

Agnieszka Wysocka¹
Zuzanna Kłos-Adamkiewicz²

ASPEKTY BEZPIECZEŃSTWA, MOBILNOŚCI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH ORAZ PRAWA UŻYTKOWNIKÓW TRANSPORTU

Streszczenie

W artykule poruszono kwestię jednego z postulatów użytkowników transportu – bezpieczeństwa przewozu. Przywołano w nim definicję bezpieczeństwa oraz przyczyny wywołujące jego brak. Przez pryzmat bezpieczeństwa ukazano liczbę wypadków drogowych, które są wąskim gardłem w raportach krajowych i zagranicznych. Biała Księga z 2011 r. w jednym z celów, w perspektywie długoterminowej, dąży do wyeliminowania ofiar śmiertelnych. W dalszej części artykułu poruszono kwestię transportu osób niepełnosprawnych. Zdefiniowano tę grupę osób według standardów międzynarodowych oraz polskich. Mobilność osób niepełnosprawnych w procesie transportowym napotyka szereg trudności oraz niedogodności, wynikających nie tylko z ich ograniczonego stopnia mobilności, ale również z niedostosowania infra- i suprastruktury transportowej. Wskazano działania, które należy podjąć w celu dostosowania do niezakłóconego transportu dla osób o ograniczonej mobilności. Ostatnia część artykułu przedstawia kartę praw pasażera. Stworzenie ram prawnych we wszystkich gałęziach pozwoli na wyeliminowanie dyskryminacji, uzyskanie pełnej informacji na temat pasażerskich obowiązków i przywilejów oraz otrzymanie pomocy.

Słowa kluczowe: bezpieczeństwo podróży, przewozy osób niepełnosprawnych, prawa pasażera

¹ Agnieszka Wysocka – Uniwersytet Szczeciński, Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług, Katedra Systemów i Polityki Transportowej, e-mail: agnieszka.wysocka@wzieu.pl.

² Zuzanna Kłos-Adamkiewicz – Uniwersytet Szczeciński, Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług, Katedra Systemów i Polityki Transportowej, e-mail: zuzanna.klos@wzieu.pl.

Wstęp

Bezpieczeństwo przewozu we wszystkich gałęziach transportu stanowi jeden z podstawowych postulatów użytkowników transportu, który można zrealizować przy jednoczesnym uwzględnieniu praw użytkowników transportu. Europejskie i krajowe dokumenty strategiczne, które odnoszą się do transportu, zawierają także aspekty związane z bezpieczeństwem i zapewnieniem jego wymaganego minimalnego poziomu. Przewoźnicy poszczególnych gałęzi transportu starają się usprawnić swoją ofertę pod względem organizacyjnym, a przede wszystkim w aspekcie technicznym. Celem artykułu jest zwrócenie uwagi na bezpieczeństwo w przewozach pasażerskich oraz prawa pasażerów. W artykule skoncentrowano się też na mobilności osób niepełnosprawnych.

1. Bezpieczeństwo w przewozach pasażerskich

Bezpieczeństwo definiowane jest jako „brak stanów zagrożenia zdrowia lub życia człowieka, a także brak strat materialnych, środowiskowych i ekonomicznych w konsekwencji zdarzeń niebezpiecznych”³. Przyczyny zagrożeń bezpieczeństwa w środkach transportu zbiorowego można podzielić na kilka grup⁴:

- zachowanie podróżnych: niestosowanie się do regulaminu podróży, np. wnoszenie niebezpiecznych przedmiotów, niszczenie mienia, agresywne zachowanie,
- zachowanie kierowców: niska kultura jazdy, brak zachowania należytej ostrożności, prowadzenie pojazdu pod wpływem alkoholu,
- zachowanie osób postronnych, które wykorzystują środki transportu jako miejsce wandalizmu i przestępczości.

Inne obszary niebezpieczeństw zależą od dostawców usług przewozowych i mogą być związane z⁵:

- niedostatecznym wyposażeniem pojazdów,
- złym stanem taboru,
- niskim poziomem technicznym infrastruktury (np. przystanki autobusowe),
- nieprawidłową obsługą środków bezpieczeństwa w pojazdach.

³ R. Krystek, *Bezpieczeństwo miejskiego transportu zbiorowego*, „Komunikacja Publiczna”, wydanie specjalne 2011, nr 1.

⁴ S. Zamkowska, *Bezpieczeństwo podróży publicznym transportem pasażerskim*, „Transport Miejski i Regionalny” 2005, nr 10.

⁵ *Ibidem*.

Największa wypadkowość jest na drogach. Na liczbę i skutki wypadków drogowych mają wpływ trzy czynniki: człowiek, pojazd i droga, jednak za głównego sprawcę wypadków uznany jest człowiek⁶. Choć Polska zanotowała postęp (tabela 1) w ograniczaniu liczby wypadków, ofiar śmiertelnych oraz rannych, to jednak nadal należy do krajów UE o najniższym bezpieczeństwie na drogach.

Tabela 1

Liczba wypadków drogowych oraz ich skutki
w latach 2010–2012 w Polsce

Lata	Wypadki	Zabici	Ranni
2010	38 832	3907	48 952
2011	40 065	4189	49 501
2012	37 046	3571	45 792

Źródło: Wypadki drogowe w Polsce w 2010 roku. Zespół Profilaktyki i Analiz Biura Ruchu Drogowego Komendy Głównej Policji, Warszawa 2011. Wypadki drogowe w Polsce w 2012 roku. Zespół Profilaktyki i Analiz Biura Ruchu Drogowego Komendy Głównej Policji, Warszawa 2013.

W aktualnej Białej Księdze z 2011 roku pt. *Plan utworzenia jednolitego europejskiego obszaru transportu – dążenie do osiągnięcia konkurencyjnego i zasobooszczędnego systemu transportu* Komisja Europejska zakłada zmniejszenie o połowę ofiar wypadków drogowych w perspektywie dziesięcioletniej, natomiast do 2050 r. – osiągnięcie prawie zerowej liczby ofiar śmiertelnych w transporcie samochodowym. Cel ten zamierza się osiągnąć przez⁷:

- harmonizację i wprowadzenie technologii w zakresie bezpieczeństwa na drogach, takiej jak systemy wspomagające kierowców, (inteligentne) ograniczniki prędkości, systemy przypominania o zapięciu pasów bezpieczeństwa, eCall, systemy współpracy i interfejsy pojazd – infrastruktura, jak również lepsze testy przydatności pojazdów do warunków drogowych obejmujące m.in. alternatywne układy napędowe,

⁶ Raport: *Polska 2030. Trzecia Fala Nowoczesności. Długookresowa Strategia Rozwoju Kraju*, Warszawa, 17 listopada 2011 r., Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, <http://zds.kprm.gov.pl>, (5.10.2013).

⁷ Biała Księga: *Plan utworzenia jednolitego europejskiego obszaru transportu – dążenie do osiągnięcia konkurencyjnego i zasobooszczędnego systemu transportu*, Rada Unii Europejskiej Bruksela, 29 marca 2011 r.

- opracowanie kompleksowej strategii działań dotyczących wypadków drogowych i służb ratowniczych, obejmującej wspólne definicje oraz standardową klasyfikację obrażeń i ofiar śmiertelnych, mając na względzie przyjęcie celu w zakresie ograniczenia liczby wypadków drogowych,
- skoncentrowanie się na szkoleniu i edukacji wszystkich użytkowników, promowanie stosowania urządzeń ochronnych (pasy bezpieczeństwa, ochronna odzież, zapobieganie nieuprawnionym ingerencjom),
- zwrócenie uwagi na szczególnie zagrożonych użytkowników – pieszych, rowerzystów i motocyklistów, m.in. przez bezpieczniejszą infrastrukturę i technologie pojazdów.

2. Mobilność osób niepełnosprawnych

Dużym wyzwaniem dla transportu publicznego jest obsługa osób niepełnosprawnych. Światowa Organizacja Zdrowia (World Health Organisation – WHO) zdefiniowała pojęcie niepełnosprawności, uwzględniając trzy stany zdrowia człowieka⁸:

- niesprawność (impariment) – każda utrata sprawności lub nieprawidłowość w budowie czy funkcjonowaniu organizmu pod względem psychologicznym, psychofizycznym lub anatomicznym,
- niepełnosprawność (disability) – każde ograniczenie bądź niemożność (wynikająca z niesprawności) prowadzenia aktywnego życia w sposób lub zakresie uznawanym za typowe dla człowieka,
- ograniczenie w pełnieniu ról społecznych (handicap) – ułomność określonej osoby wynikająca z niesprawności lub niepełnosprawności, ograniczająca lub uniemożliwiająca pełną realizację roli społecznej odpowiadającej wiekowi, płci oraz zgodnej ze społecznymi i kulturowymi uwarunkowaniami.

Polskie ustawodawstwo definiuje osoby niepełnosprawne według następujących trzech stopni⁹: znaczny, umiarkowany, lekki.

Według ostatnich, najbardziej kompleksowych badań przeprowadzonych w ramach Narodowego Spisu Powszechnego z 2002 r. liczba osób niepełnosprawnych w Polsce wynosiła 5456,7 tys. (w tym 4,3 mln osób w wieku 15 lat i więcej), co stanowiło 14,3% ogółu ludności kraju. Są to ostatnie pełne dane dotyczące

⁸ <http://www.who.int>, (26.04.2012).

⁹ „Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnienia osób niepełnosprawnych” DzU z 2008 r. nr 14, poz. 92.

osób niepełnosprawnych w Polsce. Według wyników kwartalnego reprezentacyjnego Badania Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL), prowadzonego przez GUS, liczba osób niepełnosprawnych w wieku 15 lat i więcej w roku 2011 wynosiła ok. 3,4 mln (3384 tys.), co oznacza, że 10,6% ludności w tym wieku posiada prawne orzeczenie niepełnosprawności¹⁰. Dużą grupę stanowią niepełnosprawności sensoryczne, na które składają się dysfunkcje narządu wzroku i słuchu, natomiast dysfunkcje motoryczne dotyczą głównie niedowładów fizycznych kończyn, ale także narządu mowy. Można także wspomnieć o zjawisku tymczasowej niepełnosprawności – złamana noga, okres ciąży, uszkodzenia kończyn górnych, brak okularów¹¹.

Trudności, na które napotykają osoby niepełnosprawne, są zróżnicowane pod kątem rodzaju ich niepełnosprawności, a kształtowanie systemu transportu publicznego – zarówno w miastach, jak i całych regionach – powinno stwarzać dostęp bez żadnych barier. Jeśli system ma być „bez barier”, to wymagane jest, by w zakresie dostępności, korzystania i poruszania się użytkowników podobne cechy spełniały jego podsystemy¹²:

- środki transportu,
- infrastruktura miejska (ulice, chodniki, ścieżki rowerowe, przestrzeń publiczna, przystanki, stacje i przystanki końcowe itp.),
- systemy informacyjne i łączności dla podróżujących,
- urządzenia dodatkowe (automaty do sprzedaży, kasowniki, przechowalnie bagażu, centra informacyjne itd.),
- personel przedsiębiorstwa komunikacyjnego, zwłaszcza ten, który ma na co dzień bezpośredni kontakt z pasażerami.

Zielona Księga pt. *W kierunku nowej kultury mobilności w mieście* zwraca uwagę na aspekt dostępności do infrastruktury transportowej w mieście dla osób niepełnosprawnych. Odnosi się to zarówno do infrastruktury, jak również – samych usług. Do najczęściej napotykaných przeszkód w transporcie publicznym, na które narażone są osoby niepełnosprawne, można zaliczyć¹³:

- duże zatłoczenie pojazdów,
- zbyt małą liczbę nowoczesnych pojazdów niskopodłogowych, wyposażonych w pochylnię dla wózków inwalidzkich,

¹⁰ <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/dane-statystyczne/dane-demograficzne>, (26.04.2012).

¹¹ M. Dębiec, *Dostępność jako element strategii zrównoważonego rozwoju komunikacji miejskiej*, „Komunikacja Publiczna” 2011, nr 1.

¹² J. Matuška, *Dostępność transportu publicznego dla osób z ograniczeniami zdolności sensomotorycznej w Republice Czeskiej*, „Transport Miejski i Regionalny” 2008, nr 6.

¹³ A. Blot, *Przyjazna komunikacja – nagradzamy innowacje*, „Komunikacja Publiczna” 2011, nr 2(43).

- nieodpowiednią wysokość peronów przystankowych,
- stan zatok autobusowych oraz infrastruktury przystankowej,
- blokowanie chodników i dojść na przystanek przez parkujące samochody,
- brak odpowiednich systemów informacji głosowych i wizualnych o trasie oraz aktualnym przystanku,
- niewłaściwą wielkość i widoczność numeru linii i kierunku jazdy,
- nieodpowiednie zachowanie kierowców i motorniczych.

Poziomy niepełnosprawności oraz jej typy (sensoryczne i motoryczne) różnią się od siebie wymaganiami, barierami i warunkami dostępności, co w konsekwencji ogranicza dostosowanie infra- i suprastruktury do potrzeb wszystkich niepełnosprawnych (obniżenie wysokości krawężników jest pomocne dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, natomiast stwarza zagrożenie dla osób niewidomych, które nie mogą odróżnić w takim przypadku jezdni od chodnika). W przypadku transportu publicznego również istnieją ograniczenia i utrudnienia zależne od typu niepełnosprawności; inne będą w przypadku osób z niepełnosprawnością motoryczną, inne – z sensoryczną. Dlatego też ważne jest odpowiednie zastosowanie rozwiązań infra- i suprastrukturalnych spełniających wymagania tych grup pasażerów.

Zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju transportu osoby niepełnosprawne są ważną grupą pasażerów, którą należy zawsze brać pod uwagę. Wyrazem podjęcia działań w tym obszarze jest między innymi Ustawa o *publicznym transporcie zbiorowym* z dnia 16 grudnia 2010 r., w której zawarte są wytyczne dotyczące potrzeb osób niepełnosprawnych, dostępności świadczonych usług oraz dostosowania i wprowadzania nowoczesnych rozwiązań technicznych dla osób niepełnosprawnych.

Wśród działań, które należy podjąć, aby dostosować środki transportu publicznego do potrzeb osób niepełnosprawnych, można zaliczyć między innymi¹⁴:

- a) odpowiednie dostosowanie pojazdów transportu publicznego dla osób o różnym stopniu niepełnosprawności:
 - dogodną lokalizację siedzeń specjalnych oraz dodatkowe wyposażenie znajdujące się w pojazdach transportu publicznego,
 - odpowiednie wyposażenie pojazdów zapewniające bezpieczeństwo osobom niepełnosprawnym,

¹⁴ *Dostępna komunikacja miejska. Samorząd równych szans*, Fundacja Instytutu Rozwoju Regionalnego, Kraków 2009.

- wyposażenia pojazdu pomagające przy wsiadaniu i wysiadaniu,
 - odpowiednia lokalizacja urządzeń łączności we wnętrzu oraz na zewnątrz pojazdu,
 - dodatkowe oświetlenie na zewnątrz pojazdu (umożliwiające szybszą identyfikację linii),
 - oznakowanie pojazdów dostępnych dla osób niepełnosprawnych,
 - odpowiednia szerokość drzwi oraz wyposażenie ich w dodatkowe uchwyty, usytuowanie i kolor poręczy,
 - wyposażenie pojazdów w odpowiednie przyciski (stop, otwieranie drzwi, pomoc),
 - oznakowanie krawędzi schodów i podestów,
 - wyposażenie w audiowizualne systemy informacji pasażerskiej;
- b) odpowiednie dostosowanie infrastruktury:
- dostosowanie informacji przystankowej i sposób jej prezentacji,
 - odpowiednie wyposażenie tablicy informacji pasażerskiej,
 - wyposażenie infrastruktury w podjazdy i windy,
 - oznakowanie schodów, skrajni i krawędzi peronu,
 - odpowiednie rozmieszczenie elementów infrastruktury na przystankach (rozkłady jazdy, kosze na śmieci),
 - użycie odpowiednich kolorów i materiałów w ramach dostępnej infrastruktury oraz oświetlenie w obiektach zamkniętych;
- c) odpowiednie przygotowanie kierowcy bądź motorniczego – polegające na przygotowaniu pracowników w ramach odpowiednich szkoleń w dziedzinie obsługi pasażerów z różnym stopniem i typem niepełnosprawności;
- d) dodatkowe działania wspierające:
- systemy telefonicznej informacji pasażerskiej,
 - strona internetowa,
 - punkty obsługi pasażerów.

Osoby niepełnosprawne, będące pełnoprawnymi użytkownikami transportu publicznego, tak samo jak osoby sprawne fizycznie mają do wyboru środki transportu publicznego i motoryzację indywidualną. Współcześnie nie stanowi problemu wyprodukowanie samochodów osobowych przystosowanych do potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dlatego też przedsiębiorstwa transportu publicznego powinny mieć na względzie, iż o tę grupę pasażerów należy również dbać, zapewniać im transport na najwyższym poziomie,

być świadomym potrzeb i wymagań tej grupy klientów i w miarę możliwości spełniać ich postulaty transportowe.

3. Prawa użytkowników transportu

Przez stworzenie wspólnych ram prawnych dotyczących podstawowych praw pasażerów we wszystkich gałęziach transportu został spełniony cel Białej Księgi KE z 2001 r. W Zielonej Księdze z 2007 r. zalecono propagowanie idei europejskiej karty praw i obowiązków pasażera korzystającego z transportu zbiorowego.

Karta praw pasażera stanowi zbiór przepisów i informacji dotyczących ich praw i obowiązków¹⁵, została uznana przez Międzynarodową Unia Transportu Publicznego (UITP) jako rodzaj instrumentu marketingowego, opisującego w zarysie to, czego może oczekiwać klient¹⁶. UITP stworzyła w 2006 roku dobrowolną kartę praw pasażera, której aspekty odnoszą się do następujących zagadnień:¹⁷

- bezpieczeństwa,
- informacji dla klientów,
- niezawodności/punktualności,
- czystości/warunków infrastruktury i pojazdów,
- komfortu podróży,
- dostępności,
- sugestii i reklamacji klientów,
- obowiązków pasażerów.

Karta praw pasażera jest postrzegana jako niezbędna i stanowiąca gwarancję jakości usługi. W latach 2004–2011 określono w UE prawa pasażera dla wszystkich gałęzi transportu¹⁸.

¹⁵ www.utk.gov.pl, (5.10.2013).

¹⁶ Projekt *Proceed. Podstawy skutecznej obsługi i rozwoju transportu publicznego wysokiej jakości*, Dyrektoriat Generalny ds. Energii i Transportu No TREN/05/FP6TR/S07.58672/020 002.30.09.2009.

¹⁷ *UITP comments on study European Commission on passenger rights urban transport*, marzec 2012. www.uitp.org, (5.10.2013).

¹⁸ *Europejska wizja dotycząca pasażerów: Komunikat w sprawie praw pasażerów we wszystkich środkach transportu*, Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady. Bruksela, dnia 19.12.2011, KOM(2011) 898.

Tabela 2

Zakres praw pasażerów w transporcie autobusowym/ autokarowym

Transport autobusowy/autokarowy
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brak (pośredniej lub bezpośredniej) dyskryminacji pasażerów w zakresie taryf i warunków umów ze względu na ich obywatelstwo. 2. Niedyskryminowanie osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej zdolności ruchowej, a także rekompensata finansowa za utratę lub zniszczenie urządzeń umożliwiających im poruszanie się w razie wypadku. 3. Minimalne zasady udzielania pasażerom informacji dotyczących podróży przed rozpoczęciem podróży i w trakcie jej trwania, a także udzielania informacji ogólnych na temat ich praw w terminalach i online. 4. Mechanizm rozpatrywania skarg przez przewoźników, dostępny dla wszystkich pasażerów. 5. Niezależne organy krajowe w każdym państwie członkowskim, które będą egzekwować stosowanie rozporządzenia, i które mogą, w razie potrzeby, nakładać kary. <p><i>Dodatkowe prawa przysługujące</i> tylko podróżującym na długie dystanse (pow. 250 km)</p> <ul style="list-style-type: none"> – odpowiednią pomoc w przypadku odwołania usługi lub opóźnienia przekraczającego 90 minut dla podróży, których czas trwania przekracza trzy godziny, – zagwarantowanie zwrotu kosztów lub transportu alternatywnego, – zwrot 50% ceny biletu w przypadku opóźnienia przekraczającego 120 minut w stosunku do planowanego czasu odjazdu, odwołania podróży i jeżeli przewoźnik nie zaoferuje pasażerowi zwrotu kosztów lub transportu alternatywnego, – informacje w przypadku odwołania usługi lub opóźnienia odjazdu, – ochronę pasażerów w przypadku śmierci, obrażeń, utraty lub uszkodzenia bagażu w związku z wypadkami drogowymi, szczególnie odnośnie do natychmiastowych praktycznych potrzeb pasażerów w razie wypadku, – bezpłatną konkretną pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej zarówno w terminalach, jak i na pokładzie pojazdów, a także, w razie potrzeby, darmowy przewóz osób towarzyszących.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: strona internetowa Komisji Europejskiej „Prawa pasażerów na wyciągnięcie ręki” <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/p>, (5.10.2013).

Prawa pasażerów są oparte na trzech zasadach:

- *niedyskryminacji*,
- *dokładnych, aktualnych i dostępnych informacjiach*,
- *oraz natychmiastowej i proporcjonalnej pomocy*.

Z trzech priorytetowych zasad wynika dziesięć praw, stanowiących podstawę praw pasażerów w Unii Europejskiej¹⁹:

- prawo do niedyskryminacji w dostępie do transportu,
- prawo do mobilności: dostęp i pomoc dla pasażerów niepełnosprawnych oraz pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej bez dodatkowych kosztów,

¹⁹ *Ibidem*.

- prawo do informacji przed zakupem oraz na różnych etapach podróży, w szczególności w przypadku jej zakłócenia,
- prawo do rezygnacji z podróży (zwrot pełnego kosztu biletu), jeżeli nie odbywa się ona zgodnie z planem,
- prawo do wykonania umowy transportowej w przypadku zakłócenia podróży (zmiana planu podróży i zmiana rezerwacji),
- prawo do uzyskania pomocy w przypadku dużego opóźnienia rozpoczęcia podróży lub w punktach przesiadkowych,
- prawo do odszkodowania na określonych warunkach,
- prawo do odpowiedzialności przewoźników w odniesieniu do pasażerów i ich bagażu,
- prawo do szybko działającego i dostępnego systemu rozpatrywania skarg,
- prawo do pełnego stosowania i skutecznego egzekwowania prawa UE.

Tabela 3

Zakres praw pasażerów w transporcie kolejowym

Transport kolejowy
<p>Zakres praw w UE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bezproblemowy zakup biletu. 2. Bezpieczne podróżowanie. 3. Prawa pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej. 4. Informacje o ułatwieniach dla pasażerów niepełnosprawnych. 5. Odszkodowanie z tytułu śmierci, obrażeń i odpowiedzialność za bagaż. 6. Ochrona pasażera w przypadku niewypełnienia przez przedsiębiorstwa kolejowe ich zobowiązań. <p>Ponadto w międzynarodowym ruchu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informacje o prawach pasażera. 2. Pomoc dla osób niepełnosprawnych o ograniczonej sprawności ruchowej. 3. Zwrot pieniędzy za bilet i zmiana trasy. 4. Odszkodowanie w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu podczas podróży międzynarodowej. 5. Pomoc w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu. 6. Zaliczka wypłacana w przypadku śmierci lub odniesionych obrażeń. 7. Prawo do reklamacji.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *ibidem*.

Tabela 4

Zakres praw pasażerów w transporcie lotniczym

Transport lotniczy
<ol style="list-style-type: none"> 1. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się. 2. Odmowa przyjęcia na pokład. 3. Odwołanie lotu. 4. Duże opóźnienia. 5. Bagaż. 6. Tożsamość linii lotniczej. 7. Wypoczynek zorganizowany. 8. Przejrzystość cenowa.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *ibidem*.

W tabelach od 2 do 4 zaprezentowano zakres praw pasażerów w transporcie autobusowym, kolejowym oraz lotniczym, zgodnie z obowiązującymi regulacjami UE. Warto zwrócić uwagę na fakt, iż najszerzej opracowane są wymogi w zakresie transportu samochodowego (transport autobusowy/autokarowy), natomiast transport lotniczy ma najwęższy zakres praw dla swoich pasażerów.

Podsumowanie

Tworzenie zasad odpowiadających wymogom w zakresie bezpieczeństwa podróży wymaga podjęcia szeregu zintegrowanych ze sobą działań. Należy zwrócić uwagę zarówno na stronę podażową – czyli przedsiębiorstwa przewoźowe, by w ramach swojej działalności brały pod uwagę wymóg bezpieczeństwa jako jeden z priorytetów, ale również – na stronę popytową, reprezentowaną przez osoby korzystające z tych usług, dla których ważniejszy jest efekt, aniżeli sam proces prowadzący do zapewnienia tego bezpieczeństwa. Warto także wziąć pod uwagę wymogi osób niepełnosprawnych i ich prawo do mobilności. Zapewnienie sprawnej obsługi tej grupy podróżnych w dużym stopniu przyczynia się do minimalizacji zjawiska wykluczenia społecznego, stanowiącego problem w przypadku niedostatecznie rozwiniętej supra- i infrastruktury transportowej danego kraju bądź miasta. Wszystkie powyższe aspekty zawierają się także w karcie praw pasażera, która powinna uwzględniać wszelkie newralgiczne aspekty związane ze świadczeniem usług na jak najwyższym poziomie i zapewnienie obsługi transportowej wszystkim grupom podróżnych.

BIBLIOGRAFIA

- Biała Księga: *Plan utworzenia jednolitego europejskiego obszaru transportu – dążenie do osiągnięcia konkurencyjnego i zasobooszczędnego systemu transportu*, Rada Unii Europejskiej Bruksela, 29 marca 2011 r.
- Blot A., *Przyjazna komunikacja – nagradzamy innowacje*. „Komunikacja Publiczna” 2011, nr 2 (43).
- Dębiec M., *Dostępność jako element strategii zrównoważonego rozwoju komunikacji miejskiej*. „Komunikacja Publiczna” 2011, nr 1.
- Dostępna komunikacja miejska. Samorząd równych szans*. Fundacja Instytutu Rozwoju Regionalnego, Kraków 2009.
- Europejska wizja dotycząca pasażerów: Komunikat w sprawie praw pasażerów we wszystkich środkach transportu*. Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady. Bruksela, dnia 19.12.2011, KOM(2011) 898.
- Krystek R., *Bezpieczeństwo miejskiego transportu zbiorowego*. „Komunikacja Publiczna” wydanie specjalne 2011, nr 1.
- Raport: Polska 2030. Trzecia Fala Nowoczesności. Długookresowa Strategia Rozwoju Kraju*. Warszawa, 17 listopada 2011 r., Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, <http://zds.kprm.gov.pl>.
- Matuška J., *Dostępność transportu publicznego dla osób z ograniczeniami zdolności sensorycznej w Republice Czeskiej*. „Transport Miejski i Regionalny” 2008, nr 6.
- Projekt *Proceed. Podstawy skutecznej obsługi i rozwoju transportu publicznego wysokiej jakości*. Dyrektoriat Generalny ds. Energii i Transportu No TREN/05/FP6TR/S07.58672/020002. 30.09.2009.
- UITP Comments on Study European Commission on Passenger Rights Urban Transport*. Marzec 2012. www.uitp.org.
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. DzU z 2008 r. nr 14, poz. 92.
- Zamkowska S., *Bezpieczeństwo podróży publicznym transportem pasażerskim*. „Transport Miejski i Regionalny” 2005, nr 10.
- Wypadki drogowe w Polsce w 2010 roku. Zespół Profilaktyki i Analiz Biura Ruchu Drogowego Komendy Głównej Policji, Warszawa 2011.
- www.niepelnospawni.gov.pl/dane-statystyczne/dane-demograficzne.
- www.utk.gov.pl.
- www.who.int.

**ASPECTS OF SAFETY, MOBILITY OF PERSONS WITH DISABILITIES
AND TRANSPORT USERS RIGHTS****Summary**

The article discusses the issues of transport safety, one of the transport users demands. In the article in the definition of safety and the causes of its failure are mentioned. Through the prism of security shown the number of accidents that are bottleneck in national and foreign reports. White Paper 2011, one of the objectives in the long term, it aims to eliminate fatalities. Later, this article deals with the transport of persons with disabilities. This group of people are defined by international and Polish standards. Mobility of people with disabilities in the transport process encountered a number of difficulties and disadvantages. These difficulties result not only from the limited degree of mobility, but also from inadequate transport infrastructure and suprastructure. Indicate actions that need to be taken in order to adapt to seamless transport for people with reduced mobility. The last part of the article presents a passenger charter of rights. Establish a legal framework for all modes allow for non-discrimination, full information and get help. Passengers in the form of a card are informed of their obligations and privileges.

Keywords: travel safety, transportation of people with disabilities, passengers' rights

Translated by Agnieszka Wysocka