DOSTĘPNOŚĆ AUTOBUSÓW PRZEWOŹNIKÓW PUBLICZNYCH I PRYWATNYCH DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

**Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004**

„osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej oznacza każdą osobę, której sprawność ruchowa podczas korzystania ze środków transportu jest ograniczona w wyniku jakiejkolwiek niepełnosprawności fizycznej (sensorycznej lub motorycznej, trwałej lub przejściowej), niepełnosprawności intelektualnej, upośledzenia lub jakiejkolwiek innej przyczyny niepełnosprawności bądź z powodu wieku i której sytuacja wymaga należytej uwagi i **dostosowania usług** udostępnianych wszystkim pasażerom do jej szczególnych potrzeb”

**Prawa pasażerów określają przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, wyciąg z dokumentu**

Rozporządzenie reguluje m.in. zagadnienia dotyczące:

* praw osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym wyznaczenia terminali (dworców autobusowych) do udzielania pomocy tym osobom,
* zakresu pomocy osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w wyznaczonych terminalach oraz na pokładzie pojazdu.

Pomoc w wyznaczonych terminalach to pomoc i rozwiązania niezbędne, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogły:

* poinformować o swoim przybyciu na dworzec i zwrócić się o pomoc w wyznaczonych punktach,
* przemieścić się do stanowiska odprawy, poczekalni oraz miejsca wejścia na pokład pojazdu,
* wejść na pokład pojazdu korzystając z wind, wózków inwalidzkich lub innej potrzebnej pomocy, odpowiednio do sytuacji,
* załadować swój bagaż,
* odebrać swój bagaż,
* opuścić pokład pojazdu,
* przewozić ze sobą w autobusie lub autokarze certyfikowanego psa przewodnika,
* udać się na swoje miejsce siedzące.

**W prawie krajowym prawa pasażerów w transporcie drogowym określa ustawa z dnia 20 lutego 2015 r. o zmianie ustawy o transporcie drogowym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 390). Ustawa wprowadza do polskiego systemu prawnego część przepisów rozporządzenia (UE) nr 181/2011, wyciąg z dokumentu**

Ustawa zawiera m.in. regulacje dotyczące:

* wyznaczenia dworców autobusowych i autokarowych, w których będzie udzielana pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w zakresie określonym w rozporządzeniu (UE) nr 181/2011;

Przepisy znowelizowanej ustawy o transporcie drogowym, które weszły w życie 3 kwietnia 2015 r., wprowadziły obowiązkową procedurę wyznaczania i dostosowania dworców do udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Dworzec zlokalizowany w miastach powyżej 50 tys. mieszkańców, stanowiących własność lub współwłasność jednostki samorządu terytorialnego, z których rocznie odjeżdża powyżej 500 tys. pasażerów podlega obowiązkowi dostosowania do udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Spełnienie tych kryteriów było podstawą do wyznaczenia dworca do udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz do wpisania do Wykazu dworców. Jednocześnie ustawa przewiduje dla każdego właściciela dworca, który nie spełnia ustawowych kryteriów, możliwość wystąpienia z wnioskiem do ministra właściwego do spraw transportu o wyznaczenie tego dworca do udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, o ile jest on dostosowany do udzielania tej pomocy.

***Dostosowanie dworca autobusowego do udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej jest zadaniem własnym jednostek samorządu terytorialnego. Koszty związane z dostosowaniem każdego dworca ponosi jego właściciel.***

**Dostępność publicznego transportu zbiorowego dla osób niepełnosprawnych w miastach**

**na prawach powiatu, NIK 2015, wyciąg z dokumentu**

Kontrola NIK wykazała cztery istotne bariery w zapewnieniu osobom niepełnosprawnym możliwości korzystania z komunikacji miejskiej:

**Tabor**

Tylko w trzech z 10 skontrolowanych miast wszystkie kursy komunikacji miejskiej odbywały się pojazdami niskopodłogowymi i niskowejściowymi. W pozostałych siedmiu miastach autobusy niskopodłogowe obsługiwały od 47% do 97% kursów.

**Informacja przewozowa**

W pięciu miastach stwierdzono przypadki braku oznaczenia w rozkładach jazdy kursów, które wykonywane są przez pojazdy dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Ponadto tylko w Wałbrzychu wszystkie pojazdy komunikacji miejskiej były wyposażone w zewnętrzne i wewnętrzne systemy przekazujące i wyświetlające informacje m.in. o trasie przejazdu czy o najbliższym przystanku. W pozostałych dziewięciu miastach odsetek autobusów wyposażonych w systemy zewnętrznej informacji głosowej wynosił od 83% w Rzeszowie do 0% w Suwałkach, Przemyślu i Szczecinie. Brak systemów wewnętrznej informacji głosowej, niezbędnej osobom niewidomym i słabowidzącym, stwierdzono natomiast w siedmiu skontrolowanych miastach. Dotyczyło to od 97% autobusów w Legnicy do 17% autobusów w Rzeszowie. Według danych na 30 czerwca 2015 r. brak wewnętrznej informacji wizualnej, wykorzystywanej przez osoby niesłyszące i niedosłyszące, stwierdzono w pięciu miastach - nie posiadało jej od 100% (w Przemyślu) do 9% (w Suwałkach) autobusów komunikacji miejskiej.

**Infrastruktura przystankowa**

Brak albo niewłaściwe stosowanie udogodnień dla osób niepełnosprawnych na przystankach komunikacyjnych. Na przykład: pasy żółtych płytek ryflowanych pełniących rolę ostrzegawczą dla osób niewidomych i słabowidzących skierowano w miejsca niebezpieczne (np. w Bydgoszczy - bezpośrednio w torowisko), na terenie tego samego miasta stosowano różny układ płytek ostrzegających, co ograniczało ułatwiającą funkcję tych elementów (Białystok i Włocławek), część rozkładów jazdy zawieszono za wysoko i osoby poruszające się na wózku inwalidzkim nie mogły ich odczytać. Przypadki takie stwierdzono w czterech miastach: w Białymstoku, Bydgoszczy, Wałbrzychu i Włocławku.

**Personel**

Izba negatywnie oceniła fakt, że tylko dwóch operatorów publicznego transportu zbiorowego przeprowadziło dla pracowników kompleksowe szkolenie uświadamiające problemy osób niepełnosprawnych, w tym wagę i konsekwencję barier, z jakimi się stykają, oraz utrudnienia w komunikacji z osobami niepełnosprawnymi sensorycznie. NIK zwraca uwagę, że występowanie licznych barier w dostępie osób niepełnosprawnych do komunikacji publicznej stanowi przejaw dyskryminacji na tle osób w pełni sprawnych, którego zakaz zawiera zarówno Konstytucja RP, jak i Konwencja o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności.

**NIK o dostępności przestrzeni publicznej dla osób starszych i niepełnosprawnych, NIK 2018, wyciąg z dokumentu**

Kontrola NIK objęła 24 gminy i 94 obiekty. 39,3% dokumentacji projektowej lub przetargowej objętej kontrolą nie uwzględniało rozwiązań służących dostępności przestrzeni publicznej dla osób z różnymi dysfunkcjami. 100%, czyli żaden z 94 skontrolowanych obiektów nie był wolny od barier, rozwiązań lub niedogodności ograniczających lub wręcz uniemożliwiających korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnościami na zasadzie równości ze sprawnymi użytkownikami. Brak procedur i metod ewakuacji niepełnosprawnych 62,5% czyli 5 z 8 skontrolowanych obiektów nie wypracowało i nie wdrożyło metod ewakuacji adekwatnych do ograniczeń i możliwości osób z różnymi niepełnosprawnościami 100% czyli żaden ze skontrolowanych obiektów nie posiadał specjalistycznego wyposażenia, przeznaczonego do prowadzenia ewakuacji osób niepełnosprawnych (w tym np. sygnalizacji naprowadzającej do wyjść ewakuacyjnych, rękawów ewakuacyjnych itp.). Rozpoznawanie potrzeb starszych i niepełnosprawnych oraz konsultowanie planowanych i realizowanych inwestycji przez gminy 81,5% skontrolowanych gmin podejmowała działania służące rozpoznaniu potrzeb i oczekiwań starszych i niepełnosprawnych mieszkańców odnośnie przestrzeni publicznej 63% skontrolowanych gmin nie konsultowała planowanych i realizowanych w przestrzeni publicznej działań inwestycyjnych pod kątem dostępności dla osób z ograniczoną sprawnością Nie skorzystano ze wsparcia nawet przy realizacji inwestycji znacznych rozmiarów, takich jak budowa lub przebudowa: stadionu, pływalni, węzła komunikacyjnego, budynku komunalnego.

PRZYKŁAD TRANSPORTU KRAJOWEGO I MIĘDZYNARODOWEGO

**FLIXBUS**

**Prawa pasażera w ramach rozporządzenia (UE) nr 181/2011 Prawa osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej.**

**Informacje ze strony internetowej: https://www.flixbus.pl/uslugi**

*„W przypadku osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej obowiązują ogólne prawa pasażera korzystającego z transportu autobusowego oraz prawa wyszczególnione poniżej, dzięki którym mogą oni podróżować tak jak wszyscy inni obywatele.*

*a) Prawo osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej do korzystania z usług bez dodatkowej opłaty.*

*b) Prawo do pomocy specjalnej.*

*c) Prawo do odszkodowania w przypadku utraty lub uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się.*

***Osoby o ograniczonych zdolnościach ruchowych***

*Podróżowanie autobusem powinno być dostępne dla jak najszerszego grona osób. Jesteśmy o tym przekonani i dlatego dokładamy wszelkich starań, by dostosować nasze pojazdy do potrzeb osób o ograniczonych zdolnościach ruchowych! Czy Twoje ograniczenia są tymczasowe, czy trwałe, chcemy Ci zapewnić najlepsze usługi dostosowane do Twoich potrzeb. Podróżowanie na wózku inwalidzkim, czy z psem przewodnikiem lub podróżowanie przez kobiety w ciąży to sytuacje, które znamy i do których już jesteśmy przystosowani. Masz pytania? Natychmiast uzyskaj konkretną odpowiedź!*

*Do podróży z psem asystującym w Polsce uprawnia ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.*

***Dostęp do autobusu na wózku inwalidzkim***

*Osoby na wózkach inwalidzkich są mile widziane w naszych autobusach!*

***Co musisz wiedzieć o podróżowaniu autobusem z wózkiem w bagażniku?***

*Osoby o ograniczonych zdolnościach ruchowych, które potrafią samodzielnie wsiąść i wysiąść z autobusu z/lub bez pomocy osoby towarzyszącej, mogą podróżować wszystkimi naszymi liniami FlixBus. Po prostu wózek musi być składany, aby kierowca mógł go umieścić w bagażniku autobusu.*

***Aby podróżować autobusem z wózkiem na pokładzie:***

*Aby móc podróżować na wózku inwalidzkim w autobusie, trzeba wcześniej zadzwonić na infolinię, aby upewnić się, że linia autobusowa, z której chce się skorzystać, jest dostępna dla wózków inwalidzkich. FlixBus ma na razie ograniczoną liczbę linii autobusowych oferujących taką możliwość. Zależy to od modelu wykorzystywanego autobusu i dostępnej infrastruktury na przystankach.*

*Aby móc podróżować z wózkiem na pokładzie autobusu, wózek inwalidzki musi spełniać wymogi następujących norm:*

* *wózek inwalidzki dopuszczony jako fotel pasażera zgodny z normą DIN EN 12183 lub DIN EN 12184.*
* *wózek inwalidzki z systemem utrzymującym, zgodny z normą DIN 75078-2.*
* *wymiary maksymalne: szerokość maks. 70 cm x długość maks. 120 cm, a masa całkowita 300 kg.*

*Musimy podkreślić, że nie wolno nam zezwolić na odstępstwa od tych zasad. Jeśli pasażer zgłosi się do kierowcy z wózkiem nieodpowiadającym tej charakterystyce, kierowca autobusu będzie zmuszony odmówić wpuszczenia go do pojazdu ze względów bezpieczeństwa.****Jak zarezerwować bilet autobusowy na podróż z wózkiem inwalidzkim?***

*Przewóz składanych wózków inwalidzkich i chodzików jest bezpłatny, tak jak w przypadku pozostałych pomocy ortopedycznych. Pomoce ortopedyczne przewożone są w luku bagażowym.   
Aby umożliwić nam sprawdzenie opcji transportu, prosimy pasażerów o poinformowanie Obsługi Klienta o dokładnym modelu wózka inwalidzkiego lub innych urządzeń do chodzenia przed dokonaniem rezerwacji:*

*Transport w kabinie pasażerskiej - od 14 do 7 dni przed odjazdem za pośrednictwem naszego formularza "Zgłoszenie podróży na wózku".*

*Transport w luku bagażowym - na 36 godzin przed odjazdem za pomocą naszego formularza kontaktowego.*

***Dostęp do autobusu z osobą towarzyszącą***

*Niektóre osoby o ograniczonych zdolnościach ruchowych lub z niepełnosprawnością muszą podróżować z osobą towarzyszącą. Bardzo dobrze to rozumiemy i dlatego zapewniamy bezpłatny przejazd osobie towarzyszącej.*

***Wymagane dokumenty***

*Musisz pokazać kierowcy odpowiedni dokument, aby poświadczyć, że potrzebujesz osoby towarzyszącej. Dokument ten powinien określać, że osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonych zdolnościach ruchowych musi stale korzystać z pomocy osoby towarzyszącej.*

***Jak zarezerwować bilet autobusowy z osobą towarzyszącą?***

***Etap 1:****skontaktuj się bezpośrednio z naszą infolinią, aby zarezerwować przejazd dla siebie i swojej osoby towarzyszącej:*

***Etap 2:****w dniu podróży okaż dokument poświadczający konieczność podróżowania z osobą towarzyszącą (zgodnie z objaśnieniem podanym w poprzednim punkcie).  
W dniu wyjazdu warto przybyć wcześniej przed planowanym odjazdem i jak najszybciej skontaktować się z kierowcą autobusu, aby mógł on zapewnić niezbędną obsługę i umożliwić Ci wybranie miejsca w autobusie.*

***Dostęp do autobusu z psem przewodnikiem***

*Pies przewodnik lub pies pomocnik jest mile widziany w naszych autobusach FlixBus. Nasza oferta:*

* *darmowy przejazd psa przewodnika*
* *jedno miejsce w autobusie zarezerwowane dla psa przewodnika*

*Uwaga: wstęp do autobusu z psami jest możliwy tylko w przypadku osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonych zdolnościach ruchowych. Kochamy zwierzęta, ale w naszych autobusach dostępne są jedynie przejazdy z psami przewodnikami i psami pomocnikami.*

***Wymagane dokumenty***

*Będziesz proszony o okazanie dokumentu poświadczającego, że pies odbył wymagane szkolenie dla psów przewodników.*

***Jak zarezerwować bilet autobusowy na przejazd z psem przewodnikiem?***

***Etap 1:****zadzwoń na naszą infolinię, aby zarezerwować przejazd dla siebie i swojego psa przewodnika:*

***Etap 2:****w dniu podróży okaż dokument poświadczający, że pies odbył wymagane szkolenie dla psów przewodników.*

***Jakieś porady dla innych pasażerów FlixBus?***

*Przede wszystkim trzeba przewidywać! Zarezerwuj podróż dzwoniąc na infolinię FlixBusa. Trzeba też pamiętać o nakarmieniu psa przed jazdą. Korzystam z przystanków, by pozwolić mu załatwić potrzeby. Często kierowca czuwa nad nami, by wszystko poszło dobrze i byśmy wrócili do pojazdu bez problemów. Bardzo ważne jest też miejsce w autobusie. Dymo to labrador i zajmuje sporo miejsca. Podczas podróży spokojnie śpi w przejściu. Doradzam wybieranie miejsc bezpośrednio za środkowymi drzwiami. Dzięki temu na przystankach pies nie przeszkadza pasażerom z przodu.*

***Czy podróżowałeś już z osobą towarzyszącą?***

*Tak, jeden raz, podróżując z Paryża do Pragi i z powrotem autobusem FlixBus. Tym razem zdecydowałem się nie zabierać Dymo i wyjechałem z synem jako osobą towarzyszącą. W takich przypadkach osoba towarzysząca nie płaci za przejazd autobusem FlixBus. Taka sama procedura: trzeba zadzwonić na infolinię, aby dokonać rezerwacji, a w dniu podróży pamiętać, by mieć przy sobie kartę inwalidzką.*

***Planujesz kolejną podróż autobusem FlixBus?***

*Tak, za kilka tygodni wyjeżdżam do Lyonu na dzień otwartych drzwi w szkole dla psów przewodników. Jestem wysłannikiem stowarzyszenia właścicieli psów przewodników z Lyonu. Dymo i ja już jesteśmy gotowi na podróż autobusem FlixBus!*

***Czy kobieta w ciąży może podróżować autobusem?***

*Czasami kobiety w ciąży, szczególnie niedługo przed porodem, mają wiele problemów w podróży. Właściwie nic nie stoi na przeszkodzie, by kobieta w ciąży podróżowała autobusem. Oczywiście pod warunkiem, że nie ma jakiegoś szczególnego przeciwwskazania medycznego. Zalety naszych pojazdów FlixBus dla kobiet w ciąży:*

* *Wygodne siedzenia z przestrzenią na nogi oraz regulowane oparcie, umożliwiające rozprostowanie kręgosłupa.*
* *Toalety w pojeździe.*
* *Możliwość wybrania miejsca.*
* *Możliwa pomoc kierowcy przy wkładaniu i wyjmowaniu bagażu.*
* *Kierowca jest do dyspozycji, gdyby zaszła potrzeba pilnego wezwania pomocy medycznej.”*