

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/urząd/biura-i-departamenty/13787,Departament-Przewozow-Pasazerskich.html>
20.05.2024, 13:52

Departament Przewozów Pasażerskich

DYREKTOR: KAROL KŁOSOWSKI

ZASTĘPCA DYREKTORA: NATALIA KRAPACZ-PIOŚ

TEL: 22 749 14 90

1. Departament Przewozów Pasażerskich realizuje zadania z zakresu spójnego z interesem publicznym rozwoju pasażerskiego transportu kolejowego, nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym, promocji tych praw oraz edukacji na rzecz bezpieczeństwa.

2. Zadania Departamentu Przewozów Pasażerskich obejmują w szczególności:

- 1) podejmowanie systemowych działań ukierunkowanych na rozwój pasażerskich przewozów kolejowych oraz konkurencyjności oferty przewozowej i taryfowej;
- 2) inicjowanie działań zmierzających do wdrażania propasażerskich rozwiązań przez podmioty rynku kolejowego;
- 3) ocenę konkurencyjności pasażerskich przewozów kolejowych, w tym m.in. analizę szans i zagrożeń jej rozwoju oraz jej wpływu na interesy pasażerów;
- 4) opiniowanie projektów planów transportowych w zakresie przewozów pasażerskich w transporcie kolejowym;
- 5) opiniowanie projektów umów o świadczenie usług publicznych pod względem zgodności z planami transportowymi;
- 6) wydawanie decyzji w sprawie otwartego dostępu na danej trasie krajowej i danej trasie międzynarodowej;
- 7) nadzór nad przestrzeganiem przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym;
- 8) prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach o naruszenie przepisów o ochronie praw pasażerów oraz w sprawach nakładania kar pieniężnych związanych ze stwierdzonymi naruszeniami;

- 9) nadzór nad systemami gwarantującymi bezpieczeństwo osobiste pasażerów oraz ich bagażu;
- 10) nadzór nad realizacją obowiązków w zakresie informacji dla pasażerów ze strony przewoźników kolejowych, zarządców infrastruktury i zarządzających dworcami oraz działania na rzecz rozwoju zintegrowanych systemów informacyjnych;
- 11) nadzór nad funkcjonowaniem systemów taryfowych i biletowych oraz działania na rzecz ich integracji, w tym również w układzie międzygałęziowym;
- 12) nadzór nad zapewnieniem niedyskryminującego dostępu do usług kolejowych osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz koordynację działań na rzecz pełnego dostępu;
- 13) podejmowanie działań ukierunkowanych na wdrażanie technicznych specyfikacji interoperacyjności w zakresie wymagań dostępności taboru oraz infrastruktury kolejowej dla potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także weryfikację stopnia wdrożenia tych norm;
- 14) monitorowanie jakości obsługi podróżnych i przygotowywania oraz funkcjonowania procedur w tym zakresie, w tym nadzór nad systemami zarządzania jakością u przewoźników kolejowych i zarządców dworców;
- 15) działania ukierunkowane na upowszechnianie wiedzy o prawach przysługujących pasażerom, promujące korzystanie z transportu kolejowego, ułatwiające dotarcie do kompleksowych informacji pomocnych w planowaniu i realizacji podróży;
- 16) tworzenie optymalnych warunków dla rozstrzygania sporów między pasażerami a przewoźnikami, zarządcami infrastruktury, sprzedawcami biletów i operatorami turystycznymi;
- 17) przyjmowanie i rozpatrywanie skarg pasażerów;
- 18) rozpatrywanie spraw dotyczących pasażerskich przewozów okazjonalnych;
- 19) monitorowanie koncepcji i jakości oferty przewozowej dla poszczególnych regionów, ośrodków osadniczych, części sieci kolejowej oraz jej zgodności z planami transportowymi;
- 20) nadzorowanie procesu koordynacji przydzielanych tras pociągów pasażerskich, w tym rozpatrywanie skarg aplikantów dotyczących konstrukcji rozkładu jazdy;
- 21) upowszechnianie dobrych praktyk i wytycznych do standardów dla konstrukcji oferty przewozowej, jej parametrów i zgodności z potrzebami społecznymi oraz integracji

rozkładów w powiązaniach międzygałęziowych;

22) współpracę z odpowiednimi organami administracji, podmiotami gospodarczymi i organizacjami pozarządowymi w zakresie inicjowania i podejmowania działań, mających na celu poprawę jakości oraz rozwój pasażerskich przewozów kolejowych, w tym dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności ruchowej;

23) analizowanie informacji dotyczących rynku przewozów kolejowych, w tym przeprowadzanie, co najmniej raz na 2 lata, konsultacji z zainteresowanymi organizacjami reprezentującymi pasażerów, w celu uzyskania ich opinii o rynku kolejowym.