



Minister Infrastruktury

Znak pisma: DTK-8.054.31.2025

Warszawa, 08 maja 2025

Pan

Szymon Hołownia

Marszałek Sejmu

Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 9247 Poseł na Sejm RP, Pani Danuty Jazłowieckiej, z dnia 16 kwietnia 2025 roku, w sprawie trudności, z jakimi zmagają się osoby z niepełnosprawnościami w podróżowaniu pociągami PKP Intercity, przedstawiam poniższe informacje.

Na wstępie pragnę zaznaczyć, iż zgodnie z ustawą z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym¹, Prezes UTK jest organem właściwym w sprawach monitorowania oraz nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym, w tym także osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się. Jednakże, Ministerstwo Infrastruktury na bieżąco reaguje na wszelkie sygnały zgłaszane przez pasażerów, interweniując u innych organizatorów publicznego transportu zbiorowego (Urzędach Marszałkowskich Województw) lub bezpośrednio u przewoźników, w zależności od sprawy. Ponadto Ministerstwo Infrastruktury stale monitoruje jakość usług w ramach przewozów publicznego transportu zbiorowego w międzynarodowych i międzywojewódzkich kolejowych przewozach pasażerskich, których jest organizatorem. W przypadku gdy przewoźnik, z którym Ministerstwo Infrastruktury posiada umowę na ich realizację, czyli PKP Intercity S.A., nie spełnia wymogów jakościowych, nakładane są na przewoźnika określone w umowie kary.

Natomiast w kwestii zasad udzielania asysty, wymogów i czasu jej zgłaszania, pragnę podkreślić, że wynikają one bezpośrednio z wymogów określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Przedsiębiorstwa kolejowe (przewoźnicy, zarządcy infrastruktury, zarządcy dworca itd.) zobligowane są do udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, jeżeli zostaną powiadomione o potrzebie jej udzielenia na 24 godziny przed podróżą. Ponadto nawet w przypadku niezgłoszenia z właściwym wyprzedzeniem przejazdu, przedsiębiorstwa kolejowe są zobowiązane podjąć wszelkie racjonalne wysiłki dla zapewnienia pomocy/asysty. Należy podkreślić, że zgodnie z obowiązującymi przepisami, za asystę realizowaną dla osoby z niepełnosprawnością w obrębie dworca odpowiada zarządca infrastruktury/dworca. Przewoźnik udziela wsparcia podczas wsiadania i wysiadania do lub z pociągu oraz na pokładzie pociągu.

¹ Dz. U. z 2024 r. poz. 697, 731.

Należy dodać, że w Spółce PKP Intercity S.A., z którą Ministerstwo Infrastruktury posiada podpisaną umowę na realizację publicznego transportu zbiorowego, obowiązują wewnętrzne procedury i instrukcje, które pracownicy zobowiązani są znać i stosować:

- procedura Organizacja i realizacja pomocy/asysty osobom z niepełnosprawnościami i o ograniczonej sprawności ruchowej (OzN) - P801, zgodnie z którą niezależnie od tego czy podróżna dokonała zgłoszenia, czy też oczekiwałaby na pociąg bez zgłoszenia swojego przejazdu, na pracownikach drużyny konduktorskiej spoczywa obowiązek udzielenia asysty osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się,
- Instrukcja Standardy obsługi Klienta dla Pracowników drużyn konduktorskich – I166, zgodnie z którą osoby starsze, z niepełnosprawnością, o ograniczonej możliwości poruszania się, z problemami komunikacyjnymi, kobiety w widocznej ciąży, osoby z małymi dziećmi - nie powinny podczas obsługi odczuwać trudności, wynikających z ich wieku, dysfunkcji czy ograniczeń.

Spółka PKP Intercity zapewnia komunikację w sprawie zgłoszeń pomiędzy pracownikami drużyn konduktorskich a osobami organizującymi pomoc. W Spółce przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu działa Centrum Wsparcia Klienta, którego pracownicy stale monitorują zgłoszone przejazdy osób z niepełnosprawnością i reagują w sytuacjach awaryjnych.

Ponadto, w ciągu 3 lat (2022-2024) Spółka PKP Intercity otrzymała 55 499 zgłoszeń dotyczących potrzeby udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się. Dla 51 462 liczby zgłoszeń została zapewniona przy wsiadaniu/wysiadaniu do/z pociągu asysta drużyny konduktorskiej. Pozostała liczba 4037 zgłoszeń to anulowane lub nieprzyjęte do realizacji z powodu wybrania pociągu, który jest niedostosowany do przewozu osób na wózku lub stacji wsiadania/wysiadania z niskimi peronami (o wysokości poniżej 550 mm) uniemożliwiającymi bezpieczne rozłożenie rampy najazdowej.

Dodać należy, że dla pracowników drużyn konduktorskich PKP Intercity, oprócz szkoleń organizowanych dla całego sektora kolejowego przez stosowne instytucje, organizowane są też wewnętrzne szkolenia dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnościami. Szkolenia te prowadzone są zarówno w zakresie obsługi urządzeń wspomagających wsiadanie i wysiadanie do/z pociągu (tj. wind czy ramp), jak również w zakresie potrzeb tych osób podczas przejazdu pociągami Spółki. Szkolenia miękko przygotowywane są we współpracy z ekspertami i organizacjami reprezentującymi środowisko osób z różnymi niepełnosprawnościami. Szkolenia są cyklicznie przeprowadzane przez kadre instruktorską dla wszystkich pracowników drużyn konduktorskich i nowo zatrudnianych osób, w ramach kursów, szkoleń okresowych jak i podczas doraźnych instruktaży.

Warto podkreślić, że Ministerstwo Infrastruktury wielokrotnie przekazywało podległym Spółkom kolejowym oraz samorządowym organizatorom publicznego transportu zbiorowego standardy obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami opracowane przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w partnerstwie z Urzędem Transportu Kolejowego, Instytutem Transportu Samochodowego i we współpracy z ekspertami, będącymi przedstawicielami przewoźników kolejowych i miejskich oraz środowisk osób z niepełnosprawnościami. Powyższe standardy opracowano

w ramach projektu pn.: „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój. Koncentrują się one na zapewnieniu dostępności transportu zbiorowego przez zastosowanie opisanych w nich zasad komunikowania się i udzielania pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Łączę wyrazy szacunku,

z upoważnienia Ministra Infrastruktury

Piotr Malepszak

Podsekretarz Stanu

Dokument podpisany elektronicznie.