

Dla wielu osób podróżowanie komunikacją publiczną wciąż bywa sprawdzianem cierpliwości – i to nie z powodu opóźnień czy remontów, lecz barier, które zwyczajnie uniemożliwiają dotarcie do peronu, przystanku czy punktu obsługi pasażera. Brak windy, zbyt strome schody, przeniesiony przystanek bez alternatywnego dojścia, a do tego nieczytelne oznaczenia, brak pętli indukcyjnych czy informacji głosowych – to codzienność części pasażerów. W praktyce oznacza to jedno: transport publiczny, który z definicji ma być powszechny, wciąż nie dla wszystkich jest dostępny.

Od 2021 roku osoby ze szczególnymi potrzebami zyskały jednak realne narzędzie, by reagować na tego typu sytuacje. Mogą składać do podmiotów publicznych wnioski o zapewnienie dostępności – również w obszarze transportu miejskiego i kolejowego. Co istotne, procedura nie kończy się na „zgłoszeniu problemu”. W razie braku reakcji możliwe jest uruchomienie ścieżki skargowej w Państwowym Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, a jej skuteczność została już potwierdzona w praktyce.

Dostępność transportu: architektura i informacja

Dostępność w transporcie publicznym to nie tylko kwestia infrastruktury. Obejmuje zarówno dostępność architektoniczną – przystanki, perony, punkty przesiadkowe, dworce i dojścia do nich – jak i informacyjno-komunikacyjną, czyli m.in. dostępność rozkładów jazdy, biletów, komunikatów, oznaczeń czy urządzeń wspierających osoby z niepełnosprawnościami słuchu i wzroku.

Bariery mogą wydawać się drobne z perspektywy osób sprawnych, ale w praktyce przesądzają o tym, czy ktoś samodzielnie dotrze do pracy, szkoły, urzędu czy placówki medycznej. W skrajnych przypadkach brak dostępności wpływa nawet na bezpieczeństwo i możliwość dotarcia do służb ratunkowych.

Od wniosku do nakazu

Procedura jest stopniowa. Najpierw składany jest wniosek o zapewnienie dostępności do podmiotu odpowiedzialnego za dany element infrastruktury: spółek kolejowych zarządzających dworcami i stacjami, zarządów dróg czy organizatorów komunikacji miejskiej. Już na tym etapie kluczowe jest ustalenie, kto faktycznie odpowiada za problematyczne miejsce – peron, dojście, przystanek czy punkt obsługi.

Wniosek powinien zakończyć się zapewnieniem dostępności albo – jeśli nie jest to możliwe – zapewnieniem dostępu alternatywnego. Jeżeli to nie nastąpi, możliwe jest złożenie skargi do PFRON. Finalnym skutkiem może być wydanie przez Prezesa PFRON nakazu zapewnienia dostępności. To właśnie ten element sprawia, że procedura nie jest wyłącznie symbolicznym mechanizmem „zbierania sygnałów”, lecz realnym narzędziem wpływu. Opis całej procedury składania wniosków i skarg można znaleźć na stronie [PFRON](#).

Na co można się skarżyć? Lista barier jest otwarta

Jak podkreślają przedstawiciele Funduszu, katalog barier dostępności w transporcie publicznym jest otwarty i zależy od indywidualnych potrzeb. Skargi mogą dotyczyć zarówno barier architektonicznych, jak i informacyjno-komunikacyjnych, które utrudniają lub uniemożliwiają korzystanie z komunikacji publicznej.

W praktyce wśród barier architektonicznych pojawiają się m.in.: zbyt strome schody, brak ramp i obniżeń

Skargi do PFRON zmieniają transport publiczny

Kategoria: Polityka Społeczna

Opublikowano: czwartek, 05, luty 2026 10:13

Tomasz Smaś

Odśloni: 502

krawężników, luźna nawierzchnia z kamienia czy żwiru, nierówne płyty, brak oświetlenia dojeżdżać, brak pól uwagi i ścieżek naprowadzających dla osób niewidomych, zbyt wysokie krawężniki przy przystankach czy wąskie perony uniemożliwiające manewr wózkiem.

Z kolei bariery informacyjno-komunikacyjne obejmują m.in.: brak informacji o przystankach na żądanie, brak zapowiedzi przystanków, brak udźwiękowionych tablic, nieczytelne rozkłady (mała czcionka, słaby kontrast), brak pętli indukcyjnych w kasach i punktach obsługi, nieaktualne dane, zbyt krótki czas wyświetlania komunikatów oraz niedostępne biletomaty pozbawione interfejsu głosowego.

Skargi pokazują skalę problemu

Do PFRON trafiają zgłoszenia dotyczące całego spektrum transportu publicznego: od dworców i stacji kolejowych po autobusy, tramwaje i przystanki. Skarżący podkreślają, że brak dostępności wpływa na ich samodzielność, poczucie bezpieczeństwa i możliwość uczestniczenia w życiu społecznym. To również realny czynnik wykluczenia – szczególnie osób starszych, osób z niepełnosprawnościami oraz rodzin z małymi dziećmi.

Najczęściej wskazywane problemy to m.in. nieczynne lub często psujące się windy, brak alternatywnego dojścia na perony, konieczność wcześniejszego zgłaszania potrzeby przejścia przez tory, brak oświetlenia, brak oznaczeń fakturowych oraz niedostosowana informacja pasażerska – zwłaszcza brak komunikatów głosowych i udźwiękowania.

Skutek: bariery zaczynają znikać

Ważnym sygnałem jest to, że sama procedura przynosi już wymierne rezultaty. Wskazane w skargach miejsca były w niektórych przypadkach modernizowane, a bariery likwidowane. Oznacza to, że zgłoszenia nie trafiają do „szuflady”, lecz mogą uruchamiać proces zmian po stronie instytucji i przedsiębiorstw odpowiedzialnych za transport.

W efekcie dostępność przestaje być jedynie postulatem, a staje się prawem, którego można dochodzić. I choć skala problemu nadal jest duża, mechanizm skargowy PFRON pokazuje, że bariery w transporcie publicznym nie muszą być stałym elementem krajobrazu – mogą zostać usunięte, jeśli pasażerowie dostają narzędzia, by skutecznie domagać się zmian.

Źródło: niepelnosprawni.pl