



URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO

Obsługa osób o ograniczonej możliwości poruszania się na rynku pasażerskich usług kolejowych – rekomendacje Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego



Wprowadzenie

Chcąc zapewnić wszystkim podróżnym równy dostęp do usług przewozowych pasażerskiego transportu kolejowego, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego przedstawia rekomendacje dotyczące zakresu oraz jakości obsługi osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Rekomendacje zostały zaopiniowane przez Zespół ds. Osób z Niepełnosprawnością przy Prezesie UTK.

Niniejsze opracowanie stanowi ogólną charakterystykę obecnego poziomu świadczonych usług kolejowych w przewozach pasażerskich, a zarazem wskazuje obszary wymagające szczególnego zaangażowania oraz wspólnej pracy przewoźników, zarządców infrastruktury, zarządców dworców, regulatora rynku oraz sektora organizacji pozarządowych.

Rekomendacje zawierają pakiet rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo oraz podnoszących jakość pasażerskich przewozów w transporcie kolejowym. Intencją Prezesa UTK jest zaakcentowanie potrzeby niezwłocznego wprowadzenia innowacyjnych rozwiązań funkcjonalno-organizacyjnych spełniających oczekiwania pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się, którzy w myśl prawa wspólnotowego powinni podlegać szczególnej ochronie, zapewniającej niedyskryminujący dostęp do korzystania z usług przewoźników kolejowych.

W dobie nabierających dynamiki przekształceń w obszarze organizacji oraz funkcjonowania rynku kolejowych przewozów pasażerskich, ogólnie zarysowany cel – uczynienie kolei przyjazną osobom niepełnosprawnym – nie jest łatwy do osiągnięcia. Od początku transformacji ustrojowej kolej podlega permanentnym przekształceniom. Część zmian spowodowanych jest przejściem polityki transportowej przez Unię Europejską, pozostałe – przyjętym w Polsce modelem funkcjonowania kolejowych przewozów, który decentralizuje organizację oraz planowanie usług przewozowych. W perspektywie najbliższych 5 do 10 lat należy oczekiwać rozdrobnienia rynku. Mnogość przewoźników przy jednoczesnym braku jednolitych i spójnych procedur w zakresie obsługi klienta o ograniczonej możliwości poruszania się, może być barierą dla tych osób w korzystaniu z usług kolei. Istnieje zatem konieczność wypracowania skutecznych rozwiązań poprawiających bezpieczeństwo oraz podnoszących jakość pasażerskich przewozów w transporcie kolejowym, jeszcze przed całkowitym rozdrobnieniem rynku. Prezentowane podejście wydaje się być najbardziej efektywnym i konstruktywnym.

Obecnie, na rynku pasażerskich przewozów kolejowych funkcjonuje dziesięć głównych przewoźników, którzy łącznie uruchamiają około 4 tys. pociągów dziennie. W 2012 r., kolej przewiozła 273 mln 904 tys. pasażerów. Warto zwrócić uwagę na uwarunkowania prawno-organizacyjne kształtujące model funkcjonowania przewozów kolejowych. Większość pociągów uruchamianych jest przez organizatorów transportu – Ministerstwo Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej (przewozy międzywojewódzkie i międzynarodowe), właściwe miejscowo Urzędy Marszałkowskie (połączenia regionalne) oraz Miasto Stołeczne Warszawa (SKM). Brak jednego podmiotu zamawiającego usługi

przewozowe o określonej jakości, przy jednoczesnym braku wypracowanych standardów w zakresie obsługi osób o ograniczonej możliwości poruszania się, w dłuższej perspektywie czasowej może stanowić istotną barierę w korzystaniu z kolei przez tę grupę osób. Co prawda w *ustawie z 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym*, ustawodawca zasygnalizował konieczność uwzględnienia potrzeb osób niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości ruchowej przy pracach nad tzw. planami transportowymi, jednak uregulowania te zdają się być zbyt ogólnikowe.

Różnorodność stacji i pociągów, zaszłości dotyczące budowy linii kolejowych (wiele wysokości peronów) stanowią bariery konieczne do wyeliminowania, co będzie skutkowało pełną dostępnością kolei.

Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się wymagają niezawodności całego łańcucha transportowego. Jedno brakujące ogniwo, jak np. niedziałająca winda lub przejście między peronami, które można pokonać tylko po schodach mogą sprawić, że podróż stanie się niemożliwa. Dlatego też grupy użytkowników o różnych rodzajach niepełnosprawności powinny być zaangażowane w procesy projektowe i kształtowanie procedur wewnętrznych przewoźników i zarządców dworców w zakresie obsługi pasażerów.

Zarówno przepisy, jak i stosowane rozwiązania dedykowane pasażerom o ograniczonej możliwości poruszania się, powinny być ujednolicone i niezależne od konkretnego przewoźnika obsługującego daną trasę. System informacyjny, sposób planowania podróży, zakup biletów, zgłoszenie chęci uzyskania pomocy oraz sama podróż i sposób poruszania się po dworcu lub pociągu, powinny być analogiczne u wszystkich przewoźników kolejowych. Unia Europejska ustanowiła techniczną specyfikację interoperacyjności (TSI-PRM), zawierającą standardy dotyczące dostępności transportu publicznego dla pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się. Standardy te od 2007 roku są podstawą w zakresie rozwoju systemów transportu publicznego, która w opinii Prezesa UTK stanowi punkt wyjścia do tworzenia krajowych standardów równego dostępu do usług transportu kolejowego.

Intencją działań Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego jest wypracowanie jednolitych norm równego dostępu do usług kolejowych obowiązujących wszystkich polskich zarządców infrastruktury oraz przewoźników na podstawie TSI PRM, prawa budowlanego oraz najlepszych praktyk obsługi pasażera o ograniczonej możliwości poruszania się na europejskim rynku kolejowym. Konieczne jest przeniesienie tych praktyk na rynek polski. Cel ten można osiągnąć tworząc usługę przewozową dedykowaną osobom o ograniczonej możliwości poruszania się. Tworzenie nowych, bardziej dostępnych usług jest uzasadnione społecznie, a także korzystnie wpłynie na wizerunek kolei.

Podstawowe pojęcia oraz zakres rekomendacji

Niniejsze opracowanie należy traktować jako zalecenie Prezesa UTK w zakresie niedyskryminującego dostępu do usług przewozowych, z uwzględnieniem specyficznych potrzeb osób niepełnosprawnych, w tym o ograniczonych możliwościach ruchowych. W celu sprecyzowania zakresu podmiotowego Rekomendacji przywołano definicje podstawowych pojęć określających grono osób korzystających z zalecanych rozwiązań. Dodatkowo dołączono również notki informacyjne opisujące osoby niepełnosprawne, z wyszczególnieniem cech charakteryzujących poszczególne rodzaje niepełnosprawności. Informacje te mają służyć zaakcentowaniu konieczności elastycznego podejścia przy tworzeniu procedur obsługi osób niepełnosprawnych.

W opinii Prezesa UTK przy tworzeniu reguł gwarantujących równy dostęp do usług kolejowych niezbędne jest wyraźne wskazanie i przyjęcie jednoznacznej definicji osoby niepełnosprawnej jak również osoby o ograniczonej możliwości poruszania się.

Osoba o ograniczonej możliwości poruszania się – termin ten ujęty został w decyzji Komisji Europejskiej 2008/164/WE¹. Definicja pojęcia zawiera wyliczenie kategorii pasażerów uznawanych za osoby o ograniczonej możliwości poruszania się. Należy do nich zaliczyć:

- osoby na wózkach inwalidzkich lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej (mające trudności z chodzeniem, na skutek urazów lub złamania kończyn),
- osoby podróżujące z małymi dziećmi,
- osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem,
- osoby starsze,
- kobiety w ciąży,
- osoby niewidome i słabowidzące,
- osoby głuche i słabosłyszące,
- osoby mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (które mają problemy z komunikowaniem się lub rozumieniem języka pisanego albo mówionego – w tym osoby z zagranicy, które nie znają języka miejscowego),
- osoby niepełnosprawne psychicznie lub intelektualnie,
- osoby niskiego wzrostu (w tym dzieci).

Definicja obejmuje ograniczenia trwałe i czasowe, należy podkreślić, że za osobę o ograniczonej możliwości poruszania się należy uznać opiekuna podróżującego z małym dzieckiem lub z dzieckiem

¹ Decyzja Komisji z dnia 21 grudnia 2007 r. dot. technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu „Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się” transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnych i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości (Dz. Urz. UE L 64 z 07.03.2008), pkt 2.2;

w wózku dziecięcym. Osobom tym należy się pomoc ze strony przewoźnika lub zarządcy dworca kolejowego w odbyciu planowanej podróży, a także miejsce w przedziale, w którym opiekun może bez przeszkód podróżować z dzieckiem w rozłożonym wózku dziecięcym, nie utrudniając podróży innym osobom. Należytą pomoc i zrozumienie ze strony przewoźnika lub zarządcy dworca powinny otrzymać również osoby z czasowym ograniczeniem ruchowym (np. złamaną kończyną), a także osoby starsze.

Do grupy osób niepełnosprawnych o ograniczonych możliwościach ruchowych w wielu krajach zaliczane są osoby otyłe. Tego zagadnienia nie uwzględnia wspomniana specyfikacja interoperacyjności. W odniesieniu do kwestii przejazdów osób otyłych przedsiębiorstwa przewozowe różnych gałęzi transportu, w tym kolei, zaczynają mieć problemy np. z przygotowaniem odpowiednich miejsc dla takich podróżnych. Z uwagi na charakter Rekomendacji, tę grupę podróżnych uwzględniono w dalszych rozważaniach.

Definicja Osoby niepełnosprawnej zawarta jest w *ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* (Dz. U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721, z późn. zm.). Ustawa ta definiuje trzy **stopnie niepełnosprawności**: znaczny, umiarkowany i lekki, które orzekają komisje w przypadku osób powyżej 16 roku życia. Natomiast osoby do 16 roku życia otrzymują orzeczenia o niepełnosprawności.

Warto również podkreślić, że osobami niepełnosprawnymi w rozumieniu *ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* są osoby z ważnym **orzeczeniem zaliczającym do jednej z trzech grup inwalidów**, wydanym przed dniem 1 stycznia 1998 roku.

Inne dokumenty zawierające katalog ogólnych praw osób niepełnosprawnych:

1. Najistotniejszym dokumentem międzynarodowym określającym katalog uprawnień osób niepełnosprawnych jest *Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych* (UNCRPD) uchwalona, wraz z Protokołem Fakultatywnym, przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych, 13 grudnia 2006 roku. Polska jest stroną konwencji.
2. Uchwała Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 roku – *Karta Praw Osób Niepełnosprawnych* (M.P. z 13.08.1997 r. Nr 50 poz. 475).

Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim

Na wózkach inwalidzkich najczęściej poruszają się osoby, które wskutek choroby bądź wypadku nie mogą samodzielnie chodzić. Zaliczają się do nich np. osoby po urazie kręgosłupa lub chore na SM, które mogą być całkowicie lub częściowo sparaliżowane tzn. mogą mieć niedowład rąk i nóg. Wśród nich zdarzają się osoby, które nie są w stanie chodzić samodzielnie, jak i takie, które o własnych siłach lub z pomocą innych osób są w stanie przejść kilka kroków.

Osoby zaliczane do tej grupy korzystają z różnych typów i rodzajów wózków inwalidzkich. Mogą to być wózki napędzane siłą rąk (często bardzo lekkie i zwrotne) lub wózki elektryczne, które charakteryzują

się większą masą i gabarytami (sam wózek elektryczny może ważyć nawet 100 kg). Osoby używające takiego sprzętu zwykle doskonale wiedzą jak z niego korzystać i w jaki sposób należy udzielać im pomocy.

Udzielanie pomocy osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim, która zamierza pokonać barierę architektoniczną, powinno być poprzedzone zapytaniem: w jaki sposób można najskuteczniej pomóc? Trzeba pamiętać, że ten sprzęt może być bardzo kosztowny i delikatny, dlatego należy dołożyć starań, aby go nie uszkodzić i, co najważniejsze, nie wyrządzić krzywdy osobie niepełnosprawnej korzystającej z wózka inwalidzkiego.

Osoby głuche i słabosłyszące

Osoby głuche odbierają informacje głównie zmysłem wzroku. Ich środkiem porozumiewania się jest przede wszystkim język migowy. Mają często trudności w kontaktach z ludźmi słyszącymi, co stanowi podstawowy problem w komunikacji. Niektóre osoby głuche potrafią odczytać mowę z ruchu ust.

Osoby słabosłyszące słyszą w stopniu niewystarczającym i posługują się mową. Często jednak mówią niewyraźnie np. nie wymawiają wszystkich głosek (sz, ć, ch, k itd.). Mowa słabosłyszących jest zaburzona, ale osoby słyszące mogą ją zazwyczaj zrozumieć i nawiązać dialog. Odbiór informacji słownej jest pełniejszy przy zastosowaniu aparatu słuchowego.

Osoby głuche (młodzi i starsi) i słabosłyszące (młodzi) czasami mają problemy z gramatyką i zrozumieniem tekstu pisanego.

Osoby niewidome i słabowidzące

Osoby niewidome to takie, które nic nie widzą lub mają poczucie światła. Osoby te poznają świat za pomocą innych zmysłów, takich jak: słuch, dotyk, węch, smak, ruch. Najtrudniejsze w codziennym funkcjonowaniu jest dla nich samodzielne przemieszczanie się i docieranie do celu. Najczęściej w poruszaniu pomaga im biała laska lub pies przewodnik. Często osoby niewidome proszą o pomoc widzących przewodników. Osoby te czytają teksty pisane alfabetem Braille'a lub korzystają z audiobooków.

Osoby słabowidzące to takie, które widzą w różnym stopniu.

Do tej grupy zalicza się osoby z:

- obniżoną ostrością widzenia, zawężonym polem widzenia (tzw. widzenie tunelowe),
- mroczkiem w polu centralnym widzenia (w centrum widzenia znajduje się czarna lub szara plama),
- mroczkami rozsianymi (widzenie jest zmienne, a mroczki mogą poruszać się i zmieniać kształt),
- trudnościami w odróżnianiu kolorów (daltoniści).

W zależności od stopnia widzenia, osoby te napotykać różne trudności w codziennym funkcjonowaniu – mają problemy z czytaniem i pisanem, przemieszczaniem się, rozpoznawaniem

twarzy i postrzeganiem szczegółów. Dlatego też można spotkać osoby słabowidzące poruszające się z białą laską, które są w stanie przeczytać duży druk.

Osoby niewidome z poczuciem światła i słabowidzące mają często nadwrażliwość na światło i olśnienia, trudności z adaptacją do zmian oświetlenia, np. przy wchodzeniu z ciemnego korytarza do bardzo jasnego pomieszczenia. Mają też problemy z poczuciem głębi, np. przy ocenie wysokości stopni schodów.

Spotykając osobę niewidomą lub słabowidzącą warto zapytać: czy, i jakiej pomocy potrzebuje.

Rekomendacje

W opinii Prezesa UTK pomoc osobom niepełnosprawnym powinna odbywać się na następujących płaszczyznach:

1. Planowanie podróży:

- strona internetowa przewoźnika,
- broszury, mapy, schematy itp.,
- infolinia przewoźnika,
- biuro obsługi klienta/biuro sprzedaży biletów/kasy biletowe,
- personel,
- zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy.

2. Pomoc na stacji kolejowej oraz w dotarciu do stacji:

- przystosowanie dworca do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- zakres i sposób pomocy ze strony pracowników dworca,
- wejście do i wyjście z pociągu,
- pomoc w dotarciu na dworzec,
- pomoc w dotarciu do miejsca docelowego,
- pomoc w skomunikowaniu podróżnego z innym pociągiem lub innym środkiem lokomocji.

3. Pomoc w pociągu:

- pomoc w zajęciu i opuszczeniu miejsca,
- pomoc w przemieszczaniu bagażu,
- pomoc w korzystaniu z toalety, baru lub innych usług oferowanych w pociągu,
- możliwość wezwania pomocy.

Osoba niepełnosprawna powinna określić czy, i na jakim etapie, oczekuje pomocy od przewoźnika lub zarządcy dworca kolejowego.

Z uwagi na jakość i sprawność obsługi osób niepełnosprawnych, niezbędne jest przeszkolenie personelu przewoźników i zarządców dworców kolejowych w zakresie świadczenia pomocy tej grupie podróżnych. W szkoleniach powinni uczestniczyć pracownicy punktów obsługi klienta, kas na stacjach, osoby uczestniczące w organizacji pomocy w podróży, personel obsługi pociągu (konduktorzy, pracownicy barów) oraz pracownicy usług gastronomicznych i toalet na terenie dworców. Dokładny zakres szkoleń powinien zostać wspólnie opracowany przez przewoźników oraz zarządców dworców z udziałem organizacji reprezentujących osoby niepełnosprawne. Tematyka szkoleń powinna uwzględniać między innymi: podstawy komunikowania się z osobami głuchymi, pomoc osobom niewidomym w poruszaniu się po stacji – w budynku dworca i na peronie, oraz obsługę tej grupy podróżnych np. podawanie

gorących napojów osobom głuchym, niewidomym oraz z porażeniem kończyn górnych.

Szkolenie powinno przygotowywać pracowników kolei do udzielania pomocy pasażerom (w szczególności osobom o ograniczonej możliwości poruszania się) również w sytuacjach nadzwyczajnych oraz w przypadku zakłóceń w podróży wynikających np. z opóźnienia pociągu, zmiany peronu, czy wystąpienia jakichkolwiek zagrożeń dla pasażerów.

Planowanie podróży

Prawie każda podróż pociągiem „zaczyna się” od uzyskania niezbędnych informacji. Można je uzyskać w Internecie lub za pośrednictwem infolinii przewoźnika. Sprawdzenie rozkładów jazdy, cen biletów czy ułatwień dla osób niepełnosprawnych oraz sposobu zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy są pierwszymi krokami potencjalnego podróżnego.

Dlatego każdy podróżny powinien mieć możliwość łatwego, taniego i pełnego dostępu do informacji.

Dostępność strony internetowej dla osób niepełnosprawnych

Strona internetowa przewoźnika powinna być w pełni dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych. Osoby niepełnosprawne, starsze – napotykać w sieci mnóstwo barier, głównie o charakterze technicznym, które utrudniają bądź uniemożliwiają im dostęp do usług internetowych. Strona internetowa przewoźnika powinna być przyjazna, wygodna w obsłudze i funkcjonalna, przynosząc korzyści zarówno klientom, jak i przedsiębiorcy.

W opinii Prezesa UTK zarówno przewoźnicy, jak również zarządcy dworców kolejowych oraz firmy pośredniczące w sprzedaży biletów, czy organizowaniu podróży kolejowych powinni przystosować swoje strony internetowe zgodnie z wymaganiami *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0)* dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych zgodnie z Załącznikiem nr 4 *Rozporządzenia 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, pozycja 526).

Niewidomi i słabowidzący

Dla osób słabowidzących jedną z najważniejszych cech serwisu jest zachowanie odpowiedniego kontrastu między tekstem, a tłem strony internetowej. Ważne jest również, aby w serwisie nie występowało zbyt wiele różnych krojów i stylów czcionek. Wskazane jest używanie czcionek bezszeryfowych. Strona internetowa powinna być przystosowana do współpracy z programami odczytu ekranu oraz powiększającymi. Osoby niewidome mogą korzystać z oprogramowania, które odczytuje tekst ze stron internetowych lub na bieżąco generuje wersję napisaną alfabetem Braille'a (tzw. monitory brajlowskie).

Dla osób niewidomych lub słabowidzących, korzystających z oprogramowania odczytującego zawartość ekranu, jednym z najważniejszych elementów serwisu jest: poprawnie opisany tytuł strony i struktura nagłówków oraz odpowiednio opisane linki i pola formularzy oraz zamieszczone na stronie obrazy.

Daltoniści

Tworząc serwis internetowy należy uwzględnić problem schorzeń powodujących częściową utratę wzroku poprzez zadbanie o odpowiedni dobór kontrastu czcionek względem tła.

Osoby głuche

Pliki multimedialne, które zawierają istotne informacje, powinny być zaopatrzone w napisy. Dzięki temu ich treść jest dostępna dla osób głuchych. Należy pamiętać, że osoby te mogą mieć problemy z prawidłowym odczytaniem oficjalnych dokumentów (np. regulaminy, umowy czy inne specjalistyczne teksty). Dla osób głuchych od urodzenia często pierwszym językiem jest język migowy, przez co trudne teksty w języku polskim mogą być niezrozumiałe.

Warto najważniejsze informacje udostępnić również w uproszczonej formie.

Osoby niepełnosprawne ruchowo

Wiele osób ma problemy związane z niedowładem bądź trwałym uszkodzeniem mięśni. Może to oznaczać, że nie są w stanie posługiwać się np. myszą komputerową i korzystają jedynie z klawiatury, bądź innych urządzeń do komunikacji z komputerem. Od autorów witryn internetowych należy wymagać zapewnienia, że tworzona strona będzie mogła być obsługiwana przy pomocy różnego rodzaju manipulatorów. Pomocą dla tej grupy osób jest też dodanie skrótów klawiaturowych do najczęściej wykorzystywanych w witrynie funkcji.

Osoby z zaburzeniami funkcji poznawczych

Zaburzenia poznawcze mogą mieć różną formę i w różnym stopniu utrudniać korzystanie z informacji. Dolegliwości te to np. dysleksja, trudności z koncentracją i pamięcią krótkotrwałą oraz poważniejsze schorzenia takie jak zespół Downa. Aby ułatwić ludziom nimi dotkniętym swobodne korzystanie z witryn internetowych, przewoźnicy powinni zapewnić czytelną strukturę strony, prosty i zrozumiały język, możliwość korzystania z wyszukiwarki i innych ułatwień, np. w postaci ikon.

Informacje o dostępności stron www dla osób niepełnosprawnych oraz porady w zakresie projektowania dostępnych stron internetowych, można znaleźć pod adresami <http://www.dostepnestrony.pl> oraz <http://widzialni.org/container/podrecznik6-www.pdf> – WCAG 2.0 Podręcznik dobrych praktyk.

Infolinia przewoźnika

Przewoźnik, zarządca dworców, jak również firmy pośredniczące w sprzedaży i rezerwacji biletów powinny wyodrębnić część infolinii lub utworzyć oddzielny numer telefonu przeznaczony do obsługi osób niepełnosprawnych. Za pośrednictwem infolinii klient powinien zrealizować wszystkie sprawy związane z planowaną podróżą na zasadzie *one call* (jednego telefonu), bez konieczności odsyłania go do kasy, strony internetowej lub pod inny numer telefonu. Klient w trakcie rozmowy z konsultantem powinien mieć możliwość:

- uzyskania wszelkich niezbędnych informacji dot. możliwości odbycia podróży,
- zaplanowania podróży,
- dokonania zakupu biletu,
- zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy w trakcie podróży.

Infolinia przewoźnika powinna być przystosowana do możliwości korzystania przez klientów z telefonów tekstowych.

Należy podkreślić, że najkorzystniejszym rozwiązaniem z punktu widzenia pasażera jest utworzenie jednego bezpłatnego numeru, obsługującego klientów wszystkich przewoźników.

Biuro obsługi klienta/biuro sprzedaży biletów/kasy biletowe

W każdym biurze obsługi klienta i sprzedaży biletów powinno być wyznaczone przynajmniej jedno stanowisko do obsługi pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się, oznaczone logotypem informującym o dostępności dla osób niepełnosprawnych. Powinno być ono również oznaczone symbolami graficznymi wskazującymi dostępne udogodnienia dla osób niepełnosprawnych np. znak systemu pętli indukcyjnej.

Wyznaczone stanowisko może być przeznaczone do obsługi wszystkich pasażerów, jednak powinno działać na zasadach kasy pierwszeństwa, gdzie osoby o ograniczonej możliwości poruszania się obsługiwane są poza kolejnością.

Organizacja kolejki do stanowiska powinna uwzględniać konieczność ograniczenia oczekiwania podróżnych w pozycji stojącej. Należy zatem rozważyć możliwość wprowadzenia do stanowiska obsługi osób o ograniczonej możliwości poruszania się elektronicznego (udźwiękowionego) systemu organizacji kolejki. W przypadku osób niewidomych należy wyznaczyć przeszkolonego pracownika, który w momencie pojawienia się osoby niewidomej pomoże w zakupie biletu. W przypadku braku elektronicznego systemu organizacji kolejki, do stanowiska ogólnodostępnego, osoby o ograniczonej możliwości poruszania się powinny podchodzić z lewej strony okienka, pozostałe – z prawej.

Stanowisko obsługi pasażera o ograniczonej możliwości poruszania się powinno być zaprojektowane

w sposób umożliwiający osobom niewidomym lub poruszającym się na wózkach inwalidzkich swobodny dostęp do nich. Na trasie wolnej od przeszkód nie mogą znaleźć się żadne przedmioty utrudniające podróżnym poruszanie się. Dotyczy to również okresowego rozmieszczania standów lub materiałów promocyjnych. Droga do stanowiska powinna posiadać ścieżkę dotykową dla osób niewidomych, może być wyposażona w inne elementy ułatwiające przemieszczanie się w kierunku stanowiska obsługi.

Punkt obsługi osób o ograniczonej możliwości poruszania się powinien być wyposażony w urządzenie przekazu tekstu – komputer umożliwiający kontakt z osobą głuchą lub niemówiącą. Stanowisko powinno być wyposażone w pętlę indukcyjną dla osób słabosłyszących, współpracującą z indywidualnymi aparatami słuchowymi. Jednocześnie, personel powinien być w stanie porozumieć się z klientem w języku migowym. W przypadku braku personelu znającego język migowy – stanowisko powinno być wyposażone w systemy dostępu do usług tłumaczy migowych online².

Stanowisko, przy którym mogą być obsługiwane osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, powinno być tak zaprojektowane, aby osoba na wózku inwalidzkim mogła bez przeszkód ustawić wózek i skorzystać z blatu. Ponadto, powinno być ono wyposażone w miejsce siedzące dla osób, które nie mogą zbyt długo stać. Błat stanowiska musi umożliwiać swobodne skorzystanie z klawiatury, jak również uwzględniać potrzebę zanotowania przez podróżnego istotnych informacji.

Personel kolejowy powinien obsłużyć podróżnego w zakresie:

- udzielenia informacji dotyczącej świadczonych usług przewozowych oraz dostępności dworców, stacji i przystanków kolejowych dla osób niepełnosprawnych,
- zaplanowania podróży,
- sprzedaży biletów,
- zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy,
- złożenia skargi/reklamacji,
- uzyskania pomocy w przypadku kontynuacji podróży innym środkiem transportu.

² Alternatywnie, możliwe jest zastosowanie avatara tłumacza migowego, jak ma to miejsce np. we Francji. Zastosowanie avatara pozwala na szersze jego używanie zarówno w kasach biletowych, punktach informacyjnych, budynkach dworców, na peronach, jak również w wagonach pasażerskich. Polskim odpowiednikiem francuskiego avatara jest Translator i Słownik Polskiego Języka Migowego THETOS. Projekt został wykonany na Politechnice Śląskiej, przy wsparciu finansowym Komitetu Badań Naukowych oraz Ministerstwa Edukacji i Nauki. Nowa wersja systemu THETOS jest dostępna również poprzez przeglądarkę www w postaci apletu Unity3D. Zastosowana technologia pozwala na przetłumaczenie zdań i tekstów o dowolnej złożoności. Słowa, których system nie zna, są automatycznie literowane.

Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy

Rekomendacje dotyczące sposobu zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy wskazuje *Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 z dnia 23 października 2007 r.*, na podstawie którego potrzeba pomocy powinna być zgłoszona do przewoźnika telefonicznie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, nie później niż 48 godzin przed planowanym terminem podróży. Zgłoszenie powinno zawierać:

- datę podróży,
- relację (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się) z określeniem, na jakiej stacji potrzebna jest pomoc,
- planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu,
- numer wagonu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem (wagonem) z rezerwacją miejsc,
- rodzaj niepełnosprawności,
- informację czy w podróży będzie uczestniczyła inna osoba (opiekun) lub pies asystujący,
- informację o przewożonym przez pasażera bagażu,
- dodatkowe informacje (np. proponowane miejsce spotkania),
- imię i nazwisko podróżnego oraz telefon kontaktowy.

W przypadku niedotrzymania terminu zgłoszenia, lub nawet jego braku, pracownicy kolei mają obowiązek podjąć wszelkie stosowne wysiłki w celu umożliwienia odbycia zaplanowanej podróży. Należy przez to rozumieć, że w ramach swoich kompetencji, przewoźnik, zarządca dworca oraz zarządca infrastruktury, dysponując posiadanymi środkami technicznymi oraz personelem, podejmie wszystkie możliwe w danej chwili działania, zmierzające do zrealizowania podróży.

Na podstawie zgromadzonych przez Prezesa UTK informacji dotyczących zgłaszania potrzeby udzielania pomocy osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, można wyodrębnić kilka podstawowych problemów związanych z:

1. koniecznością zgłoszenia zamiaru podróży już na 48 godzin przed planowanym terminem podróży,
2. sposobem zgłaszania za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość,
3. brakiem potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia
4. brakiem jednej procedury przyjmowania zgłoszeń i utrudnionym dostępem do informacji o uprawnieniach osób niepełnosprawnych, w tym o ograniczonej możliwości poruszania się.

Konieczność zgłoszenia już na 48 godzin przed planowaną podróżą

Nie każda podróż jest lub może być zaplanowana z tak dużym wyprzedzeniem. Zdarzają się sytuacje, gdy podróżujący staje przed koniecznością nagłego wyjazdu, skrócenia pobytu, czy zmiany trasy podróży.

Należy zatem dążyć do wypracowania procedur udzielenia pomocy gwarantujących podróżnemu wsparcie w odbyciu podróży bez konieczności dokonywania zgłoszenia z 48-godzinnym wyprzedzeniem. Oczywiście intencją Prezesa UTK nie jest likwidacja konieczności wcześniejszego dokonywania zgłoszenia, a jedynie dążenie do zapewnienia osobie o ograniczonej możliwości poruszania się niezbędnej pomocy w sytuacjach, gdy zaplanowanie podróży nie było możliwe z odpowiednim wyprzedzeniem. Również wtedy, zarówno zarządcy dworców jak i przewoźnicy powinni dołożyć wszelkich starań, aby podróż osoby o ograniczonej możliwości poruszania się mogła odbyć się bez jakichkolwiek zakłóceń. Oznacza to, że na dworcach kolejowych powinni być obecni przeszkoleni pracownicy, którzy w takich sytuacjach poinformują obsługę pociągu o podróży osoby o ograniczonej możliwości poruszania się oraz pomogą tej osobie dostać się na pokład pociągu. Jednocześnie, zarządca dworca powinien poinformować pracowników dworca docelowego o konieczności pomocy podróżnemu w opuszczeniu pociągu oraz skomunikowaniu z innym środkiem transportu, jeśli podróżujący oczekuje takiej pomocy.

Sposób zgłaszania podróży za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość

Idealnym rozwiązaniem z punktu widzenia osób o ograniczonej możliwości poruszania się jest utworzenie jednego zintegrowanego systemu informacji, planowania podróży oraz zamawiania pomocy, wspólnego dla całej sieci kolejowej i wszystkich przewoźników. System powinien zapewniać dostęp do jednej wspólnej, bezpłatnej infolinii, adresu www, wyszukiwarki połączeń kolejowych, adresu e-mail, wg jednego akceptowanego przez przewoźników formularza, w ramach jednolitej procedury zgłaszania faktu podróży i uzyskania pomocy.

Wspólna infolinia powinna umożliwić zaplanowanie podróży, rezerwację biletów, wraz z zamówieniem pomocy – niezależnie od przewoźnika.

Podróżni posiadający dostęp do wyszukiwarki powinni móc w łatwy sposób:

- zaplanować podróż poprzez wybór pociągu na określonej trasie, ceny biletu (w tym: z ulgą), daty,
- uzyskać informację dotyczącą oferowanych udogodnień i świadczonych usług w konkretnym pociągu,
- uzyskać informację dotyczącą oferowanych udogodnień na stacji początkowej i końcowej, a w przypadku przesiadki na stacji pośredniej, możliwości skomunikowania z innymi środkami transportu,
- zgłosić za pośrednictwem strony www lub adresu e-mail potrzebę udzielenia pomocy oraz **uzyskać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia**,
- zamówić płatną usługę transportu osoby o ograniczonej możliwości poruszania się wraz z bagażem do wskazanego miejsca docelowego podróży.

O ile dwa pierwsze punkty są obecnie realizowane przez przewoźników, o tyle informacje o udogodnieniach na dworcach kolejowych nie są dostępne. Jedynym miejscem, w którym można uzyskać informację dotyczącą dworców kolejowych jest portal <http://dworzecpolski.pl>, gdzie zostały przedstawione w sposób graficzny standardy poszczególnych dworców, co jest bardzo dobrym i przejrzystym rozwiązaniem. Niemniej jednak należy wskazać, iż każdy logotyp powinien posiadać również wersję opisującą słownie zakres dostosowania. To samo dotyczy wszystkich zamieszczanych symboli graficznych.

Portal nie zawiera numerów telefonicznych dworców. Chcąc zgłosić potrzebę udzielenia pomocy na dworcu, podróżny jest zmuszony do szukania numeru telefonicznego na innych stronach internetowych.

W przypadku zgłaszania potrzeby udzielenia pomocy za pośrednictwem strony internetowej przewoźnika, powinien być dostępny formularz, gdzie wszystkie następujące dane:

1. data podróży,
2. relacja (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się) z określeniem, na jakiej stacji potrzebna jest pomoc,
3. planowana godzina odjazdu i przyjazdu,
4. numer wagonu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem (wagonem) z rezerwacją miejsc,
5. rodzaj niepełnosprawności,
6. informacja czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun) lub pies asystujący,
7. informacja o przewożonym przez pasażera bagażu,

wypełniane są wyłącznie poprzez wybór właściwej odpowiedzi. Jedynymi informacjami, które podróżny powinien sam wypełnić (wpisać) są:

1. dodatkowe informacje (np. proponowane miejsce spotkania),
2. imię i nazwisko podróżnego oraz telefon kontaktowy lub e-mail.

W przypadku zgłoszenia telefonicznego – analogiczny formularz wypełniany będzie przez konsultanta przyjmującego zgłoszenie, co usprawni obsługę telefoniczną eliminując konieczność wpisywania danych przez konsultanta. Po wypełnieniu formularza, jeszcze przed wysłaniem go do przewoźnika czy zarządcy dworca, zarówno konsultant, jak i podróżny wypełniający wniosek, powinni mieć możliwość zweryfikowania poprawności uzupełnionego formularza. W przypadku zgłoszenia telefonicznego, konsultant powinien zweryfikować poprawność danych na formularzu odczytując je klientowi.

W przypadku zgłoszeń wysyłanych drogą mailową lub faksem, w celu zminimalizowania ryzyka przesłania błędnie wypełnionego lub niezawierającego wszystkich niezbędnych danych zgłoszenia, przewoźnik na swoich stronach internetowych powinien zamieszczać wykaz informacji, które podróżny powinien przekazać.

Niezależnie od formy zgłoszenia, podróżny powinien niezwłocznie otrzymać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na wskazany przez siebie numer telefonu lub adres e-mail.

Brak potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia

Obecnie osoba dokonująca zgłoszenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (faks, e-mail, formularz online), po wysłaniu zgłoszenia nie otrzymuje żadnej informacji zwrotnej. Nie ma zatem pewności, czy zgłoszenie zostało dostarczone, przyjęte i tym samym czy zostanie zrealizowane. Jedynie dokonując zgłoszenia telefonicznego, osoba zgłaszająca może mieć pewność, że zgłoszenie zostało przyjęte. Brak potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia może być powodem ponowienia zamówienia. Jest to uciążliwość zarówno dla podróżnego, jak i przewoźnika. Brak informacji zwrotnej z potwierdzeniem poprawności dokonanego zamówienia może być dla podróżnego stresujący. Wszelkie pomyłki mogą oznaczać niezrealizowanie zamówienia, prowadząc w konsekwencji do utraty możliwości odbycia podróży.

Poprawność obsługi zgłoszenia zapotrzebowania na pomoc oraz świadczenia pomocy osobom niepełnosprawnym, weryfikować będzie Urząd Transportu Kolejowego. Działania te będą prowadzone dwutorowo, to jest poprzez: monitorowanie przepływu informacji o zgłoszeniu pomiędzy komórkami przedsiębiorstw kolejowych oraz przeprowadzanie kontroli, polegających na sprawdzeniu realizacji udzielenia pomocy.

Monitorowanie przepływu informacji o zgłoszeniu jest działaniem o charakterze prewencyjnym. W ramach ujednolicenia procedur obsługi zgłoszeń, przewoźnicy lub zarządcy dworców, niezwłocznie po przyjęciu zgłoszenia, przekazują drogą elektroniczną (e-mail) informację o konieczności udzielenia pomocy innym podmiotom lub podległym komórkom firmy. Powinni także przekazać treść informacji o potrzebie udzielenia pomocy do wiadomości UTK. Wprowadzenie czynnika monitorującego pozwoli na zewnętrzną weryfikację realizacji procedur, wpłynie na poprawę jakości usługi i pozwoli na sukcesywne doskonalenie przyjętych zasad obsługi klientów.

Czynności kontrolne w zakresie świadczenia pomocy osobom niepełnosprawnym nie wymagają uprzedniego zawiadomienia podmiotu kontrolowanego. Podstawą do podjęcia działań kontrolnych jest obowiązek zapewnienia odpowiednich warunków bezpieczeństwa osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, na co wskazuje art. 14 ust. 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.

Brak jednej procedury przyjmowania zgłoszeń i utrudniony dostęp do informacji o uprawnieniach osób o ograniczonej możliwości poruszania się

Obecnie każdy z przewoźników oraz zarządców dworców realizuje obowiązki wynikające z *Rozporządzenia (WE) 1371* na podstawie własnej interpretacji przepisów, czego efektem jest bardzo różny zakres udzielania informacji podróżnym, jak również sposób zgłaszania potrzeby udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej. W efekcie niepełnosprawny korzystający z usług różnych przewoźników jest zmuszony do każdorazowego szukania informacji, wczytywania się w instrukcje, w jaki sposób i gdzie ma dokonać zgłoszenia.

Pełne informacje na temat udogodnień na dworcach kolejowych dla osób niepełnosprawnych nie są dostępne u wszystkich przewoźników. Najczęściej posiadają oni informacje o tych obiektach, na których zatrzymują się ich pociągi. Z tego względu należy określić zakres informacji dotyczących uprawnień osób niepełnosprawnych i udogodnień na dworcach i w pociągach, koniecznych do publikowania na stronach internetowych przewoźników i zarządców dworców kolejowych.

W opinii Prezesa UTK uwzględnienie potrzeb osób niepełnosprawnych w zakresie dostępu do usług kolejowych, powinno mieć miejsce na poziomie konstruowania ofert przewozowych. Niedopuszczalna jest sytuacja, gdy strony internetowe przewoźników są niedostępne dla osób niepełnosprawnych lub gdy informacje dotyczące uprawnień są ukryte, a kontakt z przewoźnikiem jest zapewniony jedynie za pośrednictwem płatnej infolinii.

W przypadku większości przewoźników informacje dotyczące niepełnosprawnych są zamieszczone w widocznej części strony i dotarcie do interesujących informacji nie powinno sprawiać większych problemów. Niemniej jednak zdarzają się serwisy, gdzie o wiele łatwiej można uzyskać informację jak rozpoznać konduktora lub przewieźć rower, niż dowiedzieć się, w jaki sposób zgłosić potrzebę udzielenia pomocy.

Problem ten dotyczy również dostępności danych kontaktowych, niezbędnych do zgłoszenia potrzeby uzyskania pomocy ze strony kolei.

W opinii Prezesa UTK, na stronach internetowych przewoźników oraz zarządców dworców, powinien być zamieszczony adres e-mail służący do zgłaszania potrzeby udzielenia pomocy.

Pomoc na stacji kolejowej oraz w dotarciu do stacji

Istotnym problemem dla osób niepełnosprawnych jest utrudniona identyfikacja osoby, która ma pomóc w odbyciu podróży oraz samego miejsca spotkań. Na każdym dworcu powinno zostać wyznaczone jedno stałe miejsce spotkań. Miejsce to powinno być obrysowane kopertą wraz z logotypem osoby niepełnosprawnej i być wyposażone w miejsca siedzące. Powinno zawierać informację dla innych podróżnych, wskazującą, dla kogo dedykowane są te miejsca. Obszar ten powinien być przeznaczony jedynie dla osób niepełnosprawnych, położony w możliwie najbliższej lokalizacji kasy dla osób

niepełnosprawnych oraz uwzględniać najdogodniejszą drogę na perony oraz wejście/wyjście z dworca. Pojawienie się podróżnego na wyznaczonym miejscu powinno być dla obsługi dworca sygnałem do zaproponowania podróżnemu pomocy. Osoba o ograniczonej możliwości poruszania się powinna mieć poczucie, że pojawiając się na wyznaczonym miejscu, nawet bez wcześniejszej zapowiedzi, będzie mogła liczyć na pomoc w zaplanowaniu, organizacji czy odbyciu podróży. Ponadto, wyznaczony obszar powinien być wyposażony w przycisk umożliwiający wezwanie personelu. Jednocześnie personel dworca powinien informować innych podróżnych o przeznaczeniu obszaru, co zapewni jego wykorzystywanie we właściwy sposób. Oznaczenie obszaru oraz obsługa jego klientów powinna być jednakowa dla wszystkich dworców.

Dworce powinny być wyposażone w miejsca parkingowe dla osób uprawnionych. Podróżny powinien mieć również możliwość nieodpłatnego pozostawienia samochodu. Jednocześnie zarządca dworca powinien określić maksymalny czas bezpłatnego parkowania, umożliwiając dalsze pozostawienie samochodu po uiszczeniu opłaty.

W opinii Prezesa UTK, oprócz wyznaczenia jednego oznaczonego miejsca spotkań na dworcach kolejowych, niezbędna jest również identyfikacja personelu dworców. Personel udzielający pomocy w podróży, powinien być łatwo identyfikowalny poprzez zastosowanie np. kamizelek lub umundurowania służbowego z zamieszczoną informacją graficzną. Opiekun powinien posiadać podstawowe umiejętności porozumiewania się z osobą głuchą.

Przewoźnicy oraz zarządcy dworców powinni rozważyć możliwość wprowadzenia dodatkowych, płatnych usług dla swoich klientów, szczególnie klientów o ograniczonej możliwości poruszania się. Podróżni powinni mieć możliwość zamówienia płatnej usługi dotarcia do dworca i z dworca do miejsca docelowego z bagażem lub przewozu samego bagażu.

W opinii Prezesa UTK, każdy dostępny dla osób niepełnosprawnych dworzec oprócz udogodnień architektonicznych powinien posiadać:

1. wyznaczony obszar do obsługi osoby o ograniczonej możliwości poruszania się,
2. kasę do obsługi niepełnosprawnych,
3. personel asystujący,
4. urządzenia umożliwiające wprowadzenie wózka inwalidzkiego do pociągu, a także wózek inwalidzki,
5. urządzenia zapewniające możliwość swobodnego poruszania się na obszarze dworca,
6. miejsca parkingowe dla podróżujących osób niepełnosprawnych z możliwością nieodpłatnego pozostawienia samochodu.

Zakres pomocy na dworcu powinien uwzględniać:

1. pomoc w dotarciu z parkingu na dworzec oraz z dworca na parking,
2. pomoc w dotarciu do najbliższego środka komunikacji,
3. organizację odpłatnej pomocy w dotarciu do celu podróży,
4. organizację odpłatnej pomocy w dostarczeniu bagażu na dworzec lub do celu podróży,

5. pomoc w poruszaniu się po dworcu,
6. pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu,
7. pomoc przy przemieszczaniu bagażu w obrębie dworca i pociągu,
8. planowanie podróży,
9. zakup biletu,
10. skomunikowanie z innym pociągiem lub z innym środkiem transportu
11. bieżącą informację (z uwzględnieniem osób głuchych) o opóźnieniu/odwołaniu pociągu, zmianie peronu itp.

Priorytety dostosowania stacji kolejowych

Z punktu widzenia nakładów inwestycyjnych oraz zakresu prac przy modernizacji dworców kolejowych, bardzo istotnym jest przyjęcie priorytetów dla inwestycji przynoszących największe efekty/korzyści. W zakresie sieci kolejowej, pierwszeństwo powinno zostać przyznane tym liniom lub odcinkom linii, na których dworce i przystanki charakteryzują się przepływem dużego potoku podróżnych, gwarantują dobrą dostępność dla regionu lub stanowią obiekt zainteresowania osób niepełnosprawnych z uwagi na charakter miejscowości (sanatoria, ośrodki wypoczynkowe, miejsca kultu religijnego itp.).

Zgodnie z zaleceniami specyfikacji interoperacyjności TSI-PRM, zarządca infrastruktury lub zarządca dworca powinien dysponować w formie pisemnej strategią, mającą na celu zagwarantowanie dostępu do infrastruktury pasażerskiej wszystkim osobom o ograniczonych możliwościach poruszania się przez cały czas pracy obiektu i zgodnie z wymaganiami technicznymi zawartymi w ww. dokumencie. Wdrożenie strategii następuje poprzez przekazanie odpowiednich informacji personelowi, szkolenia i zastosowanie procedur. Strategia dotycząca infrastruktury powinna obejmować tzw. przepisy ruchowe związane z przemieszczaniem się osób niepełnosprawnych i zadaniami personelu udzielającego pomocy zgodnie z punktem 4.1.4. TSI-PRM.

Dla każdego dworca wraz z peronami należy wymienić i opisać:

- parkingi przeddworcowe,
- trasy wolne od przeszkód,
- ścieżki dotykowe,
- toalety dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich,
- kasy biletowe i punkty informacyjne,
- podjazdy, schody ruchome, windy itp.,
- urządzenia wspomagające wsiadanie do pociągu.

Zakres pomocy w pociągu powinien uwzględniać:

1. pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu,
2. pomoc przy zajmowaniu i zwalnianiu miejsca,

3. pomoc przy umieszczaniu i wyjmowaniu bagażu,
4. pomoc w poruszaniu się po pociągu, w tym w dojściu do toalet oraz wagonu gastronomicznego,
5. udzielanie bieżących informacji (z uwzględnieniem osób głuchych) o opóźnieniu pociągu, jego aktualnym położeniu, nagłych sytuacjach itp.

Zagwarantowanie dostępności przestrzeni publicznej i środków transportu dla osób niepełnosprawnych wynika z szeregu aktów prawnych o charakterze międzynarodowym i krajowym. Zasady zapewnienia dostępności transportu kolejowego dla osób niepełnosprawnych, a w szczególności podróżnych o ograniczonych możliwościach poruszania się, są zawarte m.in. w:

- *decyzji Komisji z dnia 21 grudnia 2007 roku dotyczącej technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu „Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się” transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnych i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości (2008/164/WE),*
- *rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, z dnia 23 października 2007 roku.*

Zagadnienia związane z dostosowaniem taboru są zawarte w *decyzji Komisji 2008/164/WE z dnia 21 grudnia 2007 r. dotyczącej technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu „Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się” transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnych i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości (Dz. U. UE L 64 z 7.3.2008)*. Obowiązują w całości dla nowego taboru oddawanego do eksploatacji. W przypadku istniejącego taboru zgodność z wymaganiami dotyczącymi zapewnienia miejsc uprzywilejowanych i przeznaczonych na wózki inwalidzkie jest obowiązkowa tylko w przypadku zmiany układu miejsc w całym składzie pociągu.

Liczba miejsc dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się jest określona następująco:

- co najmniej 10% miejsc do siedzenia w każdym zespole trakcyjnym lub pojedynczym pojeździe oraz w każdej klasie powinno być oznaczone jako miejsca uprzywilejowane, przeznaczone dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się,
- odpowiednio do długości pociągu, wyłączając lokomotywę lub wagon motorowy, liczba miejsc na wózki inwalidzkie w pociągu powinna być nie mniejsza niż w poniższej tabeli:

Długość pociągu	Liczba miejsc na wózki w pociągu
mniejsza niż 205 metrów	2 miejsca na wózki
205 do 300 metrów	3 miejsca na wózki
większa niż 300 metrów	4 miejsca na wózki

W opinii Prezesa UTK, poziom świadczenia usług przewozowych osobom niepełnosprawnym transportem kolejowym zależy w dużym stopniu od przestrzegania obowiązującego prawa, zarówno przez przewoźników, jak i zarządców infrastruktury.

