



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura we Wrocławiu

LWR.410.025.04.2015

P/15/069

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura we Wrocławiu

ul. Marszałka J. Piłsudskiego 15/17, 50-044 Wrocław

T +48 71 711 83 00, F +48 71 711 83 50

[lwr@nik.gov.pl](mailto:lwr@nik.gov.pl)

# I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli

P/15/069 – Dostępność publicznego transportu zbiorowego dla osób niepełnosprawnych w miastach na prawa powiatu.

Jednostka  
przeprowadzająca  
kontrolę

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura we Wrocławiu

Kontrolerzy

1. Lech J. Kowalczyk – doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli – legitymacja służbowa Nr 513 – na podstawie art. 30 ust. 2, w związku z art. 66a pkt 4, ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>1</sup> (dalej: *ustawa o NIK*);
2. Aleksandra Malicka – doradca prawny, upoważnienie do kontroli – legitymacja służbowa Nr 16590 – na podstawie art. 30 ust. 2, w związku z art. 66a pkt 4 *ustawy o NIK*.

Jednostka  
kontrolowana

Zarząd Dróg, Komunikacji i Utrzymania Miasta w Wałbrzychu, ul. J. Matejki 1, 58-300 Wałbrzych (dalej: ZDKiUM lub Zarząd).

Kierownik jednostki  
kontrolowanej

Krzysztof Szewczyk – Dyrektor ZDKiUM<sup>2</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 1-7)

## II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości<sup>3</sup>, działalność ZDKiUM w zakresie zapewnienia dostępności publicznego transportu zbiorowego dla osób niepełnosprawnych, w okresie od 1 stycznia 2013 r. do 30 czerwca 2015 r.

Uzasadnienie  
oceny ogólnej

Powyższą ocenę uzasadnia zorganizowanie publicznego transportu zbiorowego w sposób uwzględniający potrzeby osób niepełnosprawnych, w tym m.in. poprzez:

- obsługę publicznego transportu zbiorowego pojazdami niskopodłogowymi, z których najstarsze zakupione zostały w 2012 r., ułatwiającymi osobom niepełnosprawnym ich dostępność,
- uwzględnienie potrzeb osób niepełnosprawnych w planie transportowym i umowie z operatorem transportu zbiorowego,
- adekwatny do wykonywanych zadań podział kompetencji, nadzoru i odpowiedzialności, pozwalający na skuteczną realizację zadań organizatora publicznego transportu zbiorowego oraz kontrolę nad operatorem,
- sprawny system informacji wizualnej we wszystkich użytkowanych autobusach, ułatwiający podróż osobom niedosłyszącym,
- sprawny system informacji dźwiękowej we wszystkich użytkowanych autobusach, pozwalający na korzystanie z transportu publicznego osobom ociemniałym i niedowidzącym,
- sukcesywne dostosowywanie infrastruktury przystankowej do potrzeb osób niepełnosprawnych, w tym m.in. równanie poziomu peronów przystankowych z pierwszym stopniem podłogi w autobusie oraz stosowanie systemów informacji wizualnej i dźwiękowej.

Natomiast stwierdzone nieprawidłowości polegały na: [1] niedostosowaniu dwóch z dziesięciu skontrolowanych przystanków autobusowych dla potrzeb osób niepełnosprawnych; [2] niedostosowaniu infrastruktury drogowej na jednym z odcinków ulicy dla potrzeb osób niepełnosprawnych; [3] niezapewnieniu objęcia wszystkich pracowników

<sup>1</sup> Dz. U. z 2015 r., poz. 1096.

<sup>2</sup> Od 4 lipca 2013 r. i nadal.

<sup>3</sup> Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

bezpośrednio związanych z transportem zbiorowym (konduktorzy, kontrolerzy biletów, kierowcy) szkoleniem w zakresie pomocy osobom niepełnosprawnym korzystającym z tego transportu; [4] niedostosowaniu strony internetowej ZDKiUM do potrzeb osób niepełnosprawnych; [5] braku wyodrębnionego rejestru skarg i wniosków.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu  
faktycznego

#### 1. Planowanie i zorganizowanie publicznego transportu zbiorowego w sposób uwzględniający potrzeby osób niepełnosprawnych

1.1. W badanym okresie lat 2013-2014 i I półroczu 2015 r. dostępność publicznego transportu drogowego w Wałbrzychu dla osób niepełnosprawnych nie była przedmiotem kontroli zewnętrznych w ZDKiUM. Nie była również przedmiotem badań audytowych ze strony Prezydenta Wałbrzycha<sup>4</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 8-9)

1.2. Funkcję organizatora transportu publicznego w Wałbrzychu, w ww. okresie, pełnił ZDKiUM. Z dniem 1 stycznia 2013 r. przywrócono Wałbrzychowi status miasta na prawach powiatu<sup>5</sup>. Z uwagi na zmiany organizacyjne związane przede wszystkim z tym zdarzeniem, uchwałami Rady Miejskiej Wałbrzycha z dnia 20 grudnia 2012 r. i 31 stycznia 2013 r.<sup>6</sup>, dokonano zmian zapisów w statucie ZDKiUM – m.in. w części dotyczącej zadań realizowanych w zakresie transportu zbiorowego.

Stosownie do zapisów rozdziału III Statutu, do zadań Zarządu należało m.in.:

- 1) zarządzanie komunikacją miejską i zapewnienie odpowiednich warunków funkcjonowania komunikacji miejskiej, w tym tworzenie linii i połączeń komunikacyjnych,
- 2) ustalanie zadań przewozowych w komunikacji miejskiej,
- 3) badanie i analiza potrzeb przewozowych w publicznym transporcie zbiorowym, z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej zdolności ruchowej,
- 4) opracowywanie projektów rozkładów jazdy dla przewoźników i operatorów,
- 5) ustalanie zasad korzystania przez operatorów i przewoźników z przystanków autobusowych,
- 6) budowa, konserwacja i utrzymywanie w należytym stanie przystanków autobusowych,
- 7) promowanie komunikacji miejskiej,
- 8) kontrola świadczonych usług przewozowych,
- 9) dystrybucja biletów obowiązujących w komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę Wałbrzych oraz kontrola opłat za przejazdy i windykacja należności z tytułu przejazdu bez biletu lub bez ważnego biletu,
- 10) określenie sposobu oznakowania środków transportu wykorzystywanych w przewozach o charakterze użyteczności publicznej.

Również *Regulamin organizacyjny ZDKiUM*<sup>7</sup>, określał w swojej treści zadania w przedmiocie planowania, organizowania i zarządzania lokalnym transportem zbiorowym. Wiodącymi, w tym zakresie, komórkami organizacyjnymi Zarządu, były: Dział Komunikacji Zbiorowej oraz Dział Drogowy.

Stosownie do zapisów *Statutu i Regulaminu organizacyjnego ZDKiUM* pełnił także funkcję inwestora budowy, przebudowy i remontu dróg miejskich (wraz z przystankami komunikacyjnymi oraz znajdujących się w ich bezpośrednim sąsiedztwie przejściami dla

<sup>4</sup> Zadanie audytowe obejmowało natomiast „Ocenę wdrażania systemu kontroli zarządczej”. Informacja pobrana w trybie art. 29 ust. 2 lit. f ustawy o NIK.

<sup>5</sup> Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 lipca 2012 r. w sprawie przywrócenia miastu Wałbrzych statusu miasta na prawach powiatu oraz ustalenia granic powiatu wałbrzyskiego (Dz. U. z 2012 r., poz. 853).

<sup>6</sup> Nr XLI/360/13 z dnia 20 grudnia 2012 r. w sprawie zmiany uchwały nr XXXVIII/209/05 Rady Miejskiej Wałbrzycha w sprawie nadania Statutu Zarządowi Dróg, Komunikacji w Wałbrzychu – jednostce budżetowej Gminy Wałbrzych oraz nr XLIII/387/13 z dnia 31 stycznia 2013 r. w sprawie zmiany uchwały nr XXXVIII/209/05 Rady Miejskiej Wałbrzycha w sprawie nadania Statutu Zarządowi Dróg, Komunikacji i Utrzymania Miasta w Wałbrzychu – jednostce budżetowej Gminy Wałbrzych.

<sup>7</sup> Wprowadzonego zarządzeniem nr 9/2015 Dyrektora ZDKiUM z dnia 18 lutego 2015 r. w sprawie zmiany Regulaminu organizacyjnego.

pieszych); był odpowiedzialnym za zamieszczanie rozkładów jazdy, audiowizualnych informacji przystankowych oraz znaków i słupków przystankowych wraz z oznaczeniami poszczególnych linii.

(dowód: akta kontroli str. 10-59 i 60-88)

Obowiązującym w badanym okresie dokumentem regulującym dostępność publicznego transportu drogowego w Wałbrzychu, w tym określającym standardy uwzględniające potrzeby osób niepełnosprawnych, był „Plan zrównoważonego rozwoju publicznego transportu drogowego w Wałbrzychu i Szczawnie-Zdroju” (dalej: „Plan transportu”)<sup>8</sup>, przyjęty Uchwałą Rady Miejskiej Wałbrzycha z dnia 10 lipca 2012 r.<sup>9</sup> i uchwałą Rady Miejskiej Szczawna-Zdroju, z dnia 20 sierpnia 2012 r.<sup>10</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 89-211)

Funkcję operatora publicznego transportu zbiorowego w Wałbrzychu pełnił podmiot zewnętrzny, tj. Śląskie Konsorcjum Autobusowe (ŚKA) Spółka z o.o. w Wałbrzychu<sup>11</sup> (dalej: „ŚKA” lub „Konsorcjum”), wybrany w trybie zamówienia publicznego – przetargu nieograniczonego. NIK nie wnosi uwag do przygotowywania i przeprowadzania postępowania o zamówienie publiczne dotyczące wyboru operatora transportu zbiorowego. Celem przeprowadzenia czynności związanych z przeprowadzeniem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na *Świadczenie usług przewozowych...*, Dyrektor ZDKiUM powołał w dniu 6 listopada 2012 r. komisję przetargową, której skład został zmieniony zarządzeniem Dyrektora ZDKiUM z dnia 14 listopada 2012 r.<sup>12</sup>. Członkowie komisji złożyli wymagane prawem oświadczenia<sup>13</sup>, a SIWZ została zamieszczona na stronie internetowej Zarządu. Z uwagi na wartość zamówienia (451.632,6 tys. zł) ogłoszenie o zamówieniu zostało przekazane Urzędowi Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich w dniu 29 sierpnia 2012 r. oraz opublikowane w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej 2012/S 168 - 278879 z dnia 1 września 2012 r., a następnie o *dotychczasowych informacjach o niekompletnej procedurze lub sprostowania*, odpowiednio 7 i 21 września oraz 15 października 2012 r.<sup>14</sup>.

(dowody: akta kontroli str. 212-224 i 225-230)

Umową nr 522/2012, zawartą w dniu 3 grudnia 2012 r. pomiędzy Gminą Wałbrzych, w imieniu której działał ZDKiUM (jako zamawiający - organizator transportu publicznego), a ŚKA (dalej: *umowa transportowa*), Zarząd zlecił, a Konsorcjum przyjęło do odpłatnego wykonania, od dnia 29 grudnia 2012 r., realizację zamówienia publicznego pn. *Świadczenie usług przewozowych w okresie 10 lat w zakresie regularnego przewozu osób na liniach komunikacyjnych miejskich na terenie Wałbrzycha oraz liniach komunikacyjnych łączących Wałbrzych i Gminy sąsiednie, z którymi zawarto porozumienie w zakresie lokalnego transportu zbiorowego*. Stosownie do § 2 tej umowy, realizacja usług przewozowych miała być prowadzona w oparciu o „roczny zakres rzeczowy” wynoszący ok. 3.800.000 wozokilometrów. Zakres usług przewozowych będących przedmiotem umowy transportowej (numery linii komunikacyjnych, trasy linii komunikacyjnych, liczba wozokilometrów), wraz z liczbą i rodzajem autobusów niezbędnych do obsługi danej linii komunikacyjnej oraz częstotliwością kursów na danej linii komunikacyjnej, określał załącznik nr 1 do tej umowy.

(dowód: akta kontroli str. 231-271)

Kolejnymi aneksami do *umowy transportowej* - siedemnastoma w 2014 r. i pięcioma w półroczu 2015 r. - strony zgodnie postanawiały o zmianach jej zapisów, w tym dotyczących zakresu usług przewozowych, liczby i rodzaju autobusów niezbędnych do wykonania zadania. Zmianie ulegały: kilometraż, liczba kursów oraz liczba pojazdów

<sup>8</sup> Plan wykonany przez Zespół autorski „TRAKO” Wierzbicki i Wspólnicy S.J.

<sup>9</sup> Nr XXVI/283/2012 - Dz. Urz. Województwa Dolnośląskiego z dnia 14 sierpnia 2012 r., poz. 2879.

<sup>10</sup> Nr XXI/41/21/ - Dz. Urz. Województwa Dolnośląskiego z dnia 5 września 2012 r., poz. 3067.

<sup>11</sup> W skład którego, wchodziło: (1) Nowak Transport Benedykt Nowak, (2) LZ Apolinary Lazar, Marcin Lazar spółka jawna, (3) Transgór S.A., (4) P.P.U.H. Kłosok Andrzej Kłosok, (5) „Aska” Joanna Kalek i (6) Usługi Transportowe Krzysztof Pawelec.

<sup>12</sup> Nr 88/1/2012 (skład komisji przetargowej zmniejszono do trzech osób).

<sup>13</sup> Określone w art. 17 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – *Prawo zamówień publicznych* (dalej: *Pzp*).

<sup>14</sup> Opublikowane odpowiednio: 12 i 21 września oraz 15 października 2012 r.

(w dzień roboczy, sobotę oraz w niedzielę i święta). Następował systematyczny wzrost przedmiotowych wskaźników. W *umowie transportowej* dla dnia roboczego przewidziano:

- według stanu na dzień 1 stycznia 2013 r.: ilość kilometrów - 12.225,99 km, liczbę kursów - 856, liczbę pojazdów - 51,
- według stanu na dzień 30 czerwca 2015 r.: ilość kilometrów - 13.859,10 km (wzrost o 13,4%), liczbę kursów - 900 (wzrost o 5,1%), liczbę pojazdów - 54 (wzrost o 5,9%)<sup>15</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 272-273)

Odpowiedzialnym za przygotowanie i przeprowadzenie postępowań dotyczących zakupu lub modernizacji pojazdów przeznaczonych do publicznego transportu zbiorowego, w tym pod kątem ich dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych, było – stosownie do zapisów umowy transportowej – ŚKA.

Przyjęty podział kompetencji, odpowiedzialności i nadzoru merytorycznego umożliwił skuteczną realizację zadań oraz przepływ informacji pomiędzy jednostkami i komórkami organizacyjnymi realizującymi zadania organizatora publicznego transportu zbiorowego, a operatorem tego transportu. Struktura organizacyjna ZDKiUM była dostosowana do aktualnych celów i zadań. Zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności poszczególnych komórek organizacyjnych jednostki oraz zakres podległości pracowników był określony w formie pisemnej w sposób przejrzysty i spójny. Aktualny zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności był określony dla każdego pracownika<sup>16</sup>.

Skuteczność i efektywność działania oraz przepływu informacji w ZDKiUM, w ramach kontroli zarządczej, była przedmiotem badań audytowych audytora wewnętrznego Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu.

(dowody: akta kontroli str. 10-88)

1.3. Na stronie internetowej ZDKiUM<sup>17</sup> informowano opinię publiczną o możliwości zgłaszania opinii, a także informacji o nieprawidłowościach i możliwych usprawnieniach w dostępie osób niepełnosprawnych, osób o ograniczonej zdolności ruchowej, względnie osób z wózkiem dziecięcym, do publicznego transportu zbiorowego.

Zarząd, jako organizator publicznego transportu zbiorowego, prowadził również własne badania w powyższym zakresie, w tym pomiary napelnień środków transportowych oraz analizował informacje na temat potrzeb osób niepełnosprawnych ze źródeł zewnętrznych. Istotnym źródłem informacji w ww. zakresie był Pełnomocnik Prezydenta Wałbrzycha ds. osób niepełnosprawnych, a także operator, tj. ŚKA. Uzyskane informacje, a także sugestie zawarte w *Planie transportowym*, zostały wykorzystane przez organizatora przy planowaniu dostosowania określonych linii do potrzeb tych osób niepełnosprawnych, ze szczególnym uwzględnieniem obiektów użyteczności publicznej (szpital, ośrodki zdrowia).

(dowód: akta kontroli str. 89-211)

1.4. ZDKiUM umożliwił uczestnikom transportu zbiorowego wnoszenie skarg na działalność zarówno organizatora, jak i operatora transportu zbiorowego. W badanym okresie lat 2013-2014 i I półrocza 2015 r. udokumentowano wpływ tylko jednej skargi<sup>18</sup>, dotyczącej utrudnionego dostępu osób niepełnosprawnych do publicznego transportu zbiorowego. W przedmiotowej skardze z 21 sierpnia 2014 r. opiekun osoby niepełnosprawnej wskazał na utrudnione korzystanie z pomostu i nieuprzejme zachowanie kontrolerów w stosunku do jego podopiecznej na wózku inwalidzkim. W odpowiedzi na skargę, Dyrektor ZDKiUM wszczął postępowanie wyjaśniające, przeprosił za incydent i poinformował o przeprowadzeniu *lekcji pokazowej połączonej z przeszkoleniem grupy kierowców*, z udziałem Pełnomocnika Prezydenta ds. Osób Niepełnosprawnych.

(dowód: akta kontroli str. 274 i 275-276)

<sup>15</sup> Według aneksu nr 04/2015 z dnia 30 kwietnia 2015 r.

<sup>16</sup> Komunikat nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. Ministerstwa Finansów Nr 15, poz. 84), standard nr 3.

<sup>17</sup> [www.zdkium.walbrzych.pl](http://www.zdkium.walbrzych.pl)

<sup>18</sup> W roku 2013 skargi rejestrowane były w prowadzonym *dzienniku korespondencyjnym*, a od 2014 r. w formie elektronicznej.

Kontrolę i ocenę realizacji usług publicznego transportu zbiorowego w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych ZDKiUM, jako organizator publicznego transportu zbiorowego, prowadził m.in. poprzez sprawdzanie wypełniania przez operatora postanowień umowy oraz analizę jego informacji o liczbie i sposobie załatwienia skarg i reklamacji składanych przez pasażerów w związku z realizacją usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego.

(dowód: akta kontroli str. 279-282)

1.5. Potrzeby osób niepełnosprawnych w zakresie usług przewozowych uwzględnił przyjęty w 2012 r. *Plan transportowy*.<sup>19</sup> Zważywszy na fakt, iż na terenie miasta Wałbrzycha i Szczawna-Zdroju mieszka ok. 12 tys. osób z orzeczoną niepełnosprawnością, co stanowiło 9,0% ogółu mieszkańców<sup>20</sup> oraz ok. 23 tys. osób z dysfunkcją ruchu, zapewnienie im dostępu do transportu publicznego, jako wspólne zadanie obu Gmin, uznano, za jeden z celów aktywizacji i pełnego uczestnictwa osób niepełnosprawnych w życiu społecznym oraz zawodowym. Zadanie – stosownie do zapisów ww. *Planu transportowego* - realizowane było w dwóch płaszczyznach: *przewozy ogólnodostępne oraz przewozy specjalne* – zorganizowane i dostępne tylko dla osób niepełnosprawnych - przewozy mające na celu zapewnienie im dowozu do miejsc nauki, rehabilitacji, itp.

Działania ZDKiUM przyczyniły się do zrealizowania celu, ujętego w *Planie transportu*, jakim było zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do transportu publicznego poprzez: „zwiększenie liczby pojazdów posiadających ułatwienia dla niepełnosprawnych” – obsługa pojazdami niskopodłogowymi (autobusy z niską podłogą bez progów poprzecznych wewnątrz wraz ze sprawną zdolnością przykłąku oraz platformą ułatwiająca wprowadzenie wózka), posiadającymi sprawny system informacji wizualnej i system informacji dźwiękowej, a przede wszystkim zrealizowanie „Ostatecznego efektu działań organizatora wychodzącego naprzeciw preferencjom osób niepełnosprawnych”, jakim jest osiągnięcie i następnie utrzymywanie 100% udziału pojazdów tego typu w skali całego miejskiego taboru autobusowego i dalej...takie nim operowanie, aby kursował on przede wszystkim na tych liniach i kursach, które docierają w pobliże obiektów użyteczności publicznej, będących celami podróży dla osób niepełnosprawnych i innych grup społecznych o ograniczonej sprawności ruchowej (osoby chore i starsze), w tym: publiczne i niepubliczne ZOZ-y, Specjalistyczny Szpital im dra A. Sokołowskiego, ZUS Oddziały w Wałbrzychu”.

W *Planie transportowym* wskazano również „Pożądany standard usług przewozowych”. Z uwagi na fakt, iż funkcjonowanie komunikacji miejskiej, finansowane jest ze wsparciem środków publicznych, założono, iż ustalone standardy jakości wynikać powinny z jednej strony z oczekiwań mieszkańców, a z drugiej strony z możliwości finansowych samorządów udzielających dotacji do transportu publicznego. Standardy powyższe to wykaz wymagań wobec systemu transportowego z kilku kluczowych dziedzin, w tym z konieczności zapewnienia dostępności usług przewozowych dla osób niepełnosprawnych, a w szczególności obejmujące: (1) wymianę taboru komunikacji miejskiej na pojazdy niskopodłogowe, (2) podwyższenie peronów przystankowych do wysokości progów wejściowych pojazdów, (3) stosowanie pochylni oraz usuwanie przeszkód na drogach dojść pomiędzy źródłami i celami podróży a przystankami komunikacji miejskiej oraz (4) stosowanie innych usprawnień ułatwiających niepełnosprawnym korzystanie z transportu publicznego.

(dowód: akta kontroli str. 89-211)

1.6. Przy tworzeniu i aktualizacji rozkładów jazdy brana była pod uwagę dostępność transportu publicznego dla potrzeb osób niepełnosprawnych m.in. przez fakt, iż wszystkie pojazdy obsługujące transport publiczny w Wałbrzychu były dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, a częstotliwość ich kursowania opracowano w czterech wariantach dla: (1) dnia roboczego roku szkolnego (ważny od rozpoczęcia do zakończenia roku szkolnego), (2) dnia roboczego wakacyjnego (ważny od rozpoczęcia do zakończenia wakacji), (3) dla sobót oraz dni między świątecznych i (4) dla niedziel i świąt, z uwzględnieniem kategorii linii: (1) podstawowych – (klasa I) - w dni robocze, co 10 lub 15 minut, w ciągu dnia,

<sup>19</sup> Brak daty opracowania *Planu transportowego*.

<sup>20</sup> Źródło: Lokalny Program rewitalizacyjny Wałbrzycha na lata 2008-2015 (wg planu transportowego).

(2) uzupełniające – (klasa II) – kursujące rzadziej niż linie podstawowe - w dni robocze, co 20 lub 30 minut w ciągu dnia, (3) peryferyjne – (klasa III) minut – kursujące z zalecaną częstotliwością, co 60 minut.

(dowód: akta kontroli str. 277)

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki, w przedstawionym wyżej zakresie, stwierdzono nieprawidłowości polegające na:

1. Niedostosowaniu strony internetowej serwisu [www.zdkium.walbrzych.pl](http://www.zdkium.walbrzych.pl) do potrzeb osób niepełnosprawnych w zakresie wymaganym w § 19 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*<sup>21</sup>.

Wyjaśniając przyczyny niedostosowania strony internetowej do potrzeb osób niepełnosprawnych, Dyrektor ZDKiUM stwierdził, iż aktualnie trwają prace mające na celu dostosowanie strony internetowej do potrzeb osób niepełnosprawnych, ale na przeszkodzie stoi brak środków finansowych. W pierwszej kolejności do wymogów obowiązujących przepisów została dostosowana strona Urzędu Miasta, a strony pozostałych jednostek budżetowych będą dostosowywane w miarę posiadania środków finansowych.

(dowód: akta kontroli str. 278)

2. Braku możliwości jednoznacznego wyodrębnienia skarg i wniosków w oparciu o prowadzony w Zarządzie rejestr wpływu korespondencji. Regulamin organizacyjny ZDKiUM regulował (w rozdziale VII) przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz procedury ich rejestracji, z powołaniem się na instytucję skarg i wniosków, regulowaną przepisami powszechnie obowiązującymi. Tymczasem prowadzony przez Dział Zarządzania, Organizacji i Kadr rejestr wpływu korespondencji nie pozwalał na jednoznaczne ich wyodrębnienie i nie stanowił dokumentu wymaganego przepisami art. 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego*<sup>22</sup> i w ślad za tym wydanego rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków<sup>23</sup>. W świetle wyjaśnień Dyrektora ZDKiUM wynikało to z przekonania, że prowadzone rejestry wypełniają przedmiotowe wymogi.

(dowody: akta kontroli str. 279-282)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości, działalność kontrolowanej jednostki w obszarze planowania i zorganizowania publicznego transportu zbiorowego w sposób uwzględniający potrzeby osób niepełnosprawnych. Dowodzi tego osiągnięcie wskaźnika 100% autobusów niskopodłogowych użytkowanych w publicznym transporcie zbiorowym na terenie Wałbrzycha, a także przejrzysty podział kompetencji pomiędzy organizatorem a operatorem transportu zbiorowego, z jego wyborem włącznie, jak również utrzymanie zarządzania transportem publicznym oraz całą infrastrukturą miejską, z której korzystają niepełnosprawni, w jednej jednostce organizacyjnej miasta Wałbrzycha. Stwierdzone nieprawidłowości nie miały wpływu na organizację publicznego transportu zbiorowego i jego przedmiotową ocenę.

## 2. Dostosowanie pojazdów komunikacji miejskiej do potrzeb osób niepełnosprawnych

Opis stanu  
faktycznego

2.1. Przy udzielaniu zamówienia publicznego na świadczenie usług publicznego transportu zbiorowego w SIWZ wymagano od oferentów, uwzględnienia wymogów powszechnie

<sup>21</sup> Załącznik nr 4. Wymagania Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych. W systemie teleinformatycznym podmiotu służącym do realizacji zadania publicznego należy zapewnić spełnienie następujących wymagań: Zasada 1 – Postrzeganie, Zasada 2 – Funkcjonalność, Zasada 3 – Zrozumiałość, Zasada 4 – Kompatybilność (Dz. U. z 2012 r., poz. 526 ze zm.).

<sup>22</sup> Dz. U. z 2013 r., poz. 267.

<sup>23</sup> Dz. U. Nr 5, poz. 46.

obowiązujących przepisów w sprawie dopuszczenia autobusów do ruchu<sup>24</sup>, wskazano na rozwiązania techniczne zastosowane w środkach transportu zbiorowego (np. opuszczane podwozie, rampy dla osób niepełnosprawnych, wysokość uchwytów do trzymania oraz przycisków do otwierania drzwi, audio-wizualne tablice informacyjne, itp.). Zapisami umowy transportowej, bezpośrednio odnoszącymi się do zapewnienia dogodnej obsługi osób niepełnosprawnych był określenia: (1) wyposażenie pojazdów w min. 1 stanowisko do przewozu osób niepełnosprawnych<sup>25</sup>, (2) uwzględnienie wymogów powszechnie obowiązujących przepisów w sprawie dopuszczenia autobusów do ruchu (3) zobligowanie kierowców do *udzielania, w razie potrzeby, pomocy osobom niepełnosprawnym przy wsiadaniu i wysiadaniu z autobusu*<sup>26</sup>.

2.2. ZDKiUM na bieżąco współpracował z operatorem i posiadał aktualne dane o faktycznym stanie taboru operatora w zakresie dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych. Według stanu na 1 marca 2012 r. w wałbrzyskiej komunikacji miejskiej, eksploatowane pojazdy dostosowane do przewozu osób niepełnosprawnych, stanowiły 63% taboru. Według stanu na 30 czerwca 2015 r. eksploatowanych było 51 pojazdów dostosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych i stanowiły one 100% taboru. Osiągnięcie przedmiotowego wskaźnika wypełniało realizację rekomendacji *Planu transportowego* w przedmiocie wymiany taboru komunikacji miejskiej na przystosowany do przewozu osób niepełnosprawnych (pkt VI.3.1.).

(dowód: akta kontroli str. 283-285)

2.3. Stosownie do § 4 pkt 1- umowy transportowej ZDKiUM przekazał operatorowi (ŚKA) – w użytkowanie – 20 autobusów będącymi własnością Gminy Wałbrzych i zakupionych ze środków Unii Europejskiej<sup>27</sup>. Wszystkie użyczone autobusy spełniały kryteria dostępności dla osób niepełnosprawnych.

Na dzień rozpoczęcia świadczenia usług przewozowych operator (ŚKA) dysponował 30 autobusami własnymi, w tym dziewięcioma wyprodukowanymi w 2001 r. (najstarsze) i trzema wyprodukowanymi w 2009 r. (najnowsze). Przedmiotowy zapis umowy obligował operatora do wprowadzenia, do obsługi linii komunikacyjnych miejskich, nowych autobusów w miejsce wyszczególnionych w umowie<sup>28</sup>, w terminie nie później niż od 121 dnia, licząc od dnia zawarcia umowy, co zostało przez ŚKA zrealizowane. Zamawiającym środki transportu na potrzeby publicznego transportu zbiorowego był operator. Nabywając nowy autobus do użytkowania, operator zobowiązany był do uwzględniania rozwiązań technicznych, zastosowanych w środkach transportu, służących zapewnieniu dogodnej obsługi osób niepełnosprawnych (*opuszczane podwozie, rampy dla niepełnosprawnych, odpowiednia wysokość uchwytów do trzymania oraz przycisków do otwierania drzwi, audiowizualne tablice informacyjne*), przy czym wprowadzenie go do użytkowania wymagało zgody organizatora.

Wszystkie pojazdy przeznaczone do publicznego transportu zbiorowego na terenie Wałbrzycha były dostosowane (według stanu na dzień 5 listopada 2015 r., tj. dnia przeprowadzenia oględzin)<sup>29</sup> do transportu osób niepełnosprawnych, zgodnie z wymogami *Planu transportowego* oraz *umowy transportowej*, co do liczby pojazdów oraz wskaźników określonych w planie. Były to pojazdy niskopodłogowe, wyposażone w zewnętrzne i wewnętrzne audiowizualne systemy informacyjne, a także w:

- czytelne oznakowanie na zewnątrz i wewnątrz pojazdów,

<sup>24</sup> Na dzień sporządzenia SIWZ określonych w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych tramwajów i trolejbusów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (Dz. U. z 2003 r. Nr 32, poz. 262 ze zm.), chociaż w tym czasie aktualne było rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 2 marca 2011 r. w sprawie warunków technicznych tramwajów i trolejbusów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (Dz. U. Nr 65, poz. 344).

<sup>25</sup> Załącznik nr 3 do *umowy transportowej* – wymogi dotyczące autobusów, którymi wykonywane będą usługi w zakresie lokalnego transportu zbiorowego.

<sup>26</sup> Par. 4 pkt 5 ppkt. 2 lit. f *umowy transportowej*.

<sup>27</sup> Współfinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Dolnośląskiego na lata 2007-2013.

<sup>28</sup> Wykaz autobusów ŚKA zwierzał załącznik nr 2 do *umowy transportowej*.

<sup>29</sup> W ramach prowadzonej równolegle kontroli NIK w Śląskim Konsorcjum Autobusowym w Wałbrzychu.

- głosową i elektroniczną zapowiedź kolejnego przystanku,
- specjalne miejsca w autobusie dla osób niepełnosprawnych (oznaczone piktogramami), w tym na wózek inwalidzki, wraz z dostępem do przycisków sygnalizacyjnych,
- automaty biletowe zlokalizowane blisko miejsc dla osób niepełnosprawnych,
- piktogramy dla osób niepełnosprawnych, w tym z zamontowanymi przy nich przyciskami sygnalizującymi wolę wejścia do autobusów.

(dowód: akta kontroli str. 286-289, 290-296 i 297-304)

W toku przeprowadzonych w dniu 5 listopada 2015 r. kontroli, przy udziale specjalisty (osoby niepełnosprawnej, poruszającej się na wózku inwalidzkim)<sup>30</sup>, dokonali oględzin środków transportu publicznego (w tym w okresach szczytu komunikacyjnego) również w zakresie ich przystosowania do osób niepełnosprawnych i pomocy ze strony kierowców. W wyniku tych oględzin ustalono, że: [1] urządzenia umożliwiające osobom niepełnosprawnym ułatwione wsiadanie i wysiadanie z pojazdów (np. rampy) były obsługiwane przez kierowcę; [2] kierowca udzielił osobie niepełnosprawnej pomocy przy przemieszczeniu się na pokład pojazdu, zajęciu miejsca oraz zapięciu pasa bezpieczeństwa<sup>31</sup>; [3] liczba przewożonych pasażerów w stosunku do pojemności pojazdu (określonej np. w jego instrukcji obsługi) umożliwiała swobodne wsiadanie, zajęcie miejsca i wysiadanie osoby niepełnosprawnej.

(dowód: akta kontroli str. 297-299 i 305-310)

Uwagi dotyczące badanej działalności

Na stronie internetowej ZDKiUM nie był umieszczony wyciąg z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r., dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym. Było to niezgodne z wymogiem art. 25 ust. 1 powołanego rozporządzenia, w którym postanowiono, iż pasażerowie muszą otrzymywać odpowiednie i zrozumiałe informacje dotyczące ich praw uchwalonych na mocy tego rozporządzenia najpóźniej w momencie odjazdu. Wyjaśniając przyczyny niedostępności pasażerom tekstu przedmiotowego rozporządzenia w sprawie podróży, Dyrektor ZDKiUM stwierdził, że było to następstwem nieświadomości o potrzebie jego upublicznienia na stronach internetowych organizatora i/lub operatora.

(dowód: akta kontroli str. 278)

Ustalone nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki, w przedstawionym wyżej zakresie, nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w obszarze dostosowania pojazdów komunikacji miejskiej do potrzeb osób niepełnosprawnych. Dowodzi tego osiągnięcie wskaźnika 100% autobusów niskopodłogowych użytkowanych w publicznym transporcie zbiorowym na terenie Wałbrzycha i ich wyposażenie ułatwiające dostęp osobom niepełnosprawnym, a także pomoc ze strony kierowców (konduktorów) przy przemieszczeniu się osób niepełnosprawnych na pokład pojazdu, zajęciu miejsca oraz zapięciu pasa bezpieczeństwa.

### 3. Dostosowanie infrastruktury przystankowej do potrzeb osób niepełnosprawnych

Opis stanu faktycznego

3.1. W przyjętym w 2012 r. *Planie transportowym*, dostosowaniu infrastruktury przystankowej do potrzeb osób niepełnosprawnych poświęcono cały rozdział (VI.3.2.). Oprócz wymiany taboru, w celu umożliwienia niepełnosprawnym samodzielnego korzystania z usług transportu publicznego, za zadania pożądane uznano dążenie do całkowitej likwidacji barier infrastrukturalnych poprzez przestrzeganie zasad przy projektowaniu, budowie i przebudowie infrastruktury komunikacyjnej, jak:

- obniżenie wysokości krawężników na przejściach dla pieszych,
- skracanie przejścia przez szerokie ulice poprzez wydzielanie azyli dla pieszych,

<sup>30</sup> Powołanej na podstawie art. ustawy o NIK

<sup>31</sup> W kontroli operatora publicznego transportu zbiorowego ustalenia w tym zakresie należy zestawić z ustaleniami dotyczącymi szkoleń, treści instruktorzy stanowiskowych oraz treści instrukcji obsługi pojazdu.

- lokalizację nowych przystanków, jak najbliżej źródeł i celów podróży,
- równanie poziomu peronów przystankowych z pierwszym stopniem podłogi w autobusie. Dodatkowo postulowano wyznaczenie celu w postaci modernizacji kluczowych przystanków komunikacji miejskiej poza ogólnymi harmonogramami modernizacji układu drogowego miasta, m.in.: Zintegrowany węzeł przesiadkowy Wałbrzych – Śródmieście; Szczawno-Zdrój – Solicka; Sokołowskiego – Szpital; Pl. Grunwaldzki – Wysockiego; Pl. Grunwaldzki – Al. Wyzwolenia oraz Pl. Grunwaldzki – Chrobrego.

(dowód: akta kontroli str. 89-211)

3.2. W wyniku oględzin 10 przystanków, przeprowadzonych w dniu 5 i 11 listopada 2015 r., ustalono m.in., że: w ośmiu przystankach, które zostały wyremontowane w okresie lat 2013-2014 i w I półroczu 2015 r.:

- nie występowały na przystankach bariery architektoniczne (np. schody i elementy wystające ponad powierzchnię chodnika pomiędzy wiatą przystankową i krawężnikiem), które utrudniałyby poruszanie się osobom niepełnosprawnym na wózkach inwalidzkich,
- każdy z przystanków posiadał zatokę autobusową, która posiadała krawędź zatrzymania nie mniejszą niż 20,0 m, a także skos wyjazdowy z drogi nie był większy niż 1:8 krawędzi,
- każda wiatą odsunięta była od wewnętrznej krawędzi zatoki, co najmniej o 1,5 m,
- na każdym przystanku autobusowym znajdował się pas STOP - przeznaczony dla osób niedowidzących lub niewidomych (kostka w kolorze żółtym, z wystającymi elementami, szerokość pasa w granicach 30-60 cm, na całej długości zatoki),
- na przystankach komunikacyjnych – wiatą, ławki, kosze na śmieci, znaki, tablice informacyjne były umiejscowione w jednej linii, jak najdalej od krawędzi jezdni,
- głębokość sięgała minimum 1,8 m,
- pod wiatą przystankową, oprócz ławki znajdowała się powierzchnia o wymiarach co najmniej 0,9 m x 1,2 m, umożliwiającą bezpieczne ustawienie wózka inwalidzkiego,
- tabliczki zostały usytuowane na wysokości od 1,0 do 1,2 m,
- na przystankach autobusowych znajdowały się wizualne tablice informacyjne.

Wszystkie przystanki poddane oględzinom (wybudowane lub przebudowane w badanym okresie) spełniały wymogi techniczne wynikające z rozporządzenia Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej i były funkcjonalnie dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich.

(dowód: akta kontroli str. 312-314, 315-316, 317-330)

Uwagi dotyczące badanej działalności

Mimo, iż tabliczki rozkładu jazdy autobusów były zgodne ze standardami przyjętymi przez ZDKiUM, to w ocenie osoby niepełnosprawnej, powołanej jako specjalista dla przedmiotowej kontroli, były umieszczone zbyt wysoko, utrudniając ich odczytanie.

(dowody: akta kontroli str. 317-332, 326 i 331)

Ustalone nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki, w przedstawionym wyżej zakresie, stwierdzono nieprawidłowości polegające na:

1. Funkcjonalnym niedostosowaniu dwóch ze skontrolowanych przystanków do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Przeprowadzone z udziałem osoby niepełnosprawnej oględziny wykazały, że końcowy przystanek autobusowy linii C, zlokalizowany na *Placu Na Rozdrożu* w Wałbrzychu, nie był dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Uszkodzenia nawierzchni (ubytki i popękany asfalt), uniemożliwiały osobie na wózku inwalidzkim podjazd do autobusu i skorzystanie z przycisku sygnalizującego zamiar wejścia do autobusu, a wiatą przystankowa nie chroniła od opadów atmosferycznych. Poza zadaszeniem nie posiadała osłon bocznych. Z kolei przystanek przy ulicy 1 Maja (ZUS) nie posiadał wiaty w ogóle.

(dowód: akta kontroli str. 317-320 i -327-328 i 331)

Według wyjaśnień Dyrektora ZDKiUM oba przystanki objęte były planem zagospodarowania, a inwestycja powinna rozpocząć się w przyszłym roku, w tym przystanek *Na Rozdrożu* w ramach budowy węzła przesiadkowego.

(dowód: akta kontroli str. 279-282)

2. Niedostosowaniu infrastruktury drogowej na jednym z odcinków ulicy do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Przeprowadzone z udziałem osoby niepełnosprawnej oględziny wykazały, że uszkodzenie nawierzchni chodnika na ul. 1 Maja, a przede wszystkim jego stromy podjazd, uniemożliwiały osobie niepełnosprawnej poruszającej się a wózku inwalidzkim bezpieczny wjazd/zjazd z chodnika, celem dalszego przemieszczania się.

(dowód: akta kontroli str. 317-320 i 328-329 i 331)

Według wyjaśnień Dyrektora ZDKiUM infrastruktura drogowa i przystankowa od przystanku ZUS (1 Maja) do przystanku *Na Rozdrożu* objęta jest już planem zagospodarowania, a inwestycja powinna rozpocząć się w przyszłym roku, w ramach budowy węzła przesiadkowego.

(dowód: akta kontroli str. 279-282)

#### Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność kontrolowanej jednostki w obszarze dostosowania infrastruktury przystankowej do potrzeb osób niepełnosprawnych. Ocenę tę uzasadnia ujęcie w *Planie transportowym* standardów w zakresie infrastruktury przystankowej; spełnianie przez wszystkie nowe i przebudowane przystanki komunikacyjne udogodnień dla osób niepełnosprawnych oraz objęcie pozostałych planami przebudowy i modernizacji.

#### 4. Zapewnienie przeszkolenia pracowników w zakresie pomocy osobom niepełnosprawnym

Opis stanu faktycznego

*Umową transportową* Nr 522, operator, tj. ŚKA, zobowiązany był do udzielania przez kierowcę, w razie potrzeby, pomocy osobom niepełnosprawnym przy wsiadaniu i wysiadaniu z autobusu (§ 4 pkt 5 lit. f). Ani przedmiotowa umowa, ani *Plan transportowy* nie zawierały informacji o potrzebie szkoleń personelu zajmującego się podróżnymi, w zakresie uświadomienia ich o niepełnosprawności. Mimo tego przedmiotowe szkolenia były prowadzone. Szkoleniem uświadamiającym w zakresie niepełnosprawności, o jakim mowa w art. 16 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r., dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004<sup>32</sup>, objęto przede wszystkim nowo zatrudnianych pracowników, zarówno organizatora jak i operatora. Zgodnie z załącznikiem II lit. a ww. rozporządzenia, szkolenia te przeprowadzono w zakresie:

- odpowiedniej wiedzy o pasażerach z upośledzeniami fizycznymi, sensorycznymi (słuchu i wzroku), ukrytymi lub w zakresie uczenia się oraz odpowiednie reagowanie na takie osoby, w tym umiejętności rozróżniania możliwości osób, których sprawność ruchowa, orientacja lub zdolność komunikacji mogą być ograniczone - wszyscy kierowcy i kontrolerzy biletów oraz sprzedawcy biletów,
- barier, w obliczu których stoją osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym bariery w zakresie postaw, bariery środowiskowe/fizyczne i organizacyjne - wszyscy kierowcy,
- reagowania w nieoczekiwanych sytuacjach - wszyscy kierowcy i kontrolerzy biletów, łącznie,
- umiejętności interpersonalnych oraz metod komunikowania się z osobami głuchymi i niedosłyszącymi, osobami niedowidzącymi, osobami z upośledzeniem mowy i osobami z upośledzeniem w zakresie uczenia się - wszyscy kierowcy i kontrolerzy biletów oraz sprzedawcy biletów,
- ostrożnego obsługiwanie, w sposób pozwalający uniknąć uszkodzeń, wózków inwalidzkich oraz innego sprzętu służącego do poruszania się.

Szkoleniem uświadamiającym w zakresie niepełnosprawności objęto kontrolerów ZDKiUM i konduktorów. Podkreślić należy, iż w komunikacji publicznej Wałbrzycha **sprzedają**

<sup>32</sup> Dz. U. UE L z dnia 28 lutego 2011 r.

biletów – niezależnie od zainstalowanych automatów i sprzedaży prowadzonej przez kierowców autobusów – **zajmowali się zatrudnieni przez ZDKiUM – konduktorzy, co bez wątpienia uznać należy za przykład dobrej praktyki**<sup>33</sup>. Do zakresu ich obowiązków należało także udzielanie pomocy niepełnosprawnym m.in. przy wsiadaniu i wysiadaniu z autobusu. O skuteczności tej praktyki może dowodzić fakt tylko jednej (zarejestrowanej) skargi na brak pomocy na rzecz osoby niepełnosprawnej.

(dowody: akta kontroli str. 331-340)

**Przykładem dobrej praktyki było opublikowanie na stronie internetowej ZDKiUM „Poradnika savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych”, zawierającego kompendium wiedzy nt. niepełnosprawności, zachowań (działań bądź zaniechań) obywateli wobec osób niepełnosprawnych**<sup>34</sup>.

Uwagi dotyczące badanej działalności

Szkolenie uświadamiające w zakresie niepełnosprawności, o jakim mowa w art. 16 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r., dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, nie obejmowało wiedzy na temat certyfikowanego psa przewodnika, w tym zadania i potrzeby psa przewodnika.

Ustalone nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki, w przedstawionym wyżej zakresie, stwierdzono nieprawidłowość polegającą na: nieobjęciu szkoleniem uświadamiającym w zakresie niepełnosprawności wszystkich pracowników organizatora i operatora publicznego transportu zbiorowego zajmujących się bezpośrednio transportem zbiorowym. Przedmiotowe szkolenie przeszło ogółem 53 konduktorów (niezależnie od szkolenia 85 kierowców ŚKA), tymczasem obsługą publicznego transportu zbiorowego zajmowali się nie tylko kierowcy, konduktorzy i kontrolerzy, ale także pracownicy Wydziału Komunikacji ZDKiUM, spośród których dziesięciu zajmowało się bezpośrednio transportem zbiorowym, a przedmiotowe szkolenie przeszło dwóch z nich.

Powyższe było niezgodne z postanowieniami art. 16 ust. 1 pkt b wyżej cytowanego rozporządzenia, stanowiącego, iż personel, który bezpośrednio zajmuje się podróżnymi lub kwestiami związanymi z podróżami, przeszedł szkolenie lub instruktaż opisany w załączniku II, część a) tego rozporządzenia.

(dowód: akta kontroli str. 331)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność kontrolowanej jednostki w badanym zakresie. Wprawdzie nie wszyscy pracownicy przeszli dodatkowe przeszkolenia w zakresie pomocy osobom niepełnosprawnym (oprócz obowiązkowego przy przyjęciu do pracy), to przeprowadzone oględziny potwierdziły znajomość stawianych kierowcom wymagań. Dodatkowo za przykład godzien naśladowania uznać należy fakt nawiązania współpracy z Pełnomocnikiem Prezydenta Wałbrzycha ds. osób niepełnosprawnych i przeprowadzenie z jego udziałem praktycznego szkolenia w zakresie pomocy osobom niepełnosprawnym, a także zatrudnienie konduktorów, którzy oprócz sprzedaży biletów służyli pomocą osobom niepełnosprawnym, w tym korzystającym z wózków inwalidzkich, a także osobom z wózkiem dla dzieci.

## IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 *ustawy o NIK*<sup>35</sup>, wnosi o:

1. Dostosowanie strony internetowej serwisu [www.zdkium.walbrzych.pl](http://www.zdkium.walbrzych.pl), do potrzeb osób niepełnosprawnych, w zakresie wymaganym obowiązującymi przepisami, w tym

<sup>33</sup> Związcza wobec strukturalnego bezrobocia w Wałbrzychu.

<sup>34</sup> Vide: [www.zdkium.walbrzych.pl](http://www.zdkium.walbrzych.pl)

<sup>35</sup> Vide przypis 1.

udostępnienie pasażerom treści Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym...<sup>36</sup>.

2. Poszerzenie współpracy z Pełnomocnikiem Prezydenta Wałbrzycha ds. osób niepełnosprawnych, celem objęcia wszystkich pracowników szkoleniem z zakresu pomocy osobom niepełnosprawnym, uwzględniającym także wiedzę na temat certyfikowanego psa przewodnika, w tym - zadania i potrzeby psa przewodnika.
3. Wprowadzenie wyodrębnionego rejestru skarg i wniosków (możliwość prowadzenia go w formie elektronicznej).
4. Sukcesywne dostosowywanie infrastruktury przystankowej i drogowej do potrzeb osób niepełnosprawnych, ze szczególnym uwzględnieniem objętego oględzinami przystanku przy Placu Na rozdrożu oraz odcinka ul. 1 Maja (od przystanku autobusowego ZUS przez przejście dla pieszych do chodnika).
5. Poszerzenie zakresu kontroli operatora o wywiązywanie się przez niego z obowiązków informowania pasażerów o ich prawach.

## V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Zgodnie z art. 54 *ustawy o NIK* kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK we Wrocławiu.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykonania wniosków

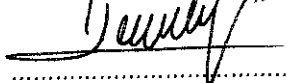
Zgodnie z art. 62 *ustawy o NIK* proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

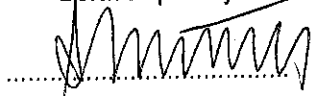
Wrocław, dnia 27 listopada 2015 r.

Kontrolerzy:

Lech J. Kowalczyk  
Doradca ekonomiczny



Aleksandra Malicka  
Doradca prawny



Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura we Wrocławiu

Dyrektor

DYREKTOR  
Delegatura Najwyższej Izby Kontroli  
we Wrocławiu

z up.

Ziemowit Florowski  
Wicedyrektor

<sup>36</sup> Dz. Urz. UE. L. z 2011 r. Nr 55, str. 1.

