

## Standardy i jakość usług przewozowych w publicznym transporcie zbiorowym

Informację opracowała Iwona WRÓBEL<sup>1</sup>

### Streszczenie

W informacji opisano projekt, zrealizowany w Zakładzie Dróg Kolejowych i Przewozów Instytutu Kolejnictwa, dotyczący wskaźników efektywności kolejowych usług przewozowych w publicznym transporcie zbiorowym. W projekcie uwzględniono zapisy aktów prawnych (UE i polskich), regulujących zapewnienie określonego poziomu wymagań i standardów usług przewozowych w transporcie kolejowym oraz postanowienia ujęte w umowach o świadczenie usług publicznych (przykłady polskie i europejskie), w zakresie wymogów i parametrów (mierników) jakościowych realizacji przewozów pasażerskich. Wynikiem prac i przeprowadzonych analiz w projekcie była propozycja monitorowania jakości usług, uwzględniająca zestaw wskaźników w następujących obszarach: dostępności do usług przewozowych dla osób z niepełnosprawnościami, taboru kolejowego, realizacji procesu przewozowego, standardu usług i jakości obsługi pasażerów.

**Słowa kluczowe:** jakość usług przewozowych, kolejowe przewozy pasażerskie, publiczny transport zbiorowy

Projekt zrealizowany w Zakładzie Dróg Kolejowych i Przewozów Instytutu Kolejnictwa przedstawia propozycję monitorowania efektywności świadczonych usług w zakresie przewozów kolejowych, uruchamianych w ramach służby publicznej. Opis zadań szczegółowych obejmował:

1. Rozpoznanie stanu istniejącego i przeprowadzenie analiz dotyczących:
  - wymagań oraz parametrów w zakresie jakości usług publicznych w kolejowych przewozach pasażerskich zawartych w obowiązujących uregulowaniach prawnych;
  - praktyk stosowanych w innych krajach UE w zakresie kluczowych wskaźników efektywności usług publicznych oraz możliwości ich zastosowania w polskich warunkach;
  - obowiązujących zapisów ujętych w umowach o świadczenie usług publicznych zawartych pomiędzy organizatorami publicznego transportu zbiorowego a operatorami kolejowymi.
2. Zaproponowanie zbioru wskaźników oceny usług kolejowych i realizacji przewozów pasażerskich, określających standardy kolejowych usług przewozowych, z uwzględnieniem:
  - charakterystyki poszczególnych parametrów (w tym: określenie nazwy wskaźnika, sposób obliczania wartości wskaźnika i jego interpretację, źródła oraz okres pozyskania danych, jednostki odpowiedzialne za gromadzenie danych) oraz

- różnych obszarów tych usług, m.in:
  - dostępu do informacji (rozkład jazdy pociągów, skomunikowania i możliwość przesiadek, oferty taryfowe) i różnych kanałów dystrybucji biletów,
  - dostępu do usług przewozowych (możliwość odbycia podróży dla osób z niepełnosprawnościami i udzielanie im pomocy przez personel pociągu),
  - jakości usług przewozowych (niezawodność i punktualność pociągów),
  - obsługi podróży (warunki odbywania podróży).

We wstępnej fazie projektu dokonano analizy powszechnie obowiązujących aktów prawnych Unii Europejskiej oraz polskich, zawierających zasady i warunki określania standardów i poziomu jakości usług transportowych w przewozach pasażerskich. Dokumenty opisano pod względem zakresu regulowanych zagadnień oraz przytoczono i scharakteryzowano ich zapisy, zawierające przyjęte i określone w nich kanony, normy i wymagania oraz określające właściwości i cechy obsługi podróży i realizacji usług przewozowych. Analizą objęto zbiór następujących dokumentów:

1. Rozporządzenie (WE) Nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczące usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego [2];
2. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2338 zmieniające rozporządzenie (WE) nr 1370/2007

<sup>1</sup> Mgr inż.; Instytut Kolejnictwa, Zakład Dróg Kolejowych i Przewozów; e-mail: iwrobel@ikolej.pl.

- w odniesieniu do otwarcia rynku krajowych usług kolejowego transportu pasażerskiego [7];
3. Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym [3];
  4. Rozporządzenie Komisji (UE) Nr 1300/2014 w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się [4];
  5. Ustawa z dnia 15 lipca 1984 r. Prawo przewozowe [8];
  6. Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym [10];
  7. Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym [9];
  8. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011 r. w sprawie szczegółowego zakresu planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego [5];
  9. Rozporządzenie Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 9 października 2012 r. w sprawie planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego w zakresie sieci komunikacyjnej w międzywojewódzkich i międzynarodowych przewozach pasażerskich w transporcie kolejowym [6];
  10. Krajowy Plan Wdrażania TSI PRM [1].

Druga część projektu, dotyczyła analizy istniejącego stanu, w której przytoczono funkcjonujące zapisy w zakresie określania standardów usług, norm i jakości obsługi podróży w przewozach kolejowych, zawarte w umowach (bądź projektach umów) o świadczenie usług publicznych pomiędzy organizatorami transportu na różnych szczeblach jednostek terytorialnych i przewoźnikami kolejowymi oraz ujęte w ogłoszeniach o bezpośrednim zawarciu umowy o świadczenie usług publicznych w zakresie publicznego transportu zbiorowego. Szczegółowo opisano obowiązki operatorów publicznego transportu zbiorowego oraz system kar nakładanych przez organizatorów transportu w przypadkach braku bądź niewłaściwej realizacji określonego standardu usług przewozowych. Podane przykłady polskie i europejskie odnosiły się do przewozów o zasięgu krajowym (międzywojewódzkich), wojewódzkim i aglomeracyjnym. W obszarze Polski przedstawiono przykłady następujących organizatorów publicznego transportu zbiorowego: minister właściwy ds. transportu oraz marszałkowie województw: dolnośląskiego, lubuskiego, mazowieckiego, pomorskiego, świętokrzyskiego, wielkopolskiego i zachodniopomorskiego. Scharakteryzowane przykłady zagraniczne dotyczyły: Czech, Francji, Irlandii, Niemiec i Słowacji.

Kluczowa część projektu była związana z monitorowaniem realizacji usług i efektywnością przewozów. Procesy te podlegają wielu analizom z punktu widzenia gospodarczego, jakościowego i ekonomicznego, z zastosowaniem mierników i wskaźników, będących narzędziami analitycznymi służącymi do pomiaru i oceny sprawności i wydajności przewozów na różnych etapach. Podano przy tym defini-

cje mierników i wskaźników oraz cechy różnicujące, a także warunki i wymogi stosowania.

Zasadniczym elementem projektu był katalog wskaźników oceny jakości usług kolejowych i realizacji przewozów pasażerskich, mających na celu dostarczenie istotnych informacji z zakresu działalności operatora publicznego transportu zbiorowego. Propozycję zbioru wskaźników przedstawiono w następujących grupach:

- wskaźniki związane z poprawą dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnościami, uwzględniające możliwość przewozu tych osób i udzielenia im pomocy w punktach zatrzymań handlowych pociągów,
- wskaźniki dotyczące taboru przewozowego, uwzględniające stan posiadania, jakość, awaryjność oraz optymalne wykorzystanie parku taborowego,
- wskaźniki dotyczące realizacji procesu przewozowego, uwzględniające warunki eksploatacyjne przewozów,
- wskaźniki dotyczące usług i jakości obsługi klienta, uwzględniające zapewnienie właściwych warunków zakupu biletu, informacji i przewozu.

Zaproponowane wskaźniki określono w zakresie interpretacji, opisano szczegółowymi wzorami uwzględniającymi zakres danych do obliczeń oraz scharakteryzowano poziomem wyjściowym i rekomendowanym poziomem docelowym. Dla niektórych wskaźników przewidziano sankcje finansowe w przypadku nieosiągnięcia wymaganego poziomu. Zastosowano także możliwość udzielenia bonusów za osiągnięcie wysokiego poziomu wskaźnika.

Katalog wskaźników, służących do monitorowania efektywności świadczonych usług, może być wykorzystany w prowadzonej przez operatorów sprawozdawczości oraz przy ocenie wykonania kolejowych usług przewozowych realizowanych w ramach służby publicznej, dokonywanej także przez organizatorów publicznego transportu zbiorowego.

## Bibliografia

1. Krajowy Plan Wdrażania technicznych specyfikacji interoperacyjności, odnoszących się do dostępności systemu kolei unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (TSI PRM), Ministerstwo Infrastruktury i Budownictwa, Warszawa 2017 (<https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/rail-nip/nip-prm-tsi-poland.pdf>) [dostęp dnia 19.12.2018].
2. Rozporządzenie (WE) Nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego oraz uchylające rozporządzenia Rady (EWG) nr 1191/69 i (EWG) nr 1107/70 (Dz.U. UE L 315 z 3.12.2007).
3. Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. UE L 315 z 3.12.2007).

4. Rozporządzenie Komisji (UE) NR 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz.U. L 356/110 z 12.12.2014).
5. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011 r. w sprawie szczegółowego zakresu planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego (Dz.U. nr 117, poz. 684).
6. Rozporządzenie Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 9 października 2012 r. w sprawie planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego w zakresie sieci komunikacyjnej w międzywojewódzkich i międzynarodowych przewozach pasażerskich w transporcie kolejowym (Dz.U. z 2018 r., poz. 874).
7. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2338 z dnia 14 grudnia 2016 r. zmieniające rozporządzenie (WE) nr 1370/2007 w odniesieniu do otwarcia rynku krajowych usług kolejowego transportu pasażerskiego (Dz.U. L 354/22 z 23.12.2016).
8. Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 1983).
9. Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym, (Dz.U. z 2017 r. poz. 2136, z późn. zm.).
10. Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (tekst jednolity Dz.U. z 2019 r. poz. 710).

*Informację opracowano na podstawie projektu pt. „Analiza wskaźników efektywności usług publicznych w zakresie kolejowych przewozów pasażerskich”; autorzy: dr inż. Janusz Poliński, mgr inż. Szymon Klemba, mgr inż. Iwona Wróbel; Zakład Dróg Kolejowych i Przewozów Instytutu Kolejnictwa; luty 2019 r.*