



Ewa Raczyńska-Buława

# Osoby niepełnosprawne w systemie transportu publicznego

Ścieżki dotykowe na peronie dworca Łódź Fabryczna

**Osoby niepełnosprawne mają prawo do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia, a w szczególności, mają również 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 jednak zasady dostępności poszczególnych elementów systemu transportu publicznego regulowane są przez rozporządzenia i ustawy o różnym stopniu szczegółowości, nakładające różne inne obowiązki na przewoźników zbiorowego transportu publicznego lub przeciwnie – nienakładające żadnych zobowiązań mających na celu zapewnienie równego dostępu do usług transportowych, będących przecież podstawą życia społecznego. Ograniczenie dostępu do systemu transportu publicznego rodzi największe wykluczenie społeczne, uniemożliwiając dojazd do pracy, do szkoły i normalne funkcjonowanie w życiu prywatnym. Wykluczenie to ma także wymiar finansowy – będąc zmuszonymi do korzystania z samochodu, osoby niepełnosprawne są równocześnie zmuszone do ponoszenia znacząco wyższych kosztów życia. Szczegółowa analiza tych problemów jest przedmiotem niniejszego artykułu.**

## Charakterystyka grupy

W konwencji o prawach osób niepełnosprawnych niepełnosprawność jest określona mianem pojęcia ewoluującego, które pochodzi z interakcji między osobami z dysfunkcjami, a barierami wynikającymi z postaw ludzkich i środowiskowych, które utrudniają tym osobom pełny i skuteczny udział w życiu społeczeństwa, na zasadzie równości z innymi osobami [7]. Karta praw osób z niepełnosprawnością uznaje za niepełnosprawnych 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 [6].

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 powodująca 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 wymagającą 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 podstawie odrębnych przepisów [27].

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 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym),
- ♦ autobusowego (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),
- ♦ transportu morskiego i wodnego śródlądowego (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) [18],
- ♦ transportu lotniczego (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) [14],

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, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, bądź na skutek wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby [16].

Pod względem funkcjonalnym, niepełnosprawność ogólnie można określić jako dysfunkcję narządów: wzroku, słuchu, ruchu lub niepełnosprawność intelektualną. 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 zarówno wrodzone, jak i nabyte, co ma wpływ na funkcjonowanie osoby niepełnosprawnej. Niepełnosprawność narządów ruchu może być efektem na przykład uszkodzenia układu nerwowego, uszkodzenia systemu mięśni lub stawów, brakiem kończyn lub ich części, niepoprawnym uformowaniem szkieletu. Osoby niepełnosprawne ruchowo są koczujące przede wszystkim z wózkiem inwalidzkim, ale poruszają się one także o kulach, z laską lub z chodzikiem.

Każda z tych grup wymaga innego rodzaju dostosowań w sys-

temie transportu publicznego. Osoby niepełnosprawne przede wszystkim wymagają usunięcia barier fizycznych w dostępie do transportu publicznego, jak też w obszarze taboru pasażerskiego (schodów, stopni, odpowiednio szerokich przejść itd.). Te rozwiązania są przydatne także każdym 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. Rozwiązania te mają też 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 im 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 oznakowanie wszelkich barier (schodów, krawędzi), przycisków, piktogramów w sposób kontrastowy, umożliwiający ich dostrzeżenie. Obu grupom, jak też osobom słabosłyszącym 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 poprzez 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 podróży 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 będą zakupy to 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 – brak możliwości dojazdu do pociągu transportem zbiorowym publicznym i dalej od pociągu powoduje albo konieczność zakupu samochodu, bardzo często drogiego, który sprawia, że osoba niepełnosprawna pozostanie najprawdopodobniej już poza



Oznakowanie numeru peronu i oznaczeń kierunkowych na poręczy schodów prowadzących na peron dworca Łódź Widzew. W tle kontrastowe i dotykowe oznakowanie początku schodów

systemem transportu publicznego, bądź też prowadzi do wykluczenia społecznego i dramatycznego ograniczenia swobody mobilności, a co za tym idzie – braku możliwości podjęcia pracy zawodowej, nauki czy chociażby uczestnictwa w życiu towarzyskim. Pełna dostępność systemu transportu publicznego będzie więc 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 mobilności osobistej i możliwie największej samodzielności w tym zakresie, między innymi poprzez ułatwianie mobilności osób niepełnosprawnych, w sposób i w czasie przez nie wybranym i po przystępnej cenie [7]. Karta praw osób z niepełnosprawnością uznaje, iż osoby niepełnosprawne, 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 [6].

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 art. 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 [27]. 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 żegludze śródlądowej określa ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym [23]. Ustawa ta precyzuje, iż organizacja publicznego transportu zbiorowego polega 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 ograniczonej sprawności ruchowej. Ustawa zaleca, by przy udzielaniu zamówienia publicznego na wykonywanie publicznego transportu zbiorowego, w specy-

fikacji istotnych warunków zamówienia 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 regionalnego pasażerskiego transportu drogowego, a drugi do dostępności publicznego transportu zbiorowego dla osób niepełnosprawnych w miastach na prawach powiatu. Zarówno na szczeblu wojewódzkim, jak i 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. Raport stwierdza, 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” [5].

Na dostępność systemu transportowego składają się: dostępność infrastruktury, taboru i 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 [9]. 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 użytkownika 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, przy-

**Tab. 1. Główne potrzeby i utrudnienia, jakie napotykają największe grupy użytkowników [8]**

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 ruchowymi, 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 do 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 łącząc się z przedstawionymi powyżej dla pozostałych.</li> </ul>	

stanków komunikacji miejskiej. Różnice w zakresie dostępności są widoczne w obszarze poszczególnych jednostek terytorialnych, ale także w obszarze poszczególnych gałęzi transportowych. Największy poziom dostosowania jest wymagany w stosunku do transportu kolejowego. W tym obszarze, są ściśle określone wymogi dostępności w odniesieniu do infrastruktury – Techniczne Specyfikacje Interoperacyjności odnoszące się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (kolejno: decyzja 2008/164/WE, decyzja 2010/48/WE, decyzja 2012/464/UE uchylone aktualnie obowiązującym rozporządzeniem 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) precyzują szczegółowo wymogi zapewniania dostępności infrastruktury kolejowej i taboru kolejowego. TSI PRM ma zastosowanie do wszystkich nowych podsystemów „Infrastruktura” i „Tabor” systemu kolei w Unii, a także do istniejących w przypadku, gdy są one modernizowane zgodnie z art. 20 Dyrektywy 2008/57/WE, uwzględniając art. 8 i pkt. 7.2 załącznika do Rozporządzenia 1300/2014. TSI obejmuje wszystkie aspekty tych podsystemów, które są istotne z punktu widzenia dostępności

dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Szczegółowo opisane są wymagania dotyczące:

- ❖ parkingów dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się;
- ❖ tras pozbawionych przeszkód – łączących 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 wolno stojących;
- ❖ kas i automatów biletowych, punktów informacyjnych i punktów obsługi klienta;
- ❖ oświetlenia;
- ❖ informacji wizualnych: drogowaskazów, piktogramów, informacji drukowanej lub dynamicznej;

- ❖ informacji mówionej;
- ❖ szerokości peronu i krawędzi peronu, końca peronu;
- ❖ jednopoziomowych przejść przez tory na stacjach [15].

Poza obowiązkiem dostosowania nowych lub modernizowanych punktów obsługi pasażera, zagwarantowana jest bezpłatna pomoc udzielana przez zarządców infrastruktury w poruszaniu się po dworcu kolejowym lub w dotarciu na peron, o której mowa w dalszym rozdziale. Podobne Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. 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 [19].

W komunikacji miejskiej nie ma wymogu udzielania dodatkowej pomocy osobom niepełnosprawnym w dotarciu do przystanków, co jest zrozumiałe z uwagi na trudności organizacyjne. Założeniem powinno być więc jasne określenie standardu dostępności i stopniowa modernizacja infrastruktury przystankowej dla zapewnienia pełnej możliwości swobodnej podróży komunikacją miejską. 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 [4].

## Tabor

Drugim elementem zapewniania dostępności systemu transportowego jest posiadanie łatwo dostępnego (niskopodłogowego) taboru kolejowego, autobusowego regionalnego, dalekobieżnego i miejskiego, tramwajowego. Wymagania dostępności w odniesieniu do taboru kolejowego są opisane w sposób szczegółowy w TSI PRM. W przypadku pozostałych środków transportu, nie istnieje podobny dokument, który określałby w sposób tak dalece szczegółowy wymagania w odniesieniu do dostępności taboru. Rozporządzenie 1371/2007 mówi, iż postępując zgodnie z TSI dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji powinni uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ru-

chowej, w celu zapewnienia, zgodnie ze wspólnotowymi zasadami zamówień publicznych, dostępności wszystkich budynków i całego taboru poprzez stopniową eliminację barier fizycznych i przeszkód funkcjonalnych przy zakupie nowego wyposażenia, przeprowadzaniu prac budowlanych lub istotnych prac remontowych. Rozporządzenie 1300/2014 w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności 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,
- ❖ zmiany wysokości,
- ❖ poręczy,
- ❖ przedziałów do spania dostępnych dla osób na wózkach inwalidzkich,
- ❖ położenie stopnia przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego,
- ❖ urządzeń wspomagających wsiadanie [15].

Dla taboru autobusowego wymagania dostosowania opisuje 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. 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 pasażerów) muszą umożliwiać 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 [13]. W rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego 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. 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 wózku inwalidzkim w pojeździe. Nie istnieją natomiast żadne wymogi dostosowania pojazdów do potrzeb osób niepełnosprawnych sensorycznie – głównie zapewnienia systemu wizualnej i głosowej informacji pasażerskiej.

Dostosowanie komunikacji miejskiej do potrzeb osób niepełnosprawnych to przede wszystkim wymiana taboru na niskopodłogowy, ale także zapewnienie odpowiedniej informacji pasażerskiej



Oznakowanie drzwi do toalety, przycisku informującego o zajętości toalety oraz 2 przycisków otwierających drzwi pojazdu (8 sekund i 16 sekund) w pociągu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej



Przycisk SOS oznakowany alfabetem Braille'a w pociągu Intercity

– dźwiękowej i wizualnej – wewnątrz i na zewnątrz pojazdu. 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 jedno wejście powinno być przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych i 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 możliwe tylko przez motorniczego.

Tramwaj wyprodukowany przed 2000 r. może nie mieć wyznaczonego miejsca dla wózków inwalidzkich [17]. 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. W 2015 r. 85% autobusów było 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% wyposażonych było w systemy wewnętrznej informacji głosowej. Ale już tylko 46% autobusów posiadało 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 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 nie może pełnić tej funkcji bez narażania na wykluczenie części mieszkańców [4].

## Usługa

Dostosowana infrastruktura i tabor nie wyczerpują problemu zapewnienia dostępności. Wiele zależy także od zapewnienia przez przewoźnika i zarządcę infrastruktury odpowiedniego komfortu pasażera podczas odbywanej podróży. Wysoka jakość obsługi zapewnianej 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 umożliwi efektywną konkurencję z indywidualnym transportem samochodowym. 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 osób niepełnosprawnych i umożliwia zwiększenie jakości obsługi osób niepełnosprawnych. Ciekawostką jest fakt, iż w Rozporządzeniu 1371/2007 dotyczącym transportu kolejowego nie ma zapisów związanych ze szkoleniami pracowników przewoźników. Takie zapisy znalazły się natomiast w rozporządzeniu dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym. 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 podróżnymi lub kwestiami związanymi z podróżnymi, 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 dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym:

- ♦ odpowiednią wiedzę o pasażerach z upośledzeniami fizycznymi, sensorycznymi (słuchu i wzroku), ukrytymi lub w zakresie uczenia się oraz odpowiednie reagowanie na takie osoby, w tym umiejętność rozróżniania 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 niedosłyszącymi, osobami niedowidzącymi, 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) [19].

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 okreso-



Pies przewodnik osoby niewidomej

wych 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 podróżnymi, 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 [4].

Prowadzenie szkoleń jest istotne nie tylko w bieżącej obsłudze pasażerów, ale także w procesie udzielania pomocy przy dotarciu na peron, przy wsiadaniu/wysiadaniu z pojazdu, poruszaniu się po pojeździe. Rozporządzenie 1371/2007 mówi, iż osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej spowodowanej niepełnosprawnością, wiekiem lub jakimkolwiek innym czynnikiem powinny mieć możliwość podróżowania koleją, porównywalną z możliwością innych obywateli. Pomoc udzielana przez zarządcę infrastruktury, podobnie jak też pomoc udzielana przez przewoźnika kolejowego przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, jest bezpłatna. Wymagane jest wcześniejsze zgłoszenie potrzeby uzyskania pomocy, przynajmniej na 48 godzin [16]. Nie jest to jednak obligatoryjne i przewoźnik lub zarządcą infrastruktury może skrócić ten czas. PKP SA na określonych większych dworcach kolejowych oferuje możliwość zgłoszenia potrzeby pomocy w poruszaniu się po dworcu kolejowym przy zgłoszeniu z wyprzedzeniem 30-minutowym. Zgłaszanie z wyprzedzeniem 24-godzinnym obowiązuje w SKM Warszawa i Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej. W przypadku braku wcześniejszego zgłoszenia Rozporządzenie 1371/2007 zobowiązuje przewoźnika i zarządcę stacji do podjęcia wszelkich stosownych wysiłków dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż.

Rozporządzenie dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym również zawiera zapisy, iż w ramach odpowiedniego ustawodawstwa dotyczącego ochrony pracowników, osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny mieć prawo do pomocy w terminalach i na pokładzie pojazdów. 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, do jakiej są zobowiązani przewoźnicy na liniach powyżej 250 km. Ci drudzy są bowiem zobowiązani do udzielania na pokładzie autobusów i autokarów nieodpłatnej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, podobnej w zakresie do pomocy udzielanej przez przewoźników w transporcie kolejowym – pomocy przy wejściu na pokład i jego opuszczeniu (w tym w trakcie przerw w podróży, jeśli na pokładzie pojazdu poza kierowcą jest inny personel), przewiezieniu bagażu, umożliwienia przewozu psa przewodnika, a także pomocy w zakresie udzielenia informacji [19].

Zgodnie z zapisami Rozporządzenia 1371/2007, 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 [16]. Podobne zapisy znajdują się w Rozporządzeniu 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 bądź osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w sposób bezpieczny i 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 z tego tytułu równego kosztowi zastąpienia lub naprawy utraconego lub uszkodzonego sprzętu lub urządzeń [19].

Zgodnie z trendami panującymi na rynku transportowym, przewoźnicy kolejowi 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. Regulacje TSI PRM określają, iż przynajmniej jedna z kas biletowych na nowym lub modernizowanym dworcu musi być dostępna dla użytkownika wózka inwalidzkiego oraz dla osób o niskim wzroście, oprócz tego, przynajmniej jedno okienko musi być wyposażone w system pętli indukcyjnej na potrzeby aparatu słuchowego. Każda z kas osłoniętych szybą powinna być wyposażona w interkom. Dobrą praktyką jest montaż we wszystkich kasach biletowych pętli indukcyjnej, ale także zapewnienie możliwości zakupu biletów osobom głuchym za sprawą udostępnienia usługi wideo tłumacza *online*. Osoby głuche nie zawsze porozumiewają 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 wideo tłumacza umożliwi swobodną komunikację z tymi osobami i nie wymaga żadnych dodatkowych elementów wyposażenia kas biletowych – jego funkcjonowanie opiera się na zwykłym tablecie. Zarówno pętle indukcyjne, jak i dostęp do tłumacza języka migowego ma w swoich kasach biletowych Łódzka Kolej Aglomeracyjna. Dodatkowo, jako pierwszy przewoźnik oferuje możliwość skorzystania z pomocy tłumacza *online* także na pokładach pociągów. Dostępność stron internetowych przewoźników, zgodnie ze standardem WCAG 2.0, zapewnia dostępność informacji niezbędnych i przydatnych w procesie planowania podróży, a także wspiera dostępność internetowych kanałów sprzedaży biletów. 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). Kolejnym powszechnym kanałem sprzedaży biletów są automaty biletowe. Zgodnie z TSI PRM, tam, gdzie w przebiegu trasy pozbawionej przeszkód na stacji umieszczono automaty biletowe, przynajmniej jeden taki automat musi być wyposażony w interfejs, do którego może dosięgnąć użytkownik wózka inwalidzkiego lub osoba niskiego wzrostu [15].



Oznakowanie kasy biletowej Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej na dworcu Łódź Fabryczna

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 dwa 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 też konieczność podawania informacji także 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 także 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 pasażerom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji 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 [19].

## 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 [26]. 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 roku dopłaty do stosowania ulg ustawowych będą przysługiwać wyłącznie przewoźnikom świadczących usługi użyteczności publicznej zgodnie z ustawą o publicznym transporcie zbiorowym [23]. 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 stanowi też pierwszą przeszkodę w budowie jednolitego – połączonego taryfowo i rozkładowo – dostępnego systemu transportu publicznego.

W tabeli 2 przedstawiono różnice w wysokościach ulg, z których mogą skorzystać osoby niepełnosprawne niewidome lub niedowidzące, jak też w dokumentach, jakimi muszą się oni w takim przypadku legitymować w pociągu i w pojazdach komunikacji miejskiej w Łodzi, w Łasku i w Zduńskiej Woli.

## Podsumowanie

Problem dostępności usług transportu publicznego jest bardzo złożony. Z jednej strony, w przypadku kolei, osoby te mogą liczyć nie tylko na rosnącą dostępność taboru i infrastruktury, ale także na usługę wsparcia w podróży. Przewoźnicy zwiększają dostępność usług i kanałów sprzedaży dla osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi o możliwość skorzystania z usług tłumacza języka migowego *online*, pętli indukcyjnych, oznakowań pisanych alfabetem Braille'a. Rośnie także dostępność stron internetowych przewoźników, którzy coraz większą uwagę przywiązują do przekazywania informacji w sposób dostępny dla osób z niepełnosprawnością kończyn, uniemożliwiająca na przykład korzystanie z myszki komputera, osób niewidomych i słabo widzących czy też osób głuchych, posługujących się językiem migowym.

Problemem, który jednak 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 spotykają 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 zawartych informacji na temat dostępności taboru i infrastruktury przystankowej, co skutecznie uniemożliwia planowanie podróży.

**Tab. 2. Główne potrzeby i utrudnienia, jakie napotyka największe grupy użytkowników [8]**

Uprawnieni do ulgi	Kolej		Dokumenty, którymi legitymuje się dana osoba
	Wymiar ulgi (w %) przy przejazdach w klasie 2		
	Bilety jednorazowe	Bilety miesięczne	
Osoby niewidome, uznane za osoby niezdolne do samodzielnej egzystencji	93	93	jeden z dokumentów, stwierdzający inwalidztwo I grupy lub całkowitą niezdolność do pracy, z powodu stanu narządu wzroku, albo legitymacja osoby niepełnosprawnej stwierdzająca znaczny stopień niepełnosprawności z powodu stanu narządu wzroku lub oznaczona symbolem przyczyny niepełnosprawności „04-0”.
Osoby niewidome, jeśli nie są uznane za osoby niezdolne do samodzielnej egzystencji	37	37	jeden z dokumentów stwierdzający inwalidztwo II grupy lub całkowitą niezdolność do pracy, z powodu stanu narządu wzroku, albo legitymacja osoby niepełnosprawnej stwierdzająca umiarkowany stopień niepełnosprawności z powodu stanu narządu wzroku lub oznaczona symbolem przyczyny niepełnosprawności „04-0”.
Przewodnik lub opiekun towarzyszący w podróży: 1) osobie niezdolnej do samodzielnej egzystencji albo 2) osobie niewidomej	95	-	Jeden z dokumentów osoby niezdolnej do samodzielnej egzystencji. Jeden z dokumentów osoby niewidomej, stwierdzający inwalidztwo, niezdolność do pracy albo niepełnosprawność z powodu stanu narządu wzroku.
Cywilna niewidoma ofiara działań wojennych uznana za osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji	78	-	legitymacja cywilnej niewidomej ofiary działań wojennych, z wpisem o niezdolności do samodzielnej egzystencji, wystawiona przez organ rentowy.
Cywilna niewidoma ofiara działań wojennych uznana za osobę całkowicie niezdolną do pracy	37	37	legitymacja cywilnej niewidomej ofiary działań wojennych, z wpisem o całkowitej niezdolności do pracy, wystawiona przez organ rentowy.
Przewodnik towarzyszący w podróży cywilnej niewidomej ofierze działań wojennych: - uznanej za osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji - uznanej za osobę całkowicie niezdolną do pracy Przewodnikiem osoby niewidomej może być osoba, która ukończyła 13 lat, albo pies – przewodnik	95	-	Legitymacja cywilnej niewidomej ofiary działań wojennych; legitymacja cywilnej niewidomej ofiary działań wojennych, z wpisem o niezdolności do samodzielnej egzystencji, wystawiona przez organ rentowy; Legitymacja cywilnej niewidomej ofiary działań wojennych, z wpisem o całkowitej niezdolności do pracy, wystawiona przez organ rentowy.
Dzieci i młodzież dotknięte inwalidztwem lub niepełnosprawne do ukończenia 24. roku życia oraz studenci dotknięci inwalidztwem lub niepełnosprawni do ukończenia 26. roku życia – wyłącznie przy przejazdach z miejsca zamieszkania lub z miejsca pobytu do przedszkola, szkoły, szkoły wyższej, placówki opiekuńczo-wychowawczej, placówki oświatowo-wychowawczej, specjalnego ośrodka szkolno-wychowawczego, specjalnego ośrodka wychowawczego, ośrodka umożliwiającego dzieciom i młodzieży spełnianie obowiązku szkolnego i obowiązku nauki, ośrodka rehabilitacyjno-wychowawczego, domu pomocy społecznej, ośrodka wsparcia, zakładu opieki zdrowotnej, poradni psychologiczno-pedagogicznej, w tym poradni specjalistycznej, a także na turnus rehabilitacyjny i z powrotem	78	78	

Źródło: oprac. własne na podst.: [20, 21, 22, 24, 25].

Tab. 2. cd.

Transport miejski								
Lokalny transport zbiorowy Łódź			Lokalny transport zbiorowy Zduńska Wola			Lokalny transport zbiorowy Łask		
Uprawnieni do ulgi	Wymiar ulgi (w %)	Dokumenty, którymi legitymuje się dana osoba	Uprawnieni do ulgi	Wymiar ulgi (w %)	Dokumenty, którymi legitymuje się dana osoba	Uprawnieni do ulgi	Wymiar ulgi (w %)	Dokumenty, którymi legitymuje się dana osoba
osoby niewidome i niedowidzące oraz ich przewodnicy	100	bilet specjalny, o którym mowa w § 5, lub dokument, na podstawie którego bilet ten może zostać wydany (orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności z powodu choroby narządu wzroku lub legitymacja osoby niepełnosprawnej lub orzeczenie o całkowitej niezdolności do pracy i samodzielnej egzystencji lub całkowitej niezdolności do pracy z powodu choroby narządu wzroku albo orzeczenia o inwalidztwie I grupy z powodu stanu narządu wzroku); ponadto, pasażer winien posiadać w czasie podróży dokument stwierdzający jego tożsamość;	osoby niewidome i niedowidzące oraz ich przewodnicy	100	na podstawie legitymacji wydanej przez Polski Związek Niewidomych lub orzeczenia lekarza orzecznika lub orzeczenie o stopniu niepełnosprawności;	inwalidzi zaliczani do pierwszej grupy inwalidów i ich przewodnicy,	100	ważna legitymacja rencisty wraz z orzeczeniem o niepełnosprawności wystawiona przez ZUS lub wyrokiem sądu,
						renciści o umiarkowanym i lekkim stopniu niepełnosprawności,	50	ważna legitymacja rencisty wraz z orzeczeniem o niepełnosprawności wystawiona przez ZUS lub wyrokiem sądu,
						inwalidzi zaliczani do pierwszej grupy inwalidów i ich przewodnicy,	100	ważna legitymacja rencisty wraz z orzeczeniem o niepełnosprawności wystawiona przez ZUS lub wyrokiem sądu,
			cywilne niewidome ofiary działań wojennych oraz przewodnik towarzyszący tej osobie	100	na podstawie legitymacji cywilnej niewidomej ofiary działań wojennych (art. 10 ust. 1 pkt 1 i art. 10 ust. 3 ustawy z dnia 16 listopada 2006 r. o świadczeniu pieniężnym i uprawnieniach przysługujących cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych; Dz. U. z 2006 r. nr 249 poz. 1824 ze zm.);	inwalidzi zaliczani do pierwszej grupy inwalidów i ich przewodnicy,	100	ważna legitymacja rencisty wraz z orzeczeniem o niepełnosprawności wystawiona przez ZUS lub wyrokiem sądu,
			opiekunowie oraz przewodnicy towarzyszący osobom, o których mowa w pkt 11, oraz osobom niezdolnych do samodzielnej egzystencji.	100		inwalidzi zaliczani do pierwszej grupy inwalidów i ich przewodnicy,	100	ważna legitymacja rencisty wraz z orzeczeniem o niepełnosprawności wystawiona przez ZUS lub wyrokiem sądu,
dzieci i młodzież niepełnosprawne uczęszczające do przedszkoli, szkół i placówek specjalnych, przedszkoli i szkół z oddziałami integracyjnymi, przedszkoli i szkół integracyjnych lub przedszkoli i szkół ogólnodostępnych.	100	legitymacja przedszkolna dziecka niepełnosprawnego lub legitymacja szkolna ucznia niepełnosprawnego o wzorze zatwierdzonym przez ministra właściwego do spraw oświaty bądź orzeczenie o potrzebie kształcenia specjalnego wystawione przez poradnię psychologiczno-pedagogiczną lub bilet specjalny, o którym mowa w § 5, wydany na podstawie ww. orzeczenia.	młodzież zaliczona do I grupy inwalidów i objęta ewidencją – na podstawie zaświadczenia właściwego organu o wpisie do ewidencji (§ 3 i 4 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 1 czerwca 1987 r. w sprawie określenia zasad i trybu prowadzenia ewidencji oraz zakresu i form pomocy dla młodzieży dotkniętej inwalidztwem i młodzieży niepełnosprawnej; Dz. U. z 1987 r. nr 23 poz. 130).	50		dzieci do 16. roku życia z orzeczeniem o niepełnosprawności wydane przez Powiatowe Centrum Orzekania o Niepełnosprawności wraz z opiekunem.	100	

Osoby niepełnosprawne są szczególnie podatne na izolację i wykluczenie społeczne. Wpływa na to także 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.

## 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*, COM (2015) 615 final.
2. Dyr T., *Europejska polityka transportowa na pierwszą połowę XXI w.*, „Technika Transportu Szynowego” 2011, nr 5–6.
3. Dyr T., *Kierunki rozwoju transportu w Unii Europejskiej w drugiej dekadzie XXI w.*, „Technika Transportu Szynowego” 2010, nr 10.
4. Najwyższa Izba Kontroli, Informacja o wynikach kontroli „Dostępność publicznego transportu zbiorowego dla osób niepełnosprawnych w miastach na prawach powiatu”, nr ewid. 6/2016/P/15/069/LBY, Warszawa 2015.
5. Najwyższa Izba Kontroli, Informacja o wynikach kontroli „Funkcjonowanie regionalnego pasażerskiego transportu drogowego, KIN.410.007.00.2015, nr ewid. 26/2016/P/15/035/KIN, Warszawa 2015
6. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych, M.P. 1997, nr 50, poz. 475.
7. Konwencja ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych, ratyfikowana przez Polskę 6 września 2012 r., Dz. U. z dnia 25 października 2012 r. poz. 1169.
8. Kowalski K., *Planowanie dostępności – polskie uwarunkowania prawne i praktyka*, „Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania” 2013, nr 1 (6).
9. The Norwegian Ministry of Environment, *Projektowanie uniwersalne. Objaśnienie koncepcji, Raport tematyczny, listopad 2007*, <http://niepelnosprawni.gov.pl/container/publikacje/projektowanie-uniwersalne/projektowanie-uniwersalne.%20Objasnienie%20koncepcji.pdf> (dostęp: 03.02.2017).
10. Raczyńska J., *Ochrona praw pasażera w nowym rozporządzeniu III pakietu kolejowego w Unii Europejskiej*, „Technika Transportu Szynowego” 2008, nr 3.
11. Raczyńska J., *Prawa pasażera w Unii Europejskiej*, „Technika Transportu Szynowego” 2011, nr 3.
12. Raczyńska-Buława E., *Mobilność osób starszych. Dlaczego nie transport publiczny?*, „Technika Transportu Szynowego” 2017, nr 1–2.
13. Regulamin nr 107 Europejskiej Komisji Gospodarczej Organizacji Narodów Zjednoczonych Jednolite przepisy dotyczące homologacji pojazdów kategorii M2 lub M3 w odniesieniu do ich budowy ogólnej, Dz.Urz. WE L 255, 29.9.2010, s. 1–100.
14. 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.
15. 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, str. 110–178.
16. Rozporządzenie 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, Dz.Urz. WE 315 z 3.12.2007, str. 14–41.
17. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 2 marca 2011 r. w sprawie warunków technicznych tramwajów i trolejbusów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia: Dz.U. 2011 nr 65 poz. 344.
18. 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, str. 1–16.
19. 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 Ne 2006/2004, Dz.Urz. WE L 55 z 28.2.2011, str. 1–12.
20. Uchwała nr VIII/60/15 Rady Miasta Zduńska Wola z dnia 22 maja 2015 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe komunikacji miejskiej oraz wykazu osób uprawnionych do przejazdów bezpłatnych i ulgowych.
21. Uchwała Nr XLII/1108/17 Rady Miejskiej w Łodzi z dnia 22 lutego 2017 r. w sprawie ustalenia opłat za usługi przewozowe lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi, Dz.Urz. Woj. Łódzkiego 2017 poz. 1293.
22. Uchwała nr XVIII/162/11 Rady Miejskiej w Łasku z dnia 30 listopada 2011 r. w sprawie ustalenia ulg i cen za usługi przewozowe lokalnego transportu zbiorowego, świadczone przez Zakład Komunikacji Miejskiej w Łasku, Dz.Urz. Woj. Łódzkiego 2011 nr 386 poz. 4288.
23. Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym: Dz.U. 2011 nr 5 poz. 13 z późn. zm.
24. Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o świadczeniu pieniężnym i uprawnieniach przysługujących cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych: Dz.U. 2006 nr 249 poz. 1824 z późn. zm.
25. Ustawa z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego: Dz.U. 1992 nr 54, poz. 254 z późn. zm.
26. Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o transporcie kolejowym: Dz.U. 1997 nr 96 poz. 591.
27. 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.

## Autorka:

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

### Disabled people in a public transport system

People with disabilities have the right to an independent, and active life. In particular they also have the right to access to goods and services enabling full participation in society. Accessible transport services is a key to all social activity. As railway transport accessibility grows, there is still a large discrimination regarding multimodal integrated transport, being now the ground to regain passengers to railway services.