadomo, kiedy pociągi są długie i okazuje się nagle, że pierwszy wagon to wcale nie jest ten pierwszy za lokomotywą, tylko to jest ostatni.

Bardzo proszę. Oddaję głos przedstawicielom PKP Intercity, żeby opowiedzieli nam o swoich doświadczeniach i odnieśli się do moich pytań. Dziękuję.

Dyrektor Biura Realizacji Przewozów PKP Intercity Marzanna Tchórzewska:

Dziękuję bardzo. Marzanna Tchórzewska PKP Intercity.

Pani przewodnicząca, szanowni państwo, odnosząc się do pani pytań i wypowiedzi – może najpierw zacznę od tego. Tak jak było wcześniej powiedziane, rozporządzenie unijne, które nakłada na przewoźników pewne obowiązki w zakresie udzielania pomocy osobom z niepełnosprawnościami w zakresie możliwości podróżowania i odbycia podróży koleją, tak rozgraniczyło pewne zakresy obowiązków, że na przewoźnika nakładany jest obowiązek dotyczący udzielenia tej pomocy w momencie wejścia i wyjścia z pociągu oraz na pokładzie pociągu. Natomiast to, co dotyczy kwestii związanych z dotarciem pasażera do tego pociągu, to – tak jak tutaj było już powiedziane – jest domeną zarządcy dworców tudzież zarządcy infrastruktury tam, gdzie te dworce są obsługiwane przez zarządcę infrastruktury. Tak że z przykrością muszę powiedzieć, że to jest temat też do wypowiedzenia się przez zarządcę dworców, czyli przez PKP SA.

Natomiast PKP Intercity realizuje rzeczywiście akcje związane z udzielaniem informacji przy zmianie rozkładu jazdy. Robimy to właśnie w trosce o pasażerów, którzy gdzieś w czasie tych różnych zmian są dezorientowani – żeby ułatwić im dotarcie do tych pociągów. Natomiast tę akcję w zakresie dotarcia do tego pociągu, to – tak jak powiedziałam – musiałby zorganizować ktoś, kto za tę część wsparcia i asysty dla pasażerów, głównie dla osób z niepełnosprawnością odpowiada. Tak że trudno nam przyjąć na siebie ten obowiązek, bo po prostu nie mamy osób, które mogłyby na tych peronach przybywać i tam, powiedzmy, zarządzać tymi podróżnymi. Bo – tak jak wiemy – tymi podróżnymi zarządzają te podmioty, o których powiedziałam. Bardzo prosiłabym więc, żeby ewentualnie spróbować skontaktować się z tymi dwoma podmiotami i przekazać to do realizacji i do zastanowienia się.

Natomiast jeżeli chodzi o kwestie związane w ogóle z udzielaniem pomocy, asysty, to tutaj padło pytanie, czy prowadzimy jakieś statystyki w zakresie liczby przewiezionych pasażerów akurat z niepełnosprawnościami. Na podstawie biletów trudno jest zidentyfikować pozostałe osoby poza tymi, które zgłaszają chęć udzielenia asysty – te osoby mamy rejestrowane. I powiem, że co roku bardzo przybywa nam pasażerów, którzy kierują do nas wnioski o udzielenie takiej pomocy, asysty przy wsiadaniu, wysiadaniu do pociągu i chęci odbycia podróży. Dla przykładu powiem, że w roku 2023 mieliśmy 36 173 takie zgłoszone asysty, w roku 2024 mieliśmy 42 900, natomiast w roku 2025 takich zgłoszeń było już ponad 52 000, prawie 53 000, czyli 52 927 zgłoszeń. Widzimy, że rok do roku te liczby wzrastają.

Widzimy też, że mobilność wśród osób z niepełnosprawnościami również wzrasta i zainteresowanie odbycia podróży koleją, jak widać, wzrasta – mamy coraz więcej takich zgłoszeń, więc pasażerowie są zaopiekowani w momencie, kiedy wchodzi na pokład pociągu. Jeżeli są to osoby na wózkach inwalidzkich, wówczas – tak jak było tutaj powiedziane – ta pomoc jest udzielana. Czyli wejście, wyjście za pomocą ramp najazdowych, które są na pokładzie wagonów.

Na pokładach naszych elektrycznych zespołów trakcyjnych, tych pociągów elektrycznych, są windy. Te windy działają w taki sposób, że do każdej wysokości peronu są dostosowane. Czyli jeżeli jest niski peron, to jeżeli na elektrycznym zespole trakcyjnym jest winda, która umożliwia wsiadanie, wysiadanie przy różnych wysokościach peronu...

Natomiast rampy najazdowe, w które są wyposażone nasze wagony, mogą być – zgodnie danymi technicznymi producenta – rozkładane przy peronach o wysokości minimum 550 mm. I, jak tutaj było powiedziane, jeszcze wiele stacji nie posiada peronów z taką wysokością. Więc mimo tego, że mamy pojazdy wyposażone w te urządzenia, które mogą pomóc takim osobom we wsiadaniu, wysiadaniu, to już po prostu na tych stacjach, gdzie te perony mają wysokość niższą niż 550 mm, takich ramp nie możemy dla bezpieczeństwa i podróżnych, i sprzętu rozkładać. Tak że wtedy wsiadanie takich osób jest niemożliwe.

Proponujemy wtedy alternatywne rozwiązania – inną możliwość korzystania z przejazdu albo u przewoźników regionalnych, jeżeli akurat w takich miejscach funkcjonują. Bo z reguły w elektrycznych zespołach trakcyjnych są te urządzenia, które już są dostosowane do tych niższych peronów tudzież ewentualnie proponujemy wsiadanie albo wysiadanie na innych stacjach – tam, gdzie taka możliwość jest. Tak że z mojej strony tyle. Jeżeli państwo mają jakieś pytania, to bardzo proszę.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

To dopytam o czas zatrzymywania się na peronach. Czy do państwa spływają też takie uwagi, że czasami pasażerowie proszą o wydłużenie tego czasu, że czują presję? Wiem, że czas jest bardzo ważny i ścigacie się tutaj, wszyscy też chcemy, żeby PKP jeździło jak najszybciej – PKP Intercity. Ale czy macie takie uwagi?

Dyrektor Biura Realizacji Przewozów PKP Intercity Marzanna Tchórzewska:

Nie, uwagi takie do nas nie wpływają, natomiast chciałabym dopytać dokładnie, na czym ta presja polega i przez kogo jest wywierana na pasażerach? Czy sami pasażerowie się stresują, że jest krótki czas odjazdu? Jeżeli podróżni wysiadają tudzież wsiadają do pociągu, to drużyna konduktorska nie może dać sygnału gotowości odjazdu tego pociągu. Chciałabym więc może bliżej poznać ten problem, żeby udzielić właściwej odpowiedzi.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Myślę, że to oczywiście jest presja, którą czują pasażerowie, bo faktycznie ten czas jest krótki, jeżeli widzą np., że jest minuta, a mają przejść na koniec peronu. Ale też spotkałam się osobiście też z takim ponagląjącym konduktorem czy kierownikiem pociągu, który też wywierał presję. Ale to jest też problem, szanowni państwo, tego, że mamy składy i nie wiemy, w którym miejscu na peronie mamy się ustawić, żeby faktycznie... Wiem, że to jest bardzo dynamiczne i to się zmienia. Czasami są nawet składy zastępcze. Ale myślę, że to też jest takie rozwiązanie, które bardzo ułatwiłoby sprawę w momencie, gdyby te komunikaty były wcześniej albo może, jeżeli się uda, to już na rozkładzie jazdy... Bo problem jest z tym, żeby przy długim taborze przejść na koniec czy ustawić się odpowiednio. Szczególnie zimą i szczególnie dotyczy to właśnie osób starszych albo z bagażem czy z dziećmi.

Dyrektor Biura Realizacji Przewozów PKP Intercity Marzanna Tchórzewska:

Znamy ten problem. Z zarządcą infrastruktury, czyli z PLK, bardzo pręźnie dyskutujemy o tych kwestiach. Dlatego że, tak jak tutaj było powiedziane, wszystkim zależy na punktualności, na tym, żeby pociągi szybciej się przemieszczały. Natomiast wiemy, że każdy dworzec, każda lokalizacja jest różnie usytuowana i nawet część pasażerów gdzieś tam, mimo tego, że są wygłaszane komunikaty na tych większych dworcach o sektorach, o miejscu, gdzie poszczególne wagony z poszczególnymi numerami się zatrzymują, to i tak wszyscy czekają do ostatniej chwili, jak pociąg wiedzie gdzieś tam pod wiatą, gdzieś w jakimś miejscu zacienionym. Więc to jest tak naprawdę trudne do wdrożenia i wychowania. Bo tu się wszyscy musimy gdzieś tam wychować.

Trwają prace nad tym, żebyśmy gdzieś tam wydłużyli czasy postojów, gdzie jest duża rotacja pasażerów. Tutaj będziemy zarządcę prosić o uwzględnienie tych wydłużonych czasów. Natomiast nie na wszystko mamy, kolokwialnie mówiąc, wpływ, też musimy z pasażerami w jakiś sposób współpracować.

Natomiast jeżeli chodzi o ponaglanie albo niemiłe czy niegrzeczne zachowanie pracowników drużyn konduktorskich, to ja bym bardzo prosiła o takie sygnały, jeżeli one mają miejsce. Bo po prostu będziemy z tymi ludźmi rozmawiać.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Ja zgłaszam. Przyznam się szczerze, że miałam interwencję. Pasażer dostał mandat ponad 2 tys. zł za opóźnienie odjazdu pociągu. Przytrzymał nogą, żeby żona z dziećmi wózkiem mogła wjechać na peron windą. Interweniowałam w PKP Intercity. Takie problemy się zdarzają, ale wszystko, myślę, zaczyna się też od nastawienia człowieka do człowieka i kulturalnej rozmowy obsługi.

Bardzo proszę, jeszcze pan poseł Aleksander Mrówczyński chciał zabrać głos. Bardzo proszę, panie pośle.

Poseł Aleksander Mikołaj Mrówczyński (PiS):

Bardzo dziękuję, pani przewodnicząca.

Szanowni państwo, można by było długo rozmawiać dzisiaj, bo trzeba rozmawiać na ten temat szalenie ważny. Tym bardziej że może od 10 lat przybywa liczba pasażerów na kolei i z tego wszyscy bardzo się cieszymy, bo przecież to jest najtańszy środek lokomocji. Pamiętamy, jak było 10, 15 lat temu, a jak jest dzisiaj, i przybywa też w pociągach Intercity.

Pewnie dużo jest do zrobienia, ale fakt jest faktem, że – bardzo często jeżdżę pociągami i regionalnymi, i Intercity – ta empatia ze strony obsługi jest dosyć duża. Ona się zmieniła. Oprócz elegancji w ubiorze, elegancji w kulturze zachowania się, w kulturze słowa jest coraz lepiej.

Natomiast problemy są, chociażby problem, który pani przewodnicząca poruszyła. Rzeczywiście wszyscy się spieszymy i pasażer, i pociąg Intercity, i czasami te 2 minuty czy minuta na peronie jest zbyt krótkim czasem, bo nie wiemy, gdzie zatrzyma się pociąg.

Ostatnio zwracałem uwagę w Tczewie, bo mamy tam taką sytuację, że z jednej strony peron nr 2 ma kształt łuku i im dalej z przodu podjedzie pociąg za lokomotywą, tym większy jest odstęp pomiędzy peronem a drzwiami. Więc zwróciłem uwagę kierownikowi pociągu, żeby maszynista nie podjeżdżał tak daleko, tym bardziej, że skład się mieści. To nie przekonuje i wtedy jest problem.

Dotknąłem niepełnosprawności przez ostatnie 1,5 roku po kilku operacjach, więc wczułem się w rolę niepełnosprawnego do tego stopnia, że samodzielnie nie mogłem podróżować, ale już jest dobrze, i wiedziałem, jakie to są problemy z wejściem chociażby do pociągu z neseserem czy z czymkolwiek. Jak patrzę, tam jest 60–70 cm. Byłem swego czasu bardzo wysportowany, ale niestety po operacjach ortopedycznych trzeba mocno uważać. Zdarzają się sytuacje, kiedy my nie widzimy obsługi pociągu, a musimy wejść. I na to chciałbym zwrócić uwagę, chociaż widać niewiele tych osób, żeby one bezpiecznie do tego pociągu doszły.

Ostatnio w Poznaniu miałem takie zdarzenie – czekam, bo też czasami jadę przez Poznań do Warszawy, a w ogóle jestem z Pomorza – kiedy to zima, tęgi mróz, pociąg opóźniony 30–35 minut. Mówię do oczekujących pasażerów: „Chodźcie do góry, idziemy na herbatę”, ponieważ na tablicy wyświetlany jest komunikat, nie zawsze słyszalny. Ale teraz pytanie, kto ogłosi, że ten pociąg dojeżdża? U góry jesteśmy na herbacie, podchodzę do punktu informacyjnego i rozmawiam z panem, a pan mówi: „Musi pan słuchać komunikatów”. I rzeczywiście był komunikat: „Pociąg stoi na stacji przy takim i takim peronie”. Szczerze, w ostatnich sekundach zdążyłem zjechać. Nie można było wcześniej powiedzieć: „Wjeżdża na stację”? Tym bardziej że na dworze było -12 stopni. To wszystko zależy od człowieka.

W innym momencie chodzi po pociągu kierownik pociągu i mówi: „Cały pociąg jest nieogrzewany”. Nie powiem, kiedy to miało miejsce. Okazało się, że powiedział nieprawdę. Wchodzę do przedziału, wszyscy siedzą opatuleni. Mówię: „Pójdę sprawdzić w Warsie”. Ciepło. Ściągnąłem prawie wszystkich ludzi do Warsa, żeby się napić herbaty. A byli w tym miejscu osoby, które jechały już ponad 100 km. Czyli znowu zależy to od człowieka.

Szanowni państwo, jestem zwolennikiem, żeby kiedyś ta kolej się połączyła w jedno. Obyśmy wszyscy byli jedno, byłoby fajnie. Wtedy byłoby mniej problemów. Te podziały robią swoje.

Przed zmianą – już kończę – rozkładu jazdy pociągów rozmawiałem z prezesem Górą. Konkretnie dotyczyło to jednego połączenia, czyli korelacji REGIO z Intercity. Proszę państwa, to się w przeszłości nie zdarzało, żeby pociąg REGIO odjeżdżał 7–8 minut szybciej od Intercity. I udało się naprawić jedną sytuację, była zmiana w grudniu. Warszawa Centralna–Tczew ok. godziny 18.00. O zgrozo, teraz w piątek mamy dłuższe posiedzenie Sejmu. Dojeżdżam do Tczewa, patrzę, a tu już odjeżdża po 21.00. Czyli tam mi się udało, a tu nie. I co mówią konduktorzy? Oni też dojeżdżają. Mówią: „Proszę pana, przy zmianie my musimy czekać w tym Tczewie 2 godziny”. I rzeczywiście prawie 2 godziny trzeba czekać.

Szanowni państwo, powinna być ta korelacja REGIO a Intercity. Zadbajcie, proszę pani, o to, żeby przy zmianie planu tego nie było. Chodzi nie tylko o kierunek na Chojnice – bo jestem z Chojnic – ale o wiele kierunków. Przecież to, czy on odjedzie do mojej miejscowości 5 czy 10 minut później to nie ma znaczenia, ale ważne, żeby była ta korelacja. Mogę dokładnie podać. Kolejny pociąg i będę do pana prezesa Góry pisał. Ale już teraz się przyjrzę całemu rozkładowi, żeby wiele razy nie interweniować.

Tym niemniej jest dużo lepiej, pojawiają się windy. Bo tam, gdzie tych wind nie ma, to jest tragedia dla tych, którzy chodzą z ciężkimi torbami, a jeszcze jak są niepełnosprawni... Tak że jest coraz lepiej, ale myślę, że będzie jeszcze lepiej, kiedy zaczniemy się łączyć na kolei. Wtedy też, kiedy wrócą SOK-iści nie będzie tych przypadków, jakie ostatnio miały miejsce. Bo jak ktoś widział SOK-istę, to uciekał, bał się. A dzisiaj ich nie widać. Dziękuję.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie, panie pośle. Temat rozkładów jazdy, korelacji faktycznie był tematem bardzo długiej i ważnej Komisji Infrastruktury.

Zaraz oddam głos, ale chciałam tylko się odnieść, bo przedstawicielka PKP Intercity mówiła o liczbie pasażerów z niepełnosprawnością liczonych na podstawie asyst. Ale przecież możemy

ich również liczyć na podstawie sprzedaży biletów z określoną ulgą. Bo przecież nie wszystkie osoby z niepełnosprawnością zgłaszają potrzebę asysty. Takie dane są bardzo ważne, bo – jak widać – naprawdę ta mobilność osób z niepełnosprawnością rośnie.

I to sobie jeszcze podsumujemy: infrastruktura się polepsza, obsługa konduktorska, obsługa pociągu również...

Dyrektor Biura Realizacji Przewozów PKP Intercity Marzanna Tchórzewska:

Szkolimy też pracowników, więc to jest proces ciągły.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Ale jeszcze mam... I tutaj zwracam uwagę, że pan Adrian Furgalski, prezes TOR mnie zainspirował, sprawdziłam. Dokładnie 21 lutego 2025 r. odbyło się posiedzenie podkomisji transportu kolejowego na temat zmian w sprzedaży biletów i ulg. I czekamy rok. Były również petycje w Komisji do Spraw Petycji. To był początek, październik, listopad 2023, gdzie osoby głuche zwracały się z tym, że są bardzo nierówno traktowane. Była prośba o ujednolicenie tych ulg. Ujednolicenie tych ulg ma również wpływ na korelację przejazdów, np. kolejowych i autobusowych przy zakupie jednego biletu. To są bardzo ważne rzeczy.

Chciałam zapytać przedstawiciela Ministerstwa Infrastruktury pana Krzysztofa Szymańskiego, kiedy możemy spodziewać się zmian, sprawiedliwych ulg dla osób z niepełnosprawnościami ze względu na grupę, a nie ze względu na rodzaj niepełnosprawności. Bo tutaj jest dyskryminacja. Bo, szanowni państwo, też to trzeba jasno powiedzieć – ci, co jeżdżą pociągami, to wiedzą – chyba nie ma przejazdu kolejowego, w którym pasażer się nie pomylił z 28 czy 27 ulg wybrał niewłaściwą. I to nie kwotowo, tylko jeżeli chodzi o rodzaj. Bo wybrał np. Kartę Dużej Rodziny, a powinien wybrać ucznia albo powinien wybrać kombatanta, a wybrał osobę z niepełnosprawnością. I choć kwotowo się zgadza, to rodzi problemy dla pasażera. Więc w przypadku osób z niepełnosprawnościami istotne jest sprawiedliwe wyrównanie ulgi dla osób chociażby głuchych i niewidomych.

Na jakim etapie są prace rządowe w tym zakresie? Bardzo bym prosiła. Pan Krzysztof Szymański.

Zastępca dyrektora Departamentu Kolejnictwa Ministerstwa Infrastruktury Krzysztof Szymański:

OK. Dzień dobry.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Opóźniony pociąg? To taki dźwięk, którego wszyscy się boimy.

Zastępca dyrektora Departamentu Kolejnictwa Ministerstwa Infrastruktury Krzysztof Szymański:

Szanowna pani przewodnicząca, szanowni państwo, jeżeli chodzi o temat ustawy zmieniającej zasady stosowania ulg ustawowych, a tak naprawdę ujednolicającej stosowanie ulg ustawowych z wielu ustaw do jednej wspólnej ustawy, to prace te w naszym ministerstwie trwają. Natomiast tak jak pani, wyczytując moje stanowisko, słusznie zauważyła, że jestem przedstawicielem Departamentu Kolejnictwa, a prace te akurat toczą się w Departamencie Budżetu, więc wszelkie szczegółowe informacje na pewno mieliby koledzy i koleżanki z Departamentu Budżetu. To jest pierwsza informacja, że prace te trwają.

W pierwszej kolejności planowane jest ujednolicenie ulg ustawowych i dokumentów przejazdowych na podróże koleją. Natomiast drugi etap, nad którym prace będą dopiero rozpoczęte, to jest ujednolicenie ulg ustawowych w pociągach oraz w autobusach.

W tym momencie nie mam niestety szczegółowej wiedzy, natomiast zapiszę sobie pani pytanie, pani przewodnicząca, i odpowiemy pisemnie, jeżeli chodzi o dokładne wskazanie, na jakim etapie są te prace i jak wyglądają kwestie dotyczące ujednolicenia ulg ustawowych nie od rodzaju niepełnosprawności, ale od grupy niepełnosprawności. Tak że zapisuję sobie to pani pytanie i niezwłocznie dostarczymy odpowiedź.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

Rozumiem, że jeszcze o głos poprosił pan Marcin Trela. Już nie? Bo pan poseł...

Wiceprezes Urzędu Transportu Kolejowego Marcin Trela:

Tak, może odnosząc się do pana pytania dotyczącego wytycznych, to co do komunikatów głosowych, to z jednej strony mamy TSI PRM, które mówi o tym, natomiast, jeżeli chodzi o samą stację, perony, co w takich komunikatach ma być, jaka ma być długość komunikatów, kto je wygłasza i w jaki sposób, to zarządca infrastruktury kolejowej posiada wewnętrzne instrukcje. To IPI-9, taka instrukcja, która mówi, co w takiej treści komunikatu musi być, jaka jest kolejność takich komunikatów, kto je wygłasza, dlaczego i w jakich odstępach są te komunikaty wygłaszane.

Natomiast sama słyszalność czy głośność tych komunikatów jest przedmiotem dyskusji, analiz, czy faktycznie zarówno w pojazdach kolejowych, jak i głównie na starych, niezmodyfikowanych stacjach i przystankach ta słyszalność jest właściwa. Natomiast jeśli chodzi o same wytyczne, o to, co się ma znajdować w takich komunikatach, to takie wytyczne zostały przez zarządcę infrastruktury kolejowej w instrukcji IPI-9 opracowane i one obowiązują.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

Szanowni państwo, zmierzamy do końca Komisji. Czy ktoś z państwa chciałby jeszcze zabrać głos, zanim postaram się krótko podsumować? Bardzo proszę.

Dyrektor Departamentu Dostępności Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych Łukasz Iwancio:

Szanowni państwo, ja jeszcze chciałbym się odnieść do dwóch kwestii. Mianowicie...

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Bardzo proszę się przedstawić.

Dyrektor Departamentu Dostępności Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych Łukasz Iwancio:

Jasne, oczywiście. Łukasz Iwancio, dyrektor Departamentu Dostępności w Państwowym Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Droży państwo, jeżeli chodzi o pytanie dotyczące tego, jaki jest termin na zapewnienie dostępności de facto dworców w Polsce, to muszę powiedzieć że z prawnego punktu widzenia, jeśli chodzi o ustawę o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, to ten termin faktycznie minął w 2021 r. – dokładnie we wrześniu. Ponieważ na gruncie właśnie tej ustawy zarządcy publiczni i podmioty publiczne muszą zapewniać dostępność m.in. architektoniczną, ale też informacyjno-komunikacyjną, czyli np. w związku z komunikatami głosowymi na stacjach.

Oczywiście mamy świadomość, że jeśli chodzi o inwestycje, ten proces nadal trwa i on jeszcze będzie trwał. Natomiast myślę, że warto, aby osoby ze szczególnymi potrzebami miały pełną świadomość, że prezes zarządu PFRON ma kompetencje do tego, aby wydawać nakazy zapewnienia dostępności. I takie nakazy związane ze stacjami kolejowymi już miały miejsce, związane chociażby z dojściem na peron czy z poprawą nachylenia dojazdu na peron. Więc jeżeli chodzi o jakiegokolwiek trudności związane z dotarciem do peronu, związane z komunikatami głosowymi, jak najbardziej można składać wnioski o zapewnienie dostępności np. do zarządcy, czyli do tego podmiotu, który za to odpowiada. Jeżeli on nie zapewni dostępności, można składać skargę na brak dostępności do PFRON i my tą sprawą jak najbardziej będziemy mogli się zająć – już takie sytuacje miały miejsce.

Natomiast jest jeszcze nowa ustawa zwana w skrócie polskim aktem o dostępności i w tym przypadku wystarczy tylko i wyłącznie zawiadomić prezesa zarządu PFRON, że np. strona internetowa czy aplikacja mobilna przewoźnika kolejowego jest niedostępna, osoba ma trudności, żeby kupić bilet i wówczas takie zawiadomienie będzie rozpatrywane. Wystarczy podać, jakiej usługi to dotyczy, wystarczy podać przewoźnika, którego to dotyczy i opisać trudności, które mają miejsce. Można złożyć takie zawiadomienie nawet anonimowo.

Zatem te uprawnienia związane z dostępnością dla osób ze szczególnymi potrzebami są zdecydowanie coraz szersze i możliwość ich egzekwowania w ostatnich latach wzrosła. My widzimy, że cały czas jest potrzeba, aby ta informacja docierała do użytkowników i z naszej strony staramy się i podejmujemy takie działania. Więc jeżeli będziecie państwo mieli jakiegokolwiek informacje o takich sytuacjach, zachęcamy, aby kierować osoby ze szczególnymi

potrzebami, nie tylko osoby z niepełnosprawnościami, po prostu do PFRON, aby się z nami kontaktowały. Dziękuję.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

Czy mogę dopytać, ile takich zgłoszeń odnośnie do usług kolejowych, dostępności stacji, taboru, peronów, ale też obsługi dociera do państwa.

Dyrektor Departamentu Dostępności Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych Łukasz Iwancio:

Do tej pory łącznie od września 2021 r., to dosłownie było kilka. Więc zdecydowanie jak na skalę barier, które jeszcze istnieją – bo to wynika chociażby z raportu o stanie zapewnienia dostępności – to zdecydowanie za mało. My widzimy, że potencjał tego instrumentu jest znacznie większy i dlatego staramy się docierać z tą informacją, że absolutnie nie jest potrzebne żadne orzeczenie, aby składać wniosek o zapewnienie dostępności i kierować ewentualne skargi do prezesa Zarządu PFRON. Dziękuję.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Myślę, że to narzędzie było nieznane, ale nagłośnimy je po tych podkomisjach, żeby przyspieszać prace, nie, żeby komuś robić na złość, tylko żeby faktycznie dopingować zarządców.

Jeszcze słowo ad vocem. Bardzo proszę.

Prezes Krajowego Sztabu Ratownictwa Społecznej Sieci Ratunkowej Jerzy Płókarz:

Ja odnośnie do tego, co powiedział pan naczelnik. Miałem przyjemność już parę lat temu rozmawiać z panem naczelnikiem i nasza organizacja wdraża informowanie osób o możliwości złożenia skargi, z tym że tam jest procedura, z tego, co rozmawialiśmy, że najpierw trzeba wezwać administratora danego obiektu. I powiem państwu, że to działa. Niska liczba skarg może wynikać właśnie z tego, że administratorzy czują respekt przed PFRON i po złożeniu żądania zapewnienia dostępności oni tę dostępność zapewniają. Więc nie ma wtedy już potrzeby składania skargi do PFRON, żeby PFRON zmuszał. Ale też przyznam szczerze, że gapa ze mnie, bo nie pomyślałem o tym, że w ramach tych dostępności możemy stosować to do komunikatów. I tutaj wskazówka pana naczelnika jest bardzo cenna.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

Szanowni państwo, mam jeszcze tylko jedną uwagę do regulaminów. Nie prześledziłam wszystkich regulaminów przewozów, ale dostałam taką prośbę, takie pytanie przed dzisiejszą podkomisją, że w regulaminach przewoźników jest informacja, że osoba bez biletu powinna wsiąść pierwszymi drzwiami do pierwszego wagonu w celu zakupu biletu. Dotyczyło to kolei regionalnych. Wiadomo, że jeżeli osoba ma problem z poruszaniem się, osoba na wózku albo chociażby osoba starsza nie zawsze wsiądzie pierwszymi drzwiami. I niestety zdarzyło się, że została ona potraktowana jako osoba, która próbowała przejechać bez biletu, bo nie zgłosiła tego w odpowiednim czasie konduktorowi. A wystarczyłoby po prostu może w regulaminach dopisać, że nie dotyczy to osób z niepełnosprawnościami czy osób starszych. Ja taką uwagę dostałam, dostałam taką informację przed podkomisją.

Bardzo proszę o odniesienie się do tego. Widzę, że pani się zgłasza.

Koordynator ds. praw pasażerów i zapewnienia dostępności, st. specjalista w Wydziale Przepisów, Taryf i Rozliczeń Kolei Wielkopolskich Joanna Skubiszyńska:

Chciałabym dopowiedzieć, że zgodnie z TSI jest grupa osób o ograniczonej możliwości poruszania się i te osoby podczas kontroli mogą zakupić bilet. Po prostu wsiadają do pociągu każdym wejściem, siadają na miejscu i jeśli jest to kobieta w ciąży niewidocznej, okazuje zaświadczenie, jeśli w widocznej – nie musi, jeśli jest to osoba z niepełnosprawnością, okazuje orzeczenie bądź legitymację. Jeśli jest to pasażer z dużym bagażem, to bagaż jest widoczny, jeśli jest to osoba z rowerem, też rower widoczny. To jest takie spektrum osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Mogę pani przewodniczącej przesłać spis tych osób. Te osoby nie muszą wsiadać od czoła pociągu i zgłaszać się po zakup biletu. Po prostu siadają na miejscu. Są to też osoby niskorosłe, osoby z różnego rodzaju niepełnosprawnościami. Dziękuję.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie. Być może dotyczyło to relacji człowiek–człowiek po prostu, czyli obsługi i pasażera, że taki problem się pojawił.

Bardzo proszę, tylko proszę się przedstawić.

Specjalista w Wydziale Marketingu i Reklamy Warszawskiej Kolei Dojazdowej Karina Gołaszewska:

Dobry wieczór. Karina Gołaszewska, Warszawska Kolej Dojazdowa. Witam wszystkich państwa, szanowną panią.

Chciałam tylko nadmienić, że my jesteśmy specyficzną spółką, dlatego że wydawało się, że u nas jest wszystko proste, bo jeździmy z punktu A do punktu B, mamy 28 stacji, przystanków. I chyba tak jest. Bo jeśli chodzi o zgłoszenia te tzw. łączone, zazwyczaj to są podróże łączone, jest ich niewiele. W zeszłym roku było tylko 7. Głównie są one zgłaszane telefonicznie albo poprzez stronę internetową, ale są też przez Centrum Wsparcia Klienta.

Oprócz tego na peronach mamy punkty oczekiwania na asystę, gdzie każda osoba, która potrzebuje wsparcia, chodzi tutaj o otwieranie rampy najazdowej... Nie mamy drużyn konduktorskich. Mamy tylko maszynistów pociągów. I oni tę rampę otwierają, jeśli osoba potrzebująca wejść do pociągu poprzez otwarcie rampy wyraża taką chęć, ale też osoba, która czeka na asystę umówioną 24 godziny przed podróżą, ustawia się w tym punkcie i taka pomoc zostaje jej udzielona, czy to przez asystę, czy to przez maszynistę pociągu w postaci otwarcia tejże rampy. Radzimy sobie również z... Mamy pociągi, które podłogę mają zazwyczaj na wysokości peronu, równo z wysokością peronu. Natomiast w tych newralgicznych punktach – są to cztery perony sygnalizowane nam ostatnio przez maszynistów, że były problemy z otwieraniem rampy najazdowej – próbujemy teraz to rozwiązać poprzez odstawką rampę najazdową.

Chciałam nadmienić, że ten pomysł został podpatrzony podczas wizyty studyjnej organizowanej przez UTK w ramach wdrażania usystematyzowania jednolitych standardów obsługi klienta. Chciałam tylko nadmienić, że to są wartości dodane.

Tak samo jest ze szkoleniami. Pan mówił o tym, że człowiek się liczy w tym wszystkim, że ta wartość, ta empatia w stosunku do pasażera. U nas jest tak, że bardzo szeroko otworzyły się oczy naszym maszynistom i naszej obsłudze poprzez szkolenia „Różni podróżni”. Mamy naprawdę bardzo dobry odbiór, jeśli chodzi o naszych pasażerów. Mamy szkolenia. Każdy nowo przyjmowany do pracy przechodzi takie ogólne szkolenia na temat obsługi osób z niepełnosprawnościami – że są osoby z dysfunkcjami, że trzeba im pomagać i każdy pracownik w godzinach pracy ma obowiązek pomóc takiej osobie, jeśli zauważy taki przypadek, będąc np. gdzieś na peronie.

Jeśli chodzi o infrastrukturę, to jest taka kwestia, która w tej chwili jest omawiana, procedowana – Warszawa Śródmieście. My jeździmy do stolicy, a w Warszawie mamy najbardziej niedostosowane perony. Jest problem z przedostaniem się ze Śródmieścia na Dworzec Centralny. Osoba na wózku z jednej strony ma schody, z drugiej pochylnię. Pochylnia jest niedostosowana, jest ona pod zbyt dużym kątem. Osoby na wózku mają problem z przedostaniem się przez tę pochylnię w stronę Dworca Warszawa Centralna, platforma przyschodowa nie zawsze działa. A w stronę Dworca Centralnego są schody.

Mamy mało tych zgłoszeń, ale za każdym razem, jak osoba zgłasza przejazd, jest kontakt z tą osobą pomimo tego, że ktoś inny przyjął zgłoszenie – czy potrzebuje ona pomocy również na Dworcu Centralnym, czy chce skorzystać asysty Dworca Centralnego. Bo nie zawsze, zgłaszając do nas taki przejazd, o tym mówi.

Tutaj ktoś mówił o centralnym systemie zgłaszania przejazdów. To byłby bardzo dobry pomysł, dlatego że wszyscy by wiedzieli o tym, i jednostka centralna do odpowiedniego przewoźnika zgłaszałaby taki przejazd. Bo jeśli nie jest zgłoszony, to wtedy informuję przez CWK, daję taką informację, że taki przejazd się odbędzie i że proszę o udzielenie takiej pomocy danej osobie. Później jeszcze telefonuję również do tej osoby i sprawdzam, czy przejazd się odbył i czy wszystko poszło zgodnie z planem.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie.

Specjalista w Wydziale Marketingu i Reklamy Warszawskiej Kolei Dojazdowej Karina Gołaszewska:

Ja również.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Bardzo dobre praktyki.

Bardzo proszę jeszcze ostatnie zdanie, bo już będziemy musieli kończyć.

Zastępca dyrektora Biura Eksploatacji i Obsługi Pasażerskiej PKP PLK SA Barbara Boczkowska:

Chciałabym się odnieść do CWK. To jest Centrum Wsparcia Klienta, to jest połączenie współpracy trzech spółek: PKP, PLK SA i Intercity. My już dawno prosiliśmy, żeby inni przewoźnicy również dołączyli do Centrum Wsparcia Klienta, który miał być jednym punktem zbiorczym, do którego będzie można zgłaszać potrzebę asysty. Jednakże przewoźnicy nie wyrazili chęci, inni przewoźnicy niż Intercity, który jest z nami cały czas w Centrum Wsparcia Klienta. Więc może warto po prostu, żeby przewoźnicy zechcieli do nas dołączyć. Bo wtedy współpraca tak naprawdę byłaby najłatwiejsza i nie byłoby też problemów z przyływem informacji, od tych, którzy są spoza.

Przewodnicząca poseł Barbara Oliwiecka (Polska2050):

Dziękuję ślicznie. To jest najlepsza puenta, szanowni państwo. Dlatego, że pasażera nie interesuje, która spółka za co odpowiada. Dla nich kolej, to jest kolej. Oni muszą mieć jak najbardziej wygodny dojazd, dostęp, zaczynając właśnie od infrastruktury po jeden bilet również, do czego wszyscy powinniśmy dążyć. I tu jest ogromna prośba, żebyście państwo współpracowali w tym zakresie.

Trzymam też kciuki za projekt UTK, jeżeli chodzi o standardy szkoleń dla pracowników, bo od tego wszystko się zaczyna i faktycznie pewne problemy pozostaną. Będziemy je rozwiązywać. Będziemy je zgłaszać również do PFRON. Dziękujemy za to magiczne narzędzie, o którym naprawdę niewiele wiedzieliśmy. Będziemy zgłaszać takie rzeczy.

Natomiast wiemy, że pewne inwestycje są bardzo kosztowne. Ja dzisiaj interweniowałam w sprawie kładki kolejowej w Jarocinie, gdzie naprawdę za każdym razem, kiedy tam jestem, widzę, że ktoś kogoś wnosi, znosi, bo nie ma możliwości nawet zamontowania windy. Ale spotkałam się z dużą przychylnością, ze zrozumieniem ze strony PLK. Trzeba te problemy rozwiązywać.

Tak że kwestia asysty jest absolutnie do skorelowania, do lepszej współpracy. Dużo wybrzmiało też na temat właśnie szkoleń pracowników, takiej zwykłej empatii, podejścia człowieka do drugiego człowieka. I chociażby właśnie, jeżeli chodzi o czytelność komunikatów, które wygłasza nie maszyna, bo one są zazwyczaj czytelne.. Ale dworzec, audyt taboru, bo faktycznie są wagony, gdzie dobrze wiemy, że tych komunikatów po prostu nie słychać. Wspólny standard obsługi, standard urządzeń – dużo pracy przed państwem.

Ale myślę też, że kluczowe są systemy ulg, żeby nie dyskryminować żadnej grupy z niepełnosprawnością. I tutaj absolutnie będziemy przyspieszać i ponaglać, naprawdę wywierać presję, bo zrozumiałam, że dopiero do prac przystąpicie, jeżeli chodzi o osoby z niepełnosprawnością. Ujednolicenie tych ulg dla osób np. głuchych i niewidomych. A nie wydaje mi się, żeby to było bardzo skomplikowane. Tak że apeluję o przyspieszenie prac. Bardzo proszę i wiem, że pani minister Maja Nowak będzie też monitorować te rzeczy i tę współpracę koordynować, dopinować państwa. Niech to będzie taki punkt, który łączy wszystkich przewoźników i wszystkich zarządców infrastruktury w kontekście dostosowania dostępności usług kolejowych. Bardzo serdecznie państwu dziękuję za dzisiejsze spotkanie.

Zamykam posiedzenie dwóch podkomisji. Dziękuję ślicznie.