



Niskopodłogowy autobus Volvo 7700 Hybrid. Fot. Volvo.

Ewa Raczyńska-Buława

## Dostosowanie usług transportu publicznego do potrzeb osób niepełnosprawnych

*Osoby niepełnosprawne mają prawo do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia. W szczególności mają także prawo do dostępu do dóbr i usług umożliwiających pełne uczestnictwo w życiu społecznym. Podstawą włączania do życia społecznego – szkolnictwa, zatrudnienia, życia prywatnego – powinien być równy dostęp do systemu transportu publicznego. W praktyce istnieją duże różnice między poszczególnymi elementami systemu publicznego, wynikające przede wszystkim z istnienia różnic w zapisach prawnych regulujących funkcjonowanie danej gałęzi transportu. Rodzi to przede wszystkim nierówności w zakresie włączania społecznego w poszczególnych obszarach kraju, a także wykluczenie ekonomiczne osób o mniejszych dochodach, które nie są w stanie pokryć kosztów zakupu samochodu i jego przystosowania do potrzeb osoby niepełnosprawnej.*

### Charakterystyka grupy

W konwencji o prawach osób niepełnosprawnych niepełnosprawność jest określona mianem pojęcia ewoluującego, co wynika z interakcji między osobami z dysfunkcjami a barierami mającymi swoje źródło w postawach ludzkich i uwarunkowaniach środowiskowych, które utrudniają tym osobom pełny i skuteczny udział w życiu społeczeństwa, na zasadzie równości z innymi osobami [8].

Karta praw osób z niepełnosprawnością uznaje za osoby niepełnosprawne te osoby, których sprawność fizyczna, psychiczna lub umysłowa trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza lub uniemożliwia życie codzienne, naukę, pracę oraz pełnienie ról społecznych, zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi [7].

Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych określa niepełnosprawność jako trwałą lub okresową niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującego niezdolność do pracy. Ustawa ta wprowadza 3 stopnie niepełnosprawności, uzyskiwane na podstawie orzeczenia lekarskiego:

- ♦ stopień lekki (III grupa inwalidzka) – oznaczający osobę o naruszonej sprawności organizmu, powodującej w sposób istotny obniżenie zdolności do wykonywania pracy, w porównaniu do zdolności, jaką wykazuje osoba o podobnych kwalifikacjach zawodowych z pełną sprawnością psychiczną i fizyczną, lub mająca ograniczenia w pełnieniu ról społecznych, dające się kompensować przy pomocy wyposażenia w przedmioty ortopedyczne, środki pomocnicze lub środki techniczne;
- ♦ stopień umiarkowany (II grupa inwalidzka) – oznaczający osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej lub wy-



Przycisk alarmowy dla osób niepełnosprawnych



Miejsce mocowania wózków



Przycisk STOP z napisami w języku Braille'a

magającą czasowej albo częściowej pomocy innych osób w celu pełnienia ról społecznych;

- ♦ stopień znaczny (I grupa inwalidzka) – oznaczający osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej i wymagającą, w celu pełnienia ról społecznych, stałej lub długotrwałej opieki i pomocy innych osób w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji.

Ten podział jest podstawą do przyznawania ulg i uprawnień na postawie odrębnych przepisów [28].

Ustawodawstwo określające prawa osób niepełnosprawnych i obowiązki przewoźników, zarówno w odniesieniu do transportu kolejowego (Rozporządzenie 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym), autobusowego (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie nr 2006/2004 – założenia zmienionego rozporządzenia omówiono w [13]), transportu morskiego i wodnego śródlądowego [14], jak i lotniczego [17], precyzuje w sposób jednolity, ale też nie do końca jednoznaczny, definicję osoby niepełnosprawnej i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej (z różnych przyczyn albo z powodu wieku) i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów [19].

Pod względem funkcjonalnym niepełnosprawność ogólnie można określić jako dysfunkcję narządów wzroku, słuchu, ruchu; innym rodzajem jest niepełnosprawność intelektualna. Te dysfunkcje mogą występować niezależnie, ale także w postaci niepełnosprawności sprzężonej, kiedy obejmują więcej niż jeden typ. Należy zwrócić przy tym uwagę, iż u każdej osoby niepełnosprawnej może występować różny stopień nasilenia dysfunkcji. Mogą być one wrodzone lub nabyte, co ma wpływ na funkcjonowanie osoby niepełnosprawnej. Niepełnosprawność narządów ruchu może

być efektem na przykład uszkodzenia układu nerwowego, uszkodzenia systemu mięśni lub stawów, braku kończyn lub ich części, niepoprząnego uformowania szkieletu. Osoby niepełnosprawne ruchowo są kojarzone przede wszystkim z wózkiem inwalidzkim, ale poruszają się one także o kulach, z laską, z chodzikiem.

Każda z tych grup wymaga innego rodzaju dostosowań w systemie transportu publicznego. Osoby niepełnosprawne ruchowo przede wszystkim wymagają usunięcia barier fizycznych w dostępie do transportu publicznego, jak też w obszarze taboru pasażerskiego (likwidacji schodów, stopni, zapewnienia odpowiednio szerokich przejść itd.). Te rozwiązania są przydatne także innym osobom niepełnosprawnym, z zastrzeżeniem, że dla osób niewidzących nie jest korzystnie, jeśli w obszarze infrastruktury są na przykład całkowicie zniwelowane krawężniki – powinny być obniżone, żeby osoba niewidząca mogła wyczuć na przykład krawędź jezdni. Te rozwiązania też mają największe znaczenie dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej (osób starszych, rodzin z dziećmi, osób otyłych itd.). Z tych rozwiązań korzysta też każdy pasażer systemu transportu publicznego, bo ułatwiają one wsiadanie i wysiadanie czy też poruszanie się w obszarze infrastruktury. Są one też bardzo korzystne z punktu widzenia przewoźnika, bo zwiększają tempo wymiany pasażerów i pozwalają skrócić czas podróży, zwiększając tym samym jakość oferowanej usługi. Inny typ wymagań mają osoby niepełnosprawne sensorycznie – specyficzny, ułatwiający poruszanie się w obszarze infrastruktury czy taboru. Te wymagania są też najczęściej pomijane w procesie zapewniania dostępności usług transportowych. W przypadku osób niewidomych, które poruszają się przy pomocy białej laski, zapewnia się odpowiednie ścieżki dotykowe w podłodze, jak też oznakowania alfabetem Braille'a numerów peronów i torów przy wejściu na nie, tabliczek kierunkowych, elementów wyposażenia taboru służących obsłudze podróżnych (na przykład toalet czy też numerów siedzeń). Przydatne w podróży jest także przekazanie informacji w pociągu, z której strony jest peron, tak, żeby osoba niewidoma od razu skierowała się w stronę odpowiednich drzwi. Możliwe jest także wprowadzenie udogodnień w postaci zapewnienia możliwości otwarcia drzwi pojazdu przy pomocy pilota, a także umożliwienie szybkiej lokalizacji przycisku włączającego otwarcie drzwi. Dla osób słabo widzących istotne jest natomiast oznako-

wanie wszelkich barier (schodów, krawędzi), przycisków, piktogramów w sposób kontrastowy, umożliwiający ich dostrzeżenie. Obu grupom, jak też osobom słabo słyszącym i głuchym, zapewnia się odpowiedni system głosowej informacji pasażerskiej – opisany w dalszym rozdziale.

### Dostępność systemu transportu publicznego – planowanie i organizacja

Dostępność systemu transportu publicznego dla osób niepełnosprawnych należy rozumieć jako zapewnienie (w razie potrzeby przy pomocy dodatkowych środków) pełnej swobody w poruszaniu się publicznymi środkami transportu, bez ograniczeń związanych z barierami w obszarze infrastruktury, taboru czy samego świadczenia usługi transportowej. Dostępność ta nie może być ograniczona ani konkretnym czasem podróży, ani wymaganiem podróżowania z osobą towarzyszącą. Nie może także oznaczać zwiększonych wydatków ponoszonych przez osoby niepełnosprawne lub ich rodziny. Jest ona gwarantem swobody w możliwości podejmowania zatrudnienia, nauki, dostępie do służby zdrowia, kultury, sportu i rekreacji – czy to będą zakupy w galerii handlowej, czy spacer po lesie. Dostępność systemu transportowego jest więc pierwszym krokiem do walki z wykluczeniem społecznym osób niepełnosprawnych.

Istotne jest, aby dostępność systemu transportu publicznego rozpatrywać nie tylko w kontekście pojedynczego przewoźnika czy gałęzi transportu, ale aby patrzeć na całość systemu transportu publicznego, a także patrzeć w perspektywie poszczególnych regionów i zapewniania równego dostępu dla wszystkich użytkowników/klientów systemu zbiorowego transportu publicznego. Należy także podkreślić, iż pełna dostępność systemu transportu publicznego będzie możliwa dopiero wówczas, gdy zapewniona zostanie usługa transportu „od drzwi do drzwi”, w pełni dostępnego i przyjaznego dla użytkownika. Z uwagi na istniejące uwarunkowania prawne nie jest to jednak w tej chwili możliwe.

Konwencja ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych ratyfikowana przez Polskę w 2012 r. w odniesieniu do mobilności osób niepełnosprawnych stanowi, iż państwa podejmą skuteczne środki celem umożliwienia osobom niepełnosprawnym mobilność osobistą i możliwie największą samodzielność w tym zakresie, między innymi poprzez ułatwianie mobilności osób niepełnosprawnych, w sposób i w czasie przez nie wybranym i po przystępnej cenie [8]. Karta praw osób z niepełnosprawnością uznaje, iż osoby niepełnosprawne, czyli osoby, których sprawność fizyczna, psychiczna lub umysłowa trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza lub uniemożliwia życie codzienne, naukę, pracę oraz pełnienie ról społecznych, zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi, mają prawo do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia oraz nie mogą podlegać dyskryminacji. Osoby niepełnosprawne mają w szczególności prawo do dostępu do dóbr i usług umożliwiających pełne uczestnictwo w życiu społecznym, jak też do życia w środowisku wolnym od barier funkcjonalnych, w tym: dostępu do urzędów, punktów wyborczych i obiektów użyteczności publicznej, swobodnego przemieszczania się i powszechnego korzystania ze środków transportu, dostępu do informacji, możliwości komunikacji międzyludzkiej [7].

Polskie ustawodawstwo jednak nie kładzie równie silnego nacisku na problem zapewniania nieograniczonej swobody mobilności osobom niepełnosprawnym, rozumianego jako bezbarierowy dostęp na równych zasadach z osobami pełnosprawnymi do systemu transportu publicznego. Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych w artyku-

le 9 w odniesieniu do potrzeb transportowych określa jako jeden z głównych elementów rehabilitacji społecznej likwidację barier – w szczególności architektonicznych, urbanistycznych, transportowych, technicznych, w komunikowaniu się i dostępie do informacji [28]. Problem barier transportowych nie jest dalej rozwijany. Ustawa określa zadania samorządu województw i powiatów, które koncentrują się zasadniczo wokół indywidualnych potrzeb konkretnych osób niepełnosprawnych, a także na organizacji miejsc pracy dla osób niepełnosprawnych.

Podstawowym problemem w zakresie uwarunkowań prawnych jest nie tylko brak określenia odpowiednio wysokiego standardu usługi i wykorzystywanego do jej realizacji taboru, a także stopnia dostępności infrastruktury, ale także decentralizacja podejmowanych w tych sprawach decyzji, co powoduje duże różnice w obszarach poszczególnych samorządów. Zasady organizacji i funkcjonowania regularnego przewozu osób w publicznym transporcie zbiorowym w transporcie drogowym, kolejowym, innym szynowym, linowym, linowo-terenowym, morskim oraz w żegludzie śródlądowej określa Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym [25]. Ustawa ta precyzuje, iż organizacja publicznego transportu zbiorowego polega w szczególności między innymi na badaniu i analizie potrzeb przewozowych w publicznym transporcie zbiorowym, z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej zdolności ruchowej. Ustawa zwraca uwagę także na konieczność zbadania przy opracowywaniu planu transportowego potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ogra-



Drzwi zintegrowane z windą w turystycznym autobusie Scania Touring HD



Przyciski na stanowisku dla osób niepełnosprawnych

niczonoj sprawności ruchowej. Ustawa zaleca, iż przy udzielaniu zamówienia publicznego na wykonywanie publicznego transportu zbiorowego w specyfikacji istotnych warunków zamówienia można uwzględnić normy jakości i powszechną dostępność świadczonych usług, w tym rozwiązania techniczne zastosowane w środkach transportu służące zwłaszcza zapewnieniu ochrony środowiska oraz dogodnej obsługi pasażerów, w tym osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej zdolności ruchowej. Wymagania w stosunku do środków transportu, w tym dotyczące wprowadzania nowoczesnych rozwiązań technicznych, a także ich dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej zdolności ruchowej, muszą być zawarte w umowie o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego. W raportach z dwóch kontroli NIK, z których pierwszy odnosił się do funkcjonowania re-



Winda dla wózków schowana w stopniach drzwi międzymiastowego autobusu Volvo 8600

gionalnego pasażerskiego transportu drogowego, a drugi do dostępności publicznego transportu zbiorowego dla osób niepełnosprawnych w miastach na prawach powiatu, zarówno na szczeblu wojewódzkim, jak też miejskim, stwierdzono brak wywiązywania się z obowiązków organizatora transportu dotyczących badań i analiz potrzeb przewozowych w publicznym transporcie zbiorowym z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W raportach stwierdzono, iż odstąpienie przez organizatorów od rozpoznania potrzeb przewozowych społeczności na obszarze ich działania, w tym potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej zdolności ruchowej, i zadowolenie się przewozami wykonywanymi przez przewoźników komercyjnych wskazuje, w ocenie NIK, że samorządy te przez prawie 5 lat obowiązywania ustawy „nie organizowały publicznego transportu zbiorowego, a ograniczały się jedynie do administrowania tym transportem” [6].

Na dostępność systemu transportowego składają się: dostępność infrastruktury, dostępność taboru i dostępność oferowanych przez przewoźników usług (informacja pasażerska, kanały dystrybucji biletów, personel i jego przeszkolenie). Poniżej w kolejnych podrozdziałach opisano kolejno poszczególne te elementy ze zwróceniem szczególnej uwagi na aspekty multimodalności.

### Infrastruktura

W odniesieniu do infrastruktury jako przykład dobrego podejścia do jej dostosowania wskazuje się koncepcję uniwersalnego projektowania. Oznacza ono strategiczne podejście do planowania i projektowania między innymi otoczenia, mające na celu promowanie społeczeństwa włączającego wszystkich obywateli oraz zapewniającego im pełną równość oraz możliwość uczestnictwa. Projektowanie ma na celu promowanie równości i zapewnienie pełnego uczestnictwa w życiu społecznym osobom z obniżoną funkcjonalnością poprzez usuwanie istniejących barier i zapobieganie powstawaniu nowych [12]. Zgodnie z tą koncepcją projektowanie odbywa się według kryteriów: użyteczności dla osób o różnej sprawności, elastyczności w użytkowaniu, prostego i intuicyjnego użytkowania, czytelnej informacji, tolerancji na błędy, wygody użytkowania bez wysiłku, wielkości i przestrzeni odpowiedniej dla postępu i użytkowania. Takie planowanie odbywa się na etapie projektowania, a nie oznacza późniejszego dostosowywania obiektu do potrzeb osób niepełnosprawnych. Oznacza ono, iż wzięto pod uwagę wszystkie możliwe dysfunkcje – ruchowe i sensoryczne – umożliwiając każdemu użytkownikowi swobodę i bezpieczeństwo poruszania się w określonej przestrzeni. To dostosowanie służy nie tylko osobom niepełnosprawnym, ale także osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, rowerzystom i każdemu użytkownikowi [8].

W przypadku transportu publicznego uniwersalne planowanie ma wpływ na dostępność przestrzeni publicznej i możliwość dotarcia do przystanku, stacji, dworca. Istotne znaczenie ma też dostępność dworców kolejowych, autobusowych i punktów przesiadkowych, przystanków komunikacji miejskiej. Różnice w zakresie dostępności są widoczne w obszarze poszczególnych jednostek terytorialnych, ale także w obszarze poszczególnych gałęzi transportowych.

W przypadku dworców autobusowych obowiązujące jest rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 dotyczące *praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym* – określa zasadę równego dostępu do usług przewozowych w transporcie autobusowym. Zgodnie z tym rozporządzeniem zarządcy dworców autobusowych przy większych

modernizacjach powinni starać się uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z wymogami „projektowania dla wszystkich”. Powinni też wyznaczyć na terenie dworców punkty spotkań, gdzie osoby niepełnosprawne mogą zgłosić przybycie i potrzebę pomocy. Zgodnie z rozporządzeniem państwa członkowskie wyznaczają terminale autobusowe i autokarowe, w których udzielana jest pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej [22, 4]. Nowelizacja ustawy o *transporcie drogowym* z 20 marca 2015 r. wprowadziła obowiązek dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych dworców, których właścicielem lub współwłaścicielem w części większej niż połowa udziałów we współwłasności jest jednostka samorządu terytorialnego oraz który jest zlokalizowany w mieście mającym powyżej 50 tys. mieszkańców i z którego rocznie odjeżdża powyżej 500 tys. pasażerów. Fakt dostosowania dworca podlega zgłoszeniu do właściwego wojewody. Do wojewody można także zgłaszać fakt dostosowania dworców niespełniających wymogów własności i liczby obsługiwanych pasażerów. Minister właściwy do spraw transportu prowadzi i aktualizuje „Wykaz dworców wyznaczonych do udzielania pomocy

osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej” [29]. Aktualny wykaz z dnia 26 lipca 2016 roku obejmuje jedynie 5 dworców autobusowych w skali kraju: w Bydgoszczy, w Bytomiu, w Rzeszowie, w Tarnowskich Górach i Warszawie (Dworzec Warszawa Zachodnia) [10]. Jako najlepszy przykład dobrej praktyki należy wskazać dostępność dworca Warszawa Zachodnia – pierwszego z polskich dworców autobusowych oferujących opisywaną tu pomoc. Czytelna informacja na temat oferowanej pomocy znajduje się na stronie internetowej dworca. Zgodnie z informacją podaną na stronie internetowej (<http://dawz.pl/onas>) zarządca dworca oferuje wsparcie asystenta pasażera w zakresie wszystkich czynności związanych z podróżą – udzielenia informacji dotyczących podróży, pomocy przy znalezieniu połączenia i zakupie biletu, korzystaniu z infrastruktury dworca, przeniesienia bagażu i zajęcia miejsca w autobusie. Asystenci podróży ubrani są w stroje z napisem Asystent Pasażera i widocznym logo Dworca Autobusowego Warszawa Zachodnia. Dodatkowo zarządca dworca informuje, iż na terenie dworca zostały zlikwidowane wszystkie bariery komunikacyjne dla niepełnosprawnych – przebudowano chodniki i podjazdy, zamontowano windy i platformy.

**Tab. 1. Główne potrzeby i utrudnienia, jakie napotykają największe grupy użytkowników**

Grupa użytkowników	Potrzeby	Utrudnienia
osoby poruszające się na wózkach	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alternatywne w stosunku do schodów metody pokonywania różnic wysokości;</li> <li>• odpowiednia szerokość przestrzeni komunikacyjnych;</li> <li>• odpowiednie parametry elementów wyposażenia, np. wysokość blatów;</li> <li>• specjalnie dostosowane pomieszczenia, np. toalety;</li> <li>• drzwi automatyczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nawierzchnia nierówna lub śliska;</li> <li>• wysokie krawężniki;</li> <li>• zbyt wąskie przestrzenie komunikacyjne, drzwi;</li> <li>• brak wind, pochylni itp.;</li> <li>• zbyt ciężko otwierające się drzwi;</li> <li>• zbyt wysoko umieszczone elementy wyposażenia</li> </ul>
inne osoby z niepełnosprawnościami ruchu, czasowo niepełnosprawne, kobiety w ciąży, a także inne osoby, które mogą mieć problemy z poruszaniem się	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odpowiednia szerokość przestrzeni komunikacyjnych;</li> <li>• miejsca odpoczynku w przestrzeniach wymagających pokonywania znaczących dystansów;</li> <li>• poręcze przy schodach, pochylniach itp.;</li> <li>• poręcze przy muszli ustępowej ułatwiające siadanie i wstawanie;</li> <li>• krzesła i ławki z podłokietnikami;</li> <li>• ruchome chodniki;</li> <li>• odpowiednia szerokość przestrzeni komunikacyjnych;</li> <li>• drzwi automatyczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nawierzchnia nierówna lub śliska;</li> <li>• brak poręczy przy schodach, pochylniach;</li> <li>• krzesła, ławki bez podłokietników i oparć;</li> <li>• trudne do uchwycenia klamki (np. w formie kuli);</li> <li>• poręcze o zbyt dużej średnicy, uniemożliwiające właściwy uchwyt;</li> <li>• zbyt wąskie przestrzenie komunikacyjne;</li> <li>• brak wind;</li> <li>• zbyt ciężko otwierające się drzwi</li> </ul>
osoby z dysfunkcjami słuchu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stosowanie urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne);</li> <li>• stosowanie komunikatów i oznaczeń tekstowych (tablice zmienno-znakowe, tablice informacyjne, piktogramy itp.);</li> <li>• zapewnienie odpowiedniego oświetlenia twarzy rozmówcy (umożliwia czytanie z ruchu ust);</li> <li>• zapewnienie personelu ze znajomością języka migowego (w szczególności w urzędach, szpitalach);</li> <li>• automaty telefoniczne z możliwością rozmów tekstowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hałas, pogłos;</li> <li>• brak komunikatów wizualnych</li> </ul>
osoby z dysfunkcjami wzroku	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oznaczenia w alfabecie Braille'a i inne oznaczenia dotykowe;</li> <li>• ścieżki dotykowe;</li> <li>• mapy dotykowe;</li> <li>• komunikaty głosowe;</li> <li>• dokumenty przygotowane w formie umożliwiającej ich odczytanie i wypełnienie przy pomocy komputera wyposażonego w program czytający;</li> <li>• audiodeskrypcja (muzea, kina, teatry)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• brak dotykowych oznaczeń przy przejściach dla pieszych;</li> <li>• brak jednolitych rozwiązań (np. w przypadku przycisków przy przejściach dla pieszych);</li> <li>• wiszące przeszkody, ukośne słupy itp., trudne do wykrycia przy pomocy białej laski;</li> <li>• chaotyczny układ przestrzeni;</li> <li>• brak kontrastów;</li> <li>• oślepiające, zbyt słabe lub nierównomierne oświetlenie;</li> <li>• materiały o bardzo dużym połysku;</li> <li>• ekrany dotykowe bez właściwego oprogramowania</li> </ul>
osoby niskie, dzieci	<ul style="list-style-type: none"> <li>• muszle ustępowe, pisuary, umywalki dostosowane do wzrostu niskich osób;</li> <li>• niżej umieszczone włączniki światła, telefony itp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zbyt wysoko umieszczone elementy wyposażenia (włączniki światła, blaty itp.)</li> </ul>
osoby wysokie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyżej umieszczone włączniki światła, telefony itp.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zbyt niskie przestrzenie komunikacyjne;</li> <li>• zbyt nisko umieszczone znaki, reklamy, belki konstrukcyjne itp.</li> </ul>
osoby starsze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• u starszych osób mogą występować niepełnosprawności sprzężone, obejmujące jednocześnie np. dysfunkcje ruchu, wzroku oraz słuchu. Dlatego potrzeby i utrudnienia, jakie będzie napotykała ta kategoria, będą w różnym stopniu łączące się z przedstawionymi powyżej dla pozostałych.</li> </ul>	

Źródło: oprac. własne na podst. [8].

Zgodnie z rozporządzeniem 181/2011 pomoc w wyznaczonych terminalach musi zapewniać osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej możliwość:

- ♦ poinformowania o swoim przybyciu do terminalu i zwrócenia się o pomoc w wyznaczonych punktach;
- ♦ przemieszczenia się z wyznaczonego punktu do stanowiska odprawy, poczekalni oraz miejsca wejścia na pokład pojazdu;
- ♦ wejścia na pokład pojazdu, korzystając z wind, wózków inwalidzkich lub innej potrzebnej pomocy, odpowiednio do sytuacji;
- ♦ załadowania swojego bagażu;
- ♦ odbioru bagażu;
- ♦ opuszczenia pokładu pojazdu;
- ♦ zabrania na pokład certyfikowanego psa przewodnika;
- ♦ udania się na swoje miejsce siedzące.

W przypadku dworców autobusowych nie ma wytycznych obowiązkowych dla projektantów nowych lub modernizowanych budynków lub obszarów peronów. Jedyne wytyczne zawarte są w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie [24]; zawierają – w kontekście dostępności budynków o charakterze użyteczności publicznej – ogólne zapisy odnośnie do dostosowania wejść i dojazd do budynku, szerokości przejść i prześwitów dla ruchu pieszego, dostępu i dojazdu do wind, wymiarów i dostosowania wind do potrzeb osób niepełnosprawnych, wymiarów pochylni, przystosowania budynków ze zróżnicowanym poziomem podłóg do ruchu osób niepełnosprawnych, wymiarów i przystosowania pomieszczeń higieniczno-sanitarnych do potrzeb osób niepełnosprawnych. Zapisy dotyczące dostosowania budynków użyteczności publicznej do potrzeb osób niepełnosprawnych uwzględniają przede wszystkim potrzeby osób niepełnosprawnych ruchowo, niemal całkowicie pomijając potrzeby osób niepełnosprawnych sensorycznie. Dla porównania – zapisy dotyczące dostępności dworców i infrastruktury kolejowej zawarte w technicznych specyfikacjach interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Rozporządzenie 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. [18]) precyzują szczegółowo wymogi odnoszące się do zapewniania dostępności infrastruktury kolejowej:

- 1) parkingów dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się;



Podwójne stanowisko dla osób niepełnosprawnych

- 2) trasy pozbawionej przeszkód – łączącej się z następującymi strefami publicznymi infrastruktury, o ile występują: punkty zatrzymania innych środków transportu na terenie stacji (np. postój taksówek, przystanek autobusowy, tramwajowy, metro, prom itd.), parkingi, wejścia i wyjścia dostępne dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się, punkty informacyjne, systemy informacji wizualnej i dźwiękowej, kasy i automaty biletowe, obsługa klienta, poczekalnie, toalety, perony;
- ♦ drzwi i wejść;
  - ♦ posadzek;
  - ♦ sygnalizacji przeszkód przezroczystych;
  - ♦ toalet i stanowisk przewijania dzieci;
  - ♦ mebli i urządzeń wolnostojących;
  - ♦ kas i automatów biletowych, punktów informacyjnych i punktów obsługi klienta;
  - ♦ oświetlenia;
  - ♦ informacji wizualnych: drogowskazów, piktogramów, informacji drukowanej lub dynamicznej;
  - ♦ informacji mówionej;
  - ♦ szerokości peronu i krawędzi peronu, końca peronu;
  - ♦ jednopoziomowych przejść przez tory na stacjach [18].

Jest to istotne z punktu widzenia przede wszystkim komfortu pasażera, który – bez względu na punkt docelowy podróży (w ruchu krajowym, ale także i międzynarodowym) – ma zagwarantowany jednolity minimalny standard dostępności infrastruktury. Wpływa to znacząco na zwiększanie atrakcyjności i konkurencyjności połączeń transportu zbiorowego w stosunku do najpopularniejszego jednak transportu indywidualnego – samochodowego.

Znaczenie istnienia jasnych i obowiązkowych wytycznych dla zarządców infrastruktury widoczne jest szczególnie w obszarze dostępności infrastruktury miejskiej. Raport NIK odnoszący się do dostępności komunikacji miejskiej wskazuje jednak jako barierę uniemożliwiającą pełnoprawne korzystanie z publicznego transportu zbiorowego nieodpowiedni sposób zaprojektowania i zorganizowania przestrzeni w obrębie przystanków komunikacyjnych. W żadnym z kontrolowanych miast nie określono standardów dostępności. Budowane lub modernizowane w latach 2013–2015 przystanki spełniały odpowiednie wymogi techniczne i były dostępne dla osób niepełnosprawnych ruchowo, ale potrzeby osób niepełnosprawnych sensorycznie nie były uwzględniane lub przyjęte rozwiązania były zastosowane niewłaściwie lub niekonsekwentnie. Należy zwrócić uwagę także na niewielką liczbę modernizowanych przystanków (od 4% do 12%). Raport wskazuje błędy w projektowaniu: pasy żółtych płytek ryflowanych pełniących rolę ostrzegawczą skierowano w miejsca niebezpieczne (np. bezpośrednio w torowisko lub w ścieżkę rowerową), na terenie tego samego miasta stosowano różny układ płytek ostrzegających (pół uwagi i ścieżek prowadzących), co ograniczało ułatwiającą funkcję tych elementów, część gablot z rozkładem jazdy zawieszono na zbyt dużej wysokości, co uniemożliwiło swobodne odczytanie ich treści osobom z niedoborem wzrostu czy poruszającym się na wózku inwalidzkim. Raport konkluduje, że prowadzone w badanym okresie inwestycje nie poprawiły w istotny sposób dostępności dla osób niepełnosprawnych całej infrastruktury przystankowej [5].

### Tabor

Drugim elementem zapewniania dostępności systemu transportowego jest posiadanie dostępnego (niskopodłogowego) taboru kolejowego, autobusowego regionalnego, dalekobieżnego i miejskiego, tramwajowego. Dla taboru autobusowego wymagania dostosowania opisuje Regulamin nr 107 Europejskiej Komisji Gospo-

darcej Organizacji Narodów Zjednoczonych (EKG ONZ) – *Jednolite przepisy dotyczące homologacji pojazdów kategorii M2 lub M3 w odniesieniu do ich budowy ogólnej*. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich jednopokładowych, dwupokładowych, sztywnych lub przegubowych pojazdów kategorii M2 lub M3 (służących do przewozu osób, mających więcej niż 8 miejsc, oprócz siedzenia kierowcy). Zgodnie z tym regulaminem pojazdy klasy I (pojazdy, w konstrukcji których przewidziano przestrzeń dla pasażerów stojących, umożliwiającą częste przemieszczanie się) muszą umożliwić dostęp osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym co najmniej jednemu użytkownikowi wózka inwalidzkiego oraz jednemu rozłożonemu wózkowi dziecięcemu lub wózkowi spacerowemu. Zgodnie z regulaminem drzwi zapewniające dostęp dla wózków inwalidzkich mają mieć podnośnik lub pochylnię. Istotne jest to, iż regulamin ma zastosowanie do nowo produkowanych pojazdów [16]. W rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym zapisano niezobowiązujący zapis, że przewoźnicy powinni, w miarę możliwości, uwzględnić te potrzeby przy podejmowaniu decyzji w sprawie sprzętu w nowych i nowo remontowanych pojazdach [22]. Nie jest to więc tak jasno określony wymóg, jak w przypadku dostępności taboru kolejowego. W odniesieniu do pojazdów już homologowanych oraz przewożących wyłącznie lub głównie pasażerów siedzących nie ma obowiązku ich dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych. W praktyce pojazdy komunikacji regionalnej (busy) i dalekobieżnej nie umożliwiają więc przejazdu osobom na wózkach inwalidzkich. Wyjątkiem jest tutaj firma Polski Bus, która oferuje 1 miejsce dla osoby na wózk inwalidzkim w pojeździe (z możliwością jego rezerwacji). Nie istnieją natomiast żadne wymogi dostosowania pojazdów do potrzeb osób niepełnosprawnych sensorycznie – głównie zapewnienia systemu wizualnej i głosowej informacji pasażerskiej.

W przypadku taboru dużo bardziej konkurencyjną ofertę dla osób niepełnosprawnych zapewnia transport kolejowy. Rozporządzenie 1300/2014 w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności [18] odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się w odniesieniu do podsystemu „Tabor” określa wymagania dotyczące poniższych elementów:

- ◆ siedzeń;
- ◆ miejsc na wózki inwalidzkie;
- ◆ drzwi;
- ◆ oświetlenia;
- ◆ toalet;
- ◆ przejść;
- ◆ informacji dla pasażerów;
- ◆ zmian wysokości;
- ◆ poręczy;
- ◆ przedziałów do spania dostępnych dla osób na wózkach inwalidzkich;
- ◆ położenia stopnia przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego;
- ◆ urządzeń wspomagających wsiadanie [18].

Również w obszarze transportu miejskiego obserwowane jest stałe zwiększanie jego dostępności dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Dostosowanie komunikacji miejskiej do potrzeb osób niepełnosprawnych to przede wszystkim wymiana taboru na niskopodłogowy, ale także zapewnienie odpowiedniej informacji pasażerskiej wewnątrz i na zewnątrz pojazdu, dźwiękowej i wizualnej. W odniesieniu do transportu autobusowego obowiązują przepisy wspomnianego już

wyżej Regulaminu. Dostępność tramwaju określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury. Rozporządzenie to mówi, iż w tramwaju co najmniej 1 wejście powinno być przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych i powinno posiadać odpowiednie oznakowanie (§ 8, pkt. 5). Ponadto wejście przystosowane dla potrzeb osób niepełnosprawnych powinno posiadać, umieszczone wewnątrz i na zewnątrz tramwaju, odrębne przyciski, których użycie powinno sygnalizować motorniczemu zamiar wsiadania lub wysiadania osoby niepełnosprawnej oraz powodować, że zamknięcie drzwi będzie mógł tylko motorniczy. Tramwaj wyprodukowany przed 2000 r. może nie mieć wyznaczonego miejsca dla wózków inwalidzkich [20]. Kontrola NIK, której wyniki zostały przedstawione podczas posiedzenia Komisji Infrastruktury, które odbyło się w Sejmie 23 marca 2017 r., pokazuje, iż stopień przystosowania autobusów do potrzeb osób niepełnosprawnych wzrósł w latach 2013–2015 nieznacznie, bo zaledwie o 1%, ale jest dość wysoki. 85% autobusów było w 2015 r. przystosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych. Odsetek autobusów niskopodłogowych wzrósł z 72 do 84%, z tym że przystosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych oznacza głównie udogodnienie dla osób niepełnosprawnych ruchowo. W 2015 r. 83% autobusów miało systemy wewnętrznej informacji wizualnej, 75% – systemy wewnętrznej informacji głosowej. Ale już tylko 46% autobusów było wyposażonych w systemy zewnętrznej informacji głosowej. Efektem braku zawarcia w wymogach prawnych systemów informacji pasażerskiej jest więc brak pewności, że autobus niskopodłogowy będzie wyposażony w system informacji dla osób niewidomych lub niesłyszących, a więc niepełnosprawnych sensorycznie. Dużo mniejsza dostępność jest w przypadku komunikacji tramwajowej. Wśród badanych miast komunikację tramwajową miały 2 z nich. W 2015 r. w Bydgoszczy na 114 tramwajów tylko 2 były niskopodłogowe, a w Szczecinie na 212 tramwajów – 28. Komunikacja tramwajowa, która powinna pełnić funkcję podstawy układu komunikacyjnego miast, jest więc w nikły sposób przygotowana do potrzeb osób niepełnosprawnych i co nie sprzyja walce z wykluczeniem części mieszkańców [5].

## Usługa

Dostosowana infrastruktura i tabor nie wyczerpują problemu zapewnienia dostępności. Wiele zależy także od zapewnienia przez przewoźnika i zarządcę infrastruktury odpowiedniego komfortu pasażera w odbywanej podróży. Wysoka jakość obsługi zapewnia-



Wejście do niskopodłogowego autobusu Volvo 7900 Electric. Fot. Volvo



Szkolenie konstruktorów firmy Solaris pozwala na poznanie potrzeb osób niepełnosprawnych. Fot. Solaris

nej przez pracowników przewoźników i zarządcy infrastruktury, odpowiednio zaprojektowane systemy informacji pasażerskiej, dopasowanie usługi do jak najbardziej zindywidualizowanych potrzeb pasażera są istotne w przypadku każdego pasażera – to ona umożliwia efektywną konkurencję z transportem samochodowym indywidualnym. W stosunku do osób niepełnosprawnych wymagania te są odpowiednio wyższe i muszą być wsparte odpowiednimi szkoleniami pracowników, a także bezpośrednim włączaniem osób niepełnosprawnych w proces projektowania usługi. Szkolenia pracowników obsługi podróży powinny mieć na celu przede wszystkim poznanie osób niepełnosprawnych i ich potrzeb. Warto, aby miały one charakter praktyczny – z bezpośrednim poznaniem osoby niepełnosprawnej lub ograniczeń związanych z niepełnosprawnością, z wykorzystaniem narzędzi umożliwiających symulację niepełnosprawności sensorycznej u osób sprawnych. Takie osobiste poznanie uwrażliwia na problem niepełnosprawności i umożliwia zwiększenie jakości obsługi.

W rozporządzeniu dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym określono wymagania dotyczące szkoleń pracowników przewoźników pod kątem obsługi osób niepełnosprawnych. Rozporządzenie mówi o konieczności prowadzenia w kooperacji z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne szkoleń personelu w zakresie uświadamiania potrzeb osób niepełnosprawnych. Szkolenia personelu, w tym kierowców, którzy zajmują się bezpośrednio podróży, są obowiązkowe dla wszystkich przewoźników, także tych obsługujących linie krótsze niż 250 km, a także miejskich operatorów transportu autobusowego. Szkolenie powinno obejmować zakres opisany w załączniku II Rozporządzenia 181/2011:

- ♦ odpowiednią wiedzę o pasażerach z upośledzeniami fizycznymi, sensorycznymi (słuchu i wzroku), ukrytymi lub umysłowymi oraz odpowiednie reagowanie na takie osoby, w tym umiejętność różnicowania możliwości osób, których sprawność ruchowa, orientacja lub zdolność komunikacji mogą być ograniczone;
- ♦ bariery, w obliczu których stoją osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym bariery w zakresie postaw, bariery środowiskowe/fizyczne i organizacyjne;
- ♦ wiedzę na temat certyfikowanego psa przewodnika, w tym zadania i potrzeby psa przewodnika;

- ♦ reagowanie w nieoczekiwanych sytuacjach;
- ♦ umiejętności interpersonalne oraz metody komunikowania się z osobami głuchymi i niedoświadczającymi, osobami z upośledzeniem mowy i osobami z upośledzeniem w zakresie uczenia się;
- ♦ ostrożne obsługiwanie, w sposób pozwalający uniknąć uszkodzeń, wózków inwalidzkich oraz innego sprzętu służącego do poruszania się (dla całego personelu odpowiedzialnego za zajmowanie się bagażem, jeżeli taki jest) [22].

Raport NIK pokazał, iż na 10 skontrolowanych operatorów transportu zbiorowego tylko 1 operator zrealizował pełne szkolenie zawierające wszystkie powyższe elementy. W 7 przypadkach niektóre cele szkolenia zostały osiągnięte w ramach wstępnych i okresowych szkoleń kierowców, prowadzonych na podstawie odrębnych przepisów. W ocenie NIK rzetelne stosowanie się do zakazu dyskryminacji osób niepełnosprawnych, określonego w szczególności w art. 5, ust. 2 *Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych* oraz art. 21, ust. 1 *Karty praw podstawowych*, wymaga zapewnienia także innym osobom bezpośrednio zajmującym się podróży szkolenia w zakresie świadomości problemów osób niepełnosprawnych, pomimo że w przypadku tych pracowników obowiązek taki nie wynika z przepisów rozporządzenia dotyczącego praw pasażerów. Do grona takich osób należy zaliczyć w szczególności motorniczek oraz sprzedawców i kontrolerów biletów, zatrudnianych także przez organizatorów publicznego transportu zbiorowego oraz podmioty wybrane w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego [5].

Prowadzenie szkoleń jest istotne nie tylko w bieżącej obsłudze pasażerów, ale także w procesie udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym, zgodnie z rozporządzeniem dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym. Rozporządzenie to nakłada obowiązki udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym nie tylko na zarządców infrastruktury, ale także na przewoźników. Problemem tego rozporządzenia jest bardzo ograniczony zakres jego stosowania – dotyczy ono w pełni jedynie połączeń dalekobieżnych o długości trasy co najmniej 250 km. Przewoźnicy przewożący pasażerów na krótszych liniach nie są zobowiązani do świadczenia pomocy osobie niepełnosprawnej. Przewoźnicy pracujący na liniach powyżej 250 km muszą natomiast udzielić na pokładzie autobusów i autokarów nieodpłatnej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej (podobnie jak w transporcie kolejowym) przy wejściu na pokład i przy jego opuszczeniu (w tym w trakcie przerw w podróży, jeśli na pokładzie pojazdu poza kierowcą jest inny personel), przewozić bagażu i psa przewodnika, a także przy pozyskiwaniu informacji [22].

Zgodnie z zapisami rozporządzenia 181/2011 dla transportu autobusowego i autokarowego żaden z przewoźników nie może – zgodnie z art. 9 – odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu ani przyjęcia danej osoby na pokład pojazdu ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe. Nie może także pobierać dodatkowych opłat za rezerwację lub zakup biletu. Natomiast zgodnie z art. 10 przewoźnicy mogą odmówić sprzedaży biletu lub przyjęcia danej osoby na pokład ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe, jeśli stoi to w konflikcie z wymogami bezpieczeństwa lub w przypadku, gdy konstrukcja pojazdu lub infrastruktura, w tym przystanki autobusowe i terminale, fizycznie uniemożliwiają wejście na pokład pojazdu, jego opuszczenie lub przewóz osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w sposób operacyjnie wykonalny. Żaden z przewoźników nie powinien więc



odmówić przejazdu osobie niepełnosprawnej ruchowo, która może wejść z pomocą do pojazdu i zająć miejsce (o ile jest możliwe na przykład złożenie wózka inwalidzkiego i jest miejsce, aby go przewieźć). Dużo mniejszy problem jest w przypadku osób niepełnosprawnych sensorycznie, które nie mają ograniczeń w postaci dużych rozmiarów sprzętu rehabilitacyjnego. Wózek może być transportowany w luku bagażowym. Zgodnie z art. 17 przewoźnicy są odpowiedzialni za spowodowaną przez siebie utratę lub uszkodzenie wózków inwalidzkich, innego sprzętu służącego do poruszania się lub urządzeń pomocniczych. Są też zobowiązani do wypłaty odszkodowania równego kosztowi zastąpienia lub naprawy utraconego lub uszkodzonego sprzętu lub urządzeń [22]. Podobne zapisy znajdują się w rozporządzeniu 1371/2007 odnoszącym się do transportu kolejowego. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat. Przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny nie mogą odmówić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu ani żądać, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba [19].

Zgodnie z trendami panującymi na rynku transportowym przewoźnicy dążą do jak największej różnorodności kanałów sprzedaży: kasy biletowe, automaty biletowe, aplikacje mobilne, strony internetowe itd. Te wszystkie kanały powinny być dostępne dla osób niepełnosprawnych – tak samo jak dla każdego innego klienta. Nie ma jednolitych zasad lub rekomendacji dotyczących sposobu dostosowania kas biletowych na dworcach autobusowych i z reguły nie są one dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych lub dostosowanie nie jest im komunikowane za pośrednictwem stron internetowych. Na dworcu autobusowym Warszawa Zachodnia jest dostępna jedna kasa biletowa z obniżonym blatem dla zapewnienia dostępności osobom na wózkach inwalidzkich. Nie znaleziono żadnej informacji na temat wyposażenia kas biletowych w pętle indukcyjne ani usługi tłumacza języka migowego *online*. Pętla indukcyjna jest narzędziem wspomagającym prawidłowe słyszenie u osób słabosłyszących korzystających z aparatów słuchowych w miejscach o wysokim natężeniu hałasu (takich, jak kasy biletowe na dworcach kolejowych lub autobusowych). Dochodzący w takich sytuacjach do aparatu dźwięk uniemożliwia prawidłowe wyizolowanie właściwego jego źródła. Pętla indukcyjna umożliwia słyszenie właściwego przekazu bezpośrednio w aparacie słuchowym i właściwy jego odbiór. Samo urządzenie jest bardzo proste – jest to przewód, który – podłączony za pomocą wzmacniacza do źródła dźwięku (mikrofonu) – wytwarza pole elektromagnetyczne odbierane przez cewkę, a następnie przekształcane przez nią na dźwięk. Pętla indukcyjna znalazła się wśród obowiązkowych elementów wyposażenia przynajmniej jednej kasy na nowych i modernizowanych dworcach kolejowych. Usługa tłumacza języka migowego ma na celu zapewnienie swobody w komunikowaniu się osób głuchych w kontakcie z przewoźnikiem lub zarządcą infrastruktury. Osoby głuche nie zawsze rozumieją się sprawnie językiem polskim – ich język komunikacji to język migowy. Nie zawsze więc odpowiednie i efektywne będzie dokonanie próby komunikowania się przy pomocy kartki i długopisu. Narzędzie wideotłumacza umożliwia swobodną komunikację z tymi osobami i nie wymaga żadnych dodatkowych elementów wyposażenia kas biletowych – jego funkcjonowanie opiera się na zwykłym tablecie. Należy także zwrócić uwagę na możliwość wdrażania usługi także poza kasą biletową: na stronie internetowej przewoźnika, w pojazdach, punktach obsługi pasażera. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się stanowi w art. 11,

iz organ administracji publicznej zapewnia, na zasadach określonych w art. 12 (z wyprzedzeniem przynajmniej 3-dniowym), dostęp do świadczenia usług tłumacza PJM, SJM i SKOBN, zwanych dalej „świadczeniem”. Świadczenie może być realizowane również przez pracownika organu administracji publicznej posługującego się PJM lub SJM lub z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się. Świadczenie jest bezpłatne dla osoby uprawnionej [26].

W przypadku udostępniania sprzedaży biletów i informacji dotyczących podróży warto również zwrócić uwagę na dostępność stron internetowych zgodnie ze standardem WCAG 2.0 (*Web Content Accessibility Guidelines*). Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie *Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych* (Dz. U. 2012, poz. 526) stanowi (§ 19), iż w systemie teleinformatycznym podmiotu realizującego zadania publiczne służące prezentacji zasobów informacji należy zapewnić spełnienie przez ten system wymagań WCAG 2.0, z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia [29]. Z dostępnej strony internetowej mogą swobodnie skorzystać osoby z niepełnosprawnością kończyn (dostępność serwisu z poziomu klawiatury), osoby niewidome (dostępność treści strony dla urządzeń czytających, w tym treści alternatywnych dla elementów graficznych i tekstów zawartych w plikach pdf), osoby słabo widzące (kontrast, powiększenie czcionki), osoby głuche (transkrypcje treści nagrań wideo).

Coraz popularniejszym kanałem sprzedaży biletów w komunikacji miejskiej i kolejowej są biletomaty. Ich dostępność rozpatrywana powinna być pod kątem ich umieszczenia w taki sposób, aby możliwe było skorzystanie z urządzenia przez osobę na wózek inwalidzki lub osobę niskiego wzrostu. Nowe, a na pewno ujednolicone rozwiązania w zakresie dostępności produktów i usług, wprowadza projektowany Europejski Akt Dostępności. Zgodnie z nim automaty biletowe muszą być dostępne na co najmniej 2 sposoby pod względem sensorycznym (czyli na przykład być udźwiękowione). Muszą mieć możliwość powiększania czcionki i zwiększania kontrastu oraz zmiany kolorów, a także być bardziej dostępne dla osób z ograniczoną sprawnością motoryczną i siłą. Akt ten przewiduje ponadto konieczność podawania informacji na stronie internetowej w sposób dostępny na więcej niż jeden sposób pod względem sensorycznym – takie rozwiązanie może oznaczać na przykład dostępność informacji na stronie internetowej przekazywanej za pomocą języka migowego. Dodatkowo przewoźnicy będą zobowiązani dostosowywać do potrzeb osób niepełnosprawnych aplikacje mobilne, w tym te służące przekazywaniu informacji w czasie rzeczywistym. Ten akt dotyczy transportu lotniczego, autobusowego, kolejowego i wodnego [1].

Zgodnie z rozporządzeniem 181/2011 osoby niepełnosprawne podróżujące autokarem lub autobusem powinny mieć także dostęp do informacji o usłudze przed podróżą i w jej trakcie. Przewoźnicy przewożący pasażerów na krótszych liniach nie mają obowiązku udzielania informacji pasażerom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej na temat podróży i warunków przewozu, w tym, w stosownych przypadkach, na temat rezerwacji i informacji *online*. Żaden z przewoźników nie ma też obowiązku udostępniania tych informacji w sposób publicznie dostępny – czyli w Internecie. Rozporządzenie mówi jedynie o tym, iż informacje te są fizycznie rozprowadzane na żądanie pasażera. W praktyce większość przewoźników autobusowych, w tym miejskich, nie ma na swoich stronach internetowych zawartych informacji na ten temat [22].

## Ulgi dla niepełnosprawnych

Polskie ustawodawstwo przewiduje system ulg dla osób niepełnosprawnych, odnoszących się do publicznego transportu zbiorowego kolejowego i autobusowego. Ustawa z dnia 20 czerwca 1992 r. o *uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego* reguluje uprawnienia do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego w regularnych przewozach osób, wykonywanych przez uprawnionych przewoźników kolejowych i autobusowych. Przepisów ustawy nie stosuje się do komunikacji miejskiej – te ulgi uchwała samorząd miejski, co sprawia, iż wymiar ulg nie pokrywa się z ulgami ustawowymi, a także nie dotyczy tych samych grup. Katalog uprawnień do ulgowych przejazdów jest też bardzo zróżnicowany w zależności od tego, czy osoba uprawniona do ulgi podróżuje transportem kolejowym, czy autobusowym, a w przypadku transportu autobusowego – czy jest to podróż w komunikacji zwykłej, pospiesznej, przyspieszonej czy ekspresowej, a także w zależności od typu biletu (miesięczny lub jednorazowy). Do 1 stycznia 2018 r., zgodnie z art. 8a, koszty związane z finansowaniem ustawowych uprawnień do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów pokrywane są z budżetu państwa. Przewoźnicy kolejowi, wykonujący krajowe przewozy pasażerskie, otrzymują z tytułu obowiązujących ustawowych ulg dotację przedmiotową na podstawie art. 22 ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o *transporcie kolejowym* [27]. Przewoźnikom autobusowym dopłaty do ulgowych biletów przekazują samorządy województw właściwych dla siedziby przewoźnika lub wykonywania przewozów w przypadku połączeń o charakterze regionalnym wojewódzkim. Analiza przepisów taryfowych poszczególnych przewoźników pokazuje, iż najczęściej tylko więksi przewoźnicy autobusowi decydują się na podjęcie kroków mających na celu otrzymanie dopłat do biletów sprzedawanych z ulgą. Warunkiem otrzymania takiej dopłaty jest bowiem posiadanie zezwolenia na wykonywanie przewozów regularnych osób w krajowym transporcie drogowym, stosowanie odpowiednich kas rejestrujących, a także zawarcie umowy z samorządem województwa określającą zasady przekazywania przewoźnikom dopłat. Od 1 stycznia 2018 r. dopłaty do stosowania ulg ustawowych będą przysługiwać wyłącznie przewoźnikom świadczącym usługi użyteczności publicznej zgodnie z *Ustawą o publicznym transporcie zbiorowym* [25]. Linie użyteczności publicznej precyzuje plan transportowy. Ustawa wprowadza więc znaczące różnice w systemach taryfowych między transportem kolejowym a autobusowym, także te zależne od wielkości przewoźnika i jego indywidualnej polityki wobec pasażera. Nie reguluje natomiast kwestii ulg i uprawnień do bezpłatnych przewozów w transporcie miejskim. Ustawa ta jest pierwszym problemem na drodze do zintegrowanej taryfy biletowej, ale też stanowi pierwszą przeszkodę w budowie jednolitego – połączonego taryfowo i rozkładowo – dostępnego systemu transportu publicznego.

## Podsumowanie

Osoby niepełnosprawne są szczególnie podatne na izolację i wykluczenie społeczne. Wpływa na to między innymi system transportu publicznego, od którego dostępności zależy możliwość aktywnego życia, nauki i pracy. Dostępność taboru, infrastruktury i usług przewozowych wpływa na ograniczanie tej izolacji oraz daje szansę podjęcia nauki, pracy i innych aktywności. Istotne znaczenie ma tutaj przekazywanie informacji o tej dostępności, promowanie usług transportu publicznego i zachęcanie do korzystania z tych usług – podobnie jak w przypadku każdego innego pasażera.

Szczególnie istotną rolę odgrywa tutaj zwiększanie dostępności taboru autobusowego – przede wszystkim z uwagi na fakt, iż transport autobusowy w wielu obszarach kraju jest jedyną dostępną dla mieszkańców gałęzią transportu publicznego. Nie jest możliwe oparcie dostępności usług transportu publicznego jedynie na transporcie kolejowym – na chwilę obecną najlepiej regulowanego wśród wszystkich gałęzi transportu i najdynamiczniej zwiększającego dostępność dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Większość odbywanych podróży transportem publicznym to podróże multimodalne – łączące na przykład samochód, pociąg i komunikację miejską, ale także autobus, pociąg i komunikację miejską (przykładem tutaj może być udana integracja połączeń Kolei Małopolskich i autobusowego transportu dowozowego). Nie jest możliwe stworzenie atrakcyjnej dla konsumenta oferty obejmującej jedynie pewne odcinki podróży, a tworzenie oferty w systemie „od drzwi do drzwi” wspartej systemami informatycznymi pozostaje w sferze oczekiwań współczesnego pasażera.

Problemem, który w znaczący sposób utrudnia skuteczne zachęcanie pasażerów niepełnosprawnych do korzystania z usług dostępnego transportu kolejowego jest brak możliwości stworzenia oferty, która jest wręcz wymagana przez większość pasażerów pełnosprawnych – oferty transportu multimodalnego i podróży „od drzwi do drzwi”. Z oferty wspólnych biletów na pociąg i komunikację miejską czy autobusową mogą skorzystać w pełni samodzielnie jedynie pasażerowie pełnosprawni. Osoby niepełnosprawne ruchowo (ale także osoby starsze) będą napotykały na swojej drodze bariery nie do pokonania – niedostępną infrastrukturę, niedostępny tabor komunikacji miejskiej i autobusowej. Osoby niepełnosprawne sensorycznie pokonają te przeszkody, ale spotkają się z problemami w dostępie do informacji pasażerskiej, brakiem lub niepełnym przeszkoleniem personelu, problemami z zakupem biletu. Dodatkowo struktura taryfowa jest dla osób niepełnosprawnych wyjątkowo nieprzystępna, wymaga każdorazowej weryfikacji dostępnych uprawnień do ulg, co nie jest także proste z uwagi na niekompletność informacji podawanych przez przewoźników (szczególnie autobusowych, busowych, ale także przewoźników mniejszych ośrodków miejskich). Na większości stron internetowych tych przewoźników nie ma także informacji na temat dostępności taboru i infrastruktury przystankowej, co uniemożliwia sprawne planowanie podróży.

Osoby niepełnosprawne stanowią według danych statystycznych Narodowego Spisu Powszechnego z 2011 r. około 14% społeczeństwa. Należy zwrócić uwagę na fakt, iż zapewnianie dostępności taboru dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (szeroka definicja sprawia, iż do tej grupy zaliczają się na przykład osoby starsze, rodzice z dziećmi w wózkach, osoby z otyłością czy też osoby z czasowymi ograniczeniami ruchu – na przykład po złamaniach kończyn) oznacza wprowadzanie ułatwień dla wszystkich pasażerów, także tych mniej wysportowanych lub podróżujących z rowerem czy większym bagażem, ułatwiających korzystanie z transportu, zwiększając jakość usług i tym samym zwiększając liczby przewożonych pasażerów, przekładające się na rosnące wpływy ze sprzedaży biletów. Pozostałe ułatwienia skierowane wyłącznie do osób niepełnosprawnych nie wiążą się z wysokimi lub wręcz żadnymi wydatkami – szczególnie w przypadku zapewniania dostępności informacji. Część rozwiązań (szkolenia) jest wymagana prawnie. Stawką jest wygranie rywalizacji o pasażera – zarówno niepełnosprawnego, jak i pełnosprawnego, który wybierze nowoczesny, wygodny i przyjazny transport publiczny, a nie zrealizuje podróży samochodem.

**Bibliografia:**

1. *Annex to the Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States as regards the accessibility requirements for products and services*, Brussels, 2.12.2015, COM (2015) 615, final.
2. Dyr T., *Europejska polityka transportowa na pierwszą połowę XXI wieku*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2011, nr 10.
3. Dyr T., *Kierunki rozwoju transportu w Unii Europejskiej w drugiej dekadzie XXI wieku*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2010, nr 11.
4. Dyr. T., *Prawa pasażera w przewozach autobusami i autokarami*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2013, nr 5.
5. Informacja o wynikach kontroli „Dostępność publicznego transportu zbiorowego dla osób niepełnosprawnych w miastach na prawach powiatu”, Nr ewid. 6/2016/P/15/069/LBY.
6. Informacja o wynikach kontroli „Funkcjonowanie regionalnego pasażerskiego transportu drogowego, KIN.410.007.00.2015, Nr ewid. 26/2016/P/15/035/KIN.
7. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych (M.P. z 13.08.1997 r., Nr 50, poz. 475).
8. Konwencja ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych, ratyfikowana przez Polskę 6 września 2012 r.: Dz. U. z dnia 25 października 2012 r., poz. 1169.
9. Kowalski K., *Planowanie dostępności – polskie uwarunkowania prawne i praktyka*, „Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania” 2013, nr 1 (6).
10. Obwieszczenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 26 lipca 2016 r. w sprawie wykazu dworców wyznaczonych do udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.
11. Olszewska K., Czech P., Łazarz B., Cieśla M., Turoń K., *Dostępność autobusowej komunikacji miejskiej dla osób niepełnosprawnych na przykładzie miasta Zabrze*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2016, nr 6.
12. *Projektowanie uniwersalne. Objasnienie koncepcji*, The Norwegian Ministry of the Environment: <http://niepelnosprawni.gov.pl/container/publikacje/projektowanie-uniwersalne/projektowanie-uniwersalne.%20Objasnienie%20koncepcji.pdf> (dostęp: 28.06.2017 r.).
13. Raczyńska J., *Ochrona praw pasażera w Unii Europejskiej*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2006, nr 1-2.
14. Raczyńska-Buława E., *Mobilność osób starszych. Dlaczego nie transport publiczny?*, „Technika Transportu Szynowego” 2017, nr 1-2.
15. Raczyńska-Buława E., *Osoby starsze a miejski transport publiczny. Problemy i bariery mobilności*, „Autobusy – Technika, Eksploatacja, Systemy Transportowe” 2017, nr 1-2.
16. Regulamin nr 107 Europejskiej Komisji Gospodarczej Organizacji Narodów Zjednoczonych (EKG ONZ) – *Jednolite przepisy dotyczące homologacji pojazdów kategorii M2 lub M3 w odniesieniu do ich budowy ogólnej* [2015/922].
17. Rozporządzenie 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą: Dz.Urz. WE L 204 z 26.7.2006, s. 1-9.
18. Rozporządzenie 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się: Dz.Urz. WE L 356 z 12.12.2014, s. 110-178.
19. Rozporządzenie 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym: Dz.Urz. WE L 315 z 3.12.2007, s. 14-41.
20. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 2 marca 2011 r. w sprawie warunków technicznych tramwajów i trolejbusów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia: Dz. U. Nr 65, poz. 344.
21. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie 2006/2004: Dz.Urz. WE L 334 z 17.12.2010, s. 1-16.
22. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie Nr 2006/2004: Dz.Urz. WE L 55 z 28.2.2011, s. 1-12.
23. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych: Dz. U. 2012, poz. 526.
24. Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. 2002, Nr 75, poz. 690, z późn. zm.)
25. Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym: Dz. U. 2011, Nr 5, poz. 13, z późn. zm.
26. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się: Dz. U. 2011, Nr 209, poz. 1243.
27. Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o transporcie kolejowym: Dz. U. 1997, Nr 96, poz. 591.
28. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych: Dz. U. 1997, Nr 123, poz. 776 z późn. zm.
29. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym: Dz. U. 2001, Nr 125, poz. 1371, z późn. zm.

Zdjęcia nieoznaczone – Zbigniew Rusak

**Autorka:**

mgr **Ewa Raczyńska-Buława** – Pełnomocnik Zarządu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej ds. Osób Niepełnosprawnych i Osób O Ograniczonej Sprawności Ruchowej

**Making public transport accessible for disabled people**

People with disabilities have the right to an independent, independent and active life. They have the right to access goods and services enabling full participation in society. Accessible transport services are the key to all social activity – learning, working, private life. In reality there are large differences between various elements of public transport system, which are primarily due to the existence of differences in legal provisions regulating each transport branch. This is the reason of differences in social inclusion level between particular country regions. It also causes economic exclusion of people with lower incomes who are unable to buy a car and adjust it to the needs of a disabled person.