

E-administracja

**Wyzwania
dla cyfrowych
usług publicznych
w Unii Europejskiej**

E-Government

**Challenges
for Digital
Public Services
in the EU**

REDAKCJA / EDITED BY

Sławomir Dudzik · Inga Kawka · Renata Śliwa

Krakow Jean Monnet Research Papers



E-administracja

E-Government

**Wyzwania
dla cyfrowych
usług publicznych
w Unii Europejskiej**

**Challenges
for Digital
Public Services
in the EU**

Krakow Jean Monnet Research Papers

3

E-administracja E-Government

Wyzwania dla cyfrowych usług publicznych w Unii Europejskiej Challenges for Digital Public Services in the EU

REDAKCJA / EDITED BY

Sławomir Dudzik • Inga Kawka • Renata Śliwa



Kraków 2024

Sławomir Dudzik 
Uniwersytet Jagielloński, Kraków
✉ s.dudzik@uj.edu.pl

Inga Kawka 
Uniwersytet Jagielloński, Kraków
✉ inga.kawka@uj.edu.pl

Renata Śliwa 
Uniwersytet Komisji Edukacji Narodowej, Kraków
✉ renata.sliwa@up.krakow.pl

© Copyright by individual authors and Księgarnia Akademicka, 2024

Recenzja: dr hab. Grzegorz Krawiec, prof. UKEN

Opracowanie redakcyjne: Artur Foryt (j. francuski), Dorota Ilnicka (j. polski), Christopher Thornton (j. angielski)

Projekt okładki: Marta Jaszczuk

ISBN 978-83-8368-025-5
<https://doi.org/10.12797/9788383680255>

Publikacja dofinansowana przez Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz Uniwersytet Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

With the support of Jean Monnet Activities within ERASMUS+ Programme of the European Union



Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

WYDAWNICTWO KSIĘGARNIA AKADEMICKA
ul. św. Anny 6, 31-008 Kraków
tel.: 12 421-13-87; 12 431-27-43
e-mail: publishing@akademicka.pl

Księgarnia internetowa: akademicka.pl

SPIS TREŚCI | TABLE OF CONTENTS

Słowo wstępne.....	7
--------------------	---

CZĘŚĆ I

OCHRONA UNIJNYCH WARTOŚCI I PRAW PODSTAWNYCH JAKO ODPOWIEDŹ NA RYZYO ZWIĄZANE Z CYFRYZACJĄ USŁUG PUBLICZNYCH

CHRISTINE MENGÈS-LE PAPE

Immigration en France : garanties et risques des procédures administratives et judiciaires dématérialisées. Migration et e-administration en France.....	13
---	----

MARTA GRABOWSKA

Cyfryzacja administracji publicznej w Unii Europejskiej w świetle <i>Berlin Declaration on Digital Society and Value-Based Digital Government, 2020</i>	29
---	----

KINGA SABINA ZIELIŃSKA

E-administracja działająca w granicach prawa i godna zaufania. Prawo do prywatności i ochrona danych osobowych jako wyzwanie dla rozwoju e-administracji	45
---	----

CZĘŚĆ II

INKLUZYWNE CYFROWE USŁUGI PUBLICZNE

PART II

INCLUSIVE DIGITAL PUBLIC SERVICES

INGA KAWKA

Włączenie cyfrowe w prawie Unii Europejskiej	67
--	----

AGATA CEBERA

Wykluczenie cyfrowe osób starszych a rozwój e-usług w administracji w Polsce	87
--	----

JAKUB GRZEGORZ FIRLUS

Dostępność cyfrowa jako standard e-usług polskiej administracji publicznej – zarys problemu.....	107
---	-----

TOMASZ KOSICKI

Publiczna usługa hybrydowa jako instrument przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu i usprawniania ogólnego postępowania administracyjnego – wybrane zagadnienia	131
--	-----

CZĘŚĆ III

PERSPEKTYWY ROZWOJU CYFROWYCH USŁUG PUBLICZNYCH W EUROPIE

MIOMIRA P. KOSTIĆ

Development of Smart Cities and On-line Public Services Due to Quality
of the Citizens' Criminal Policy Protection..... 153

IRYNA FYSHCHUK

Strengthening Municipalities' Resilience against Cyber Attacks in Ukraine..... 171

AGNIESZKA KASTELIK-SMAZA

Sztuczna inteligencja w edukacji – szanse, zagrożenia, ramy prawne..... 189

RENATA ŚLIWA

Infrastructure-driven Approach to Digital Transition..... 215

YULIIA VOLKOVA, YULIIA LEHEZA

Digitalization of the Environmental Protection..... 229

PART III

PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF DIGITAL PUBLIC SERVICES IN EUROPE

CZĘŚĆ IV

WYZWANIA DLA ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W POLSCE

PIOTR RUCZKOWSKI

Cyfryzacja administracji na przykładzie projektowanych zmian w przepisach
o cmentarzach i chowaniu zmarłych..... 253

TOMASZ GRZYBOWSKI, JACEK JAŚKIEWICZ

E-formalizm procedur jurysdykcyjnych w perspektywie zasady zaufania do władzy
publicznej..... 263

MONIKA KAWCZYŃSKA

The Access to Open Data and Re-use of Public Sector Information:
The Polish Perspective..... 281

AGATA NODŹAK

Informatyzacja administracyjnego postępowania egzekucyjnego i jej wpływ
na skuteczność egzekucji administracyjnej..... 301

ALEKSANDRA SOŁTYSIŃSKA

Digitalization of Appeal Proceedings in Public Procurement in Poland..... 325

ALAN BEROUD

E-działania w obszarze wsparcia przewozu pasażerskiego na przykładzie
Szybkiej Kolei Miejskiej w Warszawie..... 345

PART IV

CHALLENGES IN THE DEVELOPMENT OF PUBLIC E-SERVICES IN POLAND

Indeks osób..... 359

ALAN BEROUD¹

E-DZIAŁANIA W OBSZARZE WSPARCIA PRZEWOZU PASAŻERSKIEGO NA PRZYKŁADZIE SZYBKIEJ KOLEI MIEJSKIEJ W WARSZAWIE

ABSTRAKT: Artykuł podejmuje najważniejsze kwestie związane z przewozem pasażerskim w ramach zarówno szeroko, jak i wąsko definiowanego transportu miejskiego. Autor podjął wyzwanie przybliżenia charakterystyki przewozu pasażerskiego w mieście stołecznym Warszawie na przykładzie Szybkiej Kolei Miejskiej. W szczególny sposób odniósł się do problematyki związanej ze wzrostem znaczenia e-usług w ramach oferty formułowanej wobec pasażera ze strony przewoźnika. W tekście zarysowane zostały również e-perspektywy rozwoju przewozu pasażerskiego na przykładzie Szybkiej Kolei Miejskiej w Warszawie.

SŁOWA KLUCZOWE: kolej miejska, pasażerowie, transport, e-administracja

E-ACTIVITIES IN THE AREA OF PASSENGER TRANSPORT ASSISTANCE ON THE EXAMPLE OF THE RAPID URBAN RAIL IN WARSAW

ABSTRACT: The paper addresses the most important, key issues related to passenger transport as part of both broadly and narrowly defined urban transport. The author took up the challenge in the form of an approximation of the characteristics of passenger transport in the capital city of Warsaw on the example of the Rapid Urban Rail. In particular, he referred to the issues related to the growing importance of e-services as part of the offer formulated for the passenger by the

¹ Alan Beroud, Szybka Kolej Miejska Sp. z o.o.

carrier. It also outlines prospects for the development of passenger transport on the example of the Rapid Urban Rail in Warsaw.

KEYWORDS: urban railway, passengers, transport, e-administration

1. Wstęp

Podstawą działalności każdego kolejowego przewoźnika pasażerskiego jest realizacja zgodnej z obowiązującymi przepisami usługi przewozu osób. Standardem jest, aby taka usługa świadczona była przede wszystkim w sposób bezpieczny, wygodny i dostępny dla pasażerów i pasażerek. Stąd też konieczne jest podejmowanie działań na rzecz poszerzenia dostępności usług i zwiększenia komfortu osób z nich korzystających. Niezbędne jest też prowadzenie stałego monitoringu realizowanych działań w analizowanym przez autora obszarze, nie wyłączając przy tym możliwości korzystania z usług niezależnych w tym względzie podmiotów. Wszystko to w celu osiągnięcia optymalizacji wyników przyjętych założeń, celów, jak również określonych i przypisanych tymże kryteriów.

W niniejszym artykule przeanalizowany zostanie stan – w tym dobre praktyki i perspektywy – e-działań mających wspierać pasażerów i pasażerki Szybkiej Kolei Miejskiej Sp. z o.o. w Warszawie. Jako punkt wyjścia do rozważań, poprzedzony dogłębną kwerendą naukową z wykorzystaniem dostępnych źródeł, jak również w ramach praktyki dnia codziennego, przyjęto następującą tezę: e-działania wspierające podróży powinny opierać się na przepływie informacji, pozwalającym pasażerom i pasażerkom zaplanować oraz odbyć podróż w pożądanym terminie, informacja pasażerska jest zaś równie ważna jak sama realizacja usługi przewozowej.

Niniejsze opracowanie, będące analizą przedmiotu badań, zostało przygotowane na podstawie doświadczeń własnych autora jako uczestnika rynku kolejowego, jak i materiałów źródłowych (przeglądu literatury przedmiotu). Prezentowany punkt widzenia odzwierciedla perspektywę menedżera zarządzającego Szybką Koleją Miejską Sp. z o.o. w Warszawie.

2. Szybka Kolej Miejska – kolej aglomeracyjna: geneza, charakterystyka

Szybka Kolej Miejska w Warszawie (SKM) jest aglomeracyjnym przedsiębiorstwem kolejowym świadczącym usługi przewozowe w obrębie m.st. Warszawy i okolicznych

miejsowości. SKM działa na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego (ZTM) i obsługuje linie naziemnej kolei miejskiej, a także uzupełnia sieć metra warszawskiego, łącząc centrum stolicy Polski z wybranymi jej przedmieściami oraz obrzeżami aglomeracji miejskiej.

SKM prowadzi działalność gospodarczą w zakresie usług transportu kolejowego w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym² oraz posiada ważną licencję nr WPO/109/2005, uprawniającą do wykonywania przewozów kolejowych osób. Aktualnie obsługuje pięć tras (linie: S1, S2, S3, S4, S40). SKM wraz z warszawskim metrem tworzy rozbudowaną sieć komunikacji miejskiej na terenie Warszawy, uzupełnioną usługami świadczonymi przez Koleje Mazowieckie, Warszawską Kolej Dojazdową, jak również linie autobusowe i tramwajowe. Pasażerowie i pasażerki SKM mogą korzystać z jednolitego (obejmującego także inne wymienione wcześniej środki transportu) systemu biletowego, zarządzanego przez ZTM. Na podstawie umowy w sprawie realizacji usług przewozowych środkami transportu zbiorowego (w tym przypadku pociągami SKM) zawartej pomiędzy m.st. Warszawa a SKM przewóz osób odbywa się na pięciu liniach aglomeracyjnych, ograniczonych stacjami Piaseczno, Pruszków, Sulejówek Miłosna, Otwock, Legionowo/Wieliszew, Radzymin. Istniejąca sieć transportowa jest stale modernizowana oraz w miarę potrzeb rozbudowywana wraz z rozszerzaniem się warszawskiej aglomeracji oraz wzrostem liczby ludności miasta. Istotnym problemem jest napływ uchodźców z Ukrainy, którzy obecnie stanowią już blisko 20% mieszkańców miasta. Wszystko to wpływa na przeciążenie sieci transportowych aglomeracji warszawskich. Generuje też konieczność przyspieszenia prac na rozwoju linii komunikacyjnych, co będzie skutkowało w przyszłości koniecznością pozyskania znacznych środków finansowych. Bez wsparcia ze strony władz państwowych, w szczególności zaś dedykowanych unijnych programów, przeżywające problemy finansowe samorządy, w tym również warszawski, nie będą w stanie stawić czoła tak definiowanym zadaniom.

3. Minimalne normy jakości obsługi i dobre praktyki

Zgodnie z postanowieniami art. 28 rozporządzenia nr 1371/2007/WE³, wymienionymi w załączniku III, Szybka Kolej Miejska posiada System Zarządzania Jakością gwarantujący określone normy jakości obsługi. System ten działa od początku utwo-

² Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym, Dz.U. 2003, nr 86, poz. 789.

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 2007, L 315/14.

rzenia spółki, a docelowo planowana jest jego nowelizacja z uwagi na obligatoryjność stosowania nowego Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym⁴. Najistotniejsze obszary zidentyfikowane w systemie zarządzania jakością to:

- a) informacje i bilety;
- b) punktualność połączeń międzynarodowych i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku przerwania połączeń;
- c) odwołania połączeń międzynarodowych, w przypadku SKM – odwołania połączeń krajowych o zakresie lokalnym;
- d) czystość taboru kolejowego i pomieszczeń stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych);
- e) badanie opinii klientów;
- f) obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług;
- g) pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej.

SKM w ramach wdrożonego systemu zarządzania jakością zdefiniowała wskaźniki jakości oraz katalog uchybień, które służą do monitorowania poziomu usług. Spółka zobowiązana jest do publikowania w systemie Europejskiej Agencji Kolejowej sprawozdania systemu zarządzania jakością w cyklu rocznym.

Urząd Transportu Kolejowego zalicza zaś do dobrych praktyk służących promowaniu korzystania z kolei w Polsce m.in.: prowadzenie otwartej, szerokiej polityki informacyjnej, w tym informowanie o nowych ofertach przewozowych i połączeniach, wykorzystanie wielu kanałów informacji – w tym internetu i aplikacji mobilnych – w celu dotarcia do jak najszerszej grupy potencjalnych pasażerów, a także wprowadzanie zintegrowanej oferty biletowej, pozwalającej na przesiadanie się z kolei na inne środki transportu i odwrotnie z wykorzystaniem jednego biletu, na wzór systemu ZTM w Warszawie, oraz zwiększanie liczby kanałów dystrybucji biletów.

4. Praktyczne problemy w realizacji informacji pasażerskiej

Wymienione wyżej dobre praktyki powinny być uwzględniane – podobnie jak to się już dzieje w przypadku warszawskiej SKM – także w planach i strategiach innych

⁴ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, Dz.U. UE 2021, L 172/1.

samorządowych przewoźników kolejowych. W przedstawionej w 2019 r. analizie systemu transportu miejskiego Urząd Transportu Kolejowego sceptycznie odnosił się zarówno do strategii, jak i proponowanych zmian:

Jednak nawet najlepszy plan albo strategia promowania kolei w województwie nie dojdzie do skutku, jeżeli brak jest właściwej współpracy pomiędzy organizatorem, operatorem (przewoźnikiem) i zarządcą infrastruktury, który realizuje modernizacje. Niestety, z analizy odpowiedzi samorządów na pytanie o jakość współpracy z zarządcą infrastruktury wynika, że często brak jest porozumienia i zrozumienia między nimi. Samorządy województw wskazują przede wszystkim na brak przepływu informacji ze strony zarządcy co do realizowanych prac modernizacyjnych, ich harmonogramu i ograniczeń ruchowych. Zarządy województw nie otrzymują na czas informacji niezbędnych do wprowadzania zmian i korekt w rozkładach jazdy, uruchamiania komunikacji zastępczej albo wymuszających zawieszania połączeń. Realizowane w ten sposób usługi publicznego transportu zbiorowego nie spełniają oczekiwań pasażerów, którzy narażeni są na częste zmiany albo ograniczenia w podróży. Powoduje to, że wybierają alternatywne środki transportu, w tym samochód, który w obliczu niepewności co do transportu kolejją gwarantuje dotarcie do celu podróży. Zarządca infrastruktury powinien zapewnić właściwą komunikację i przepływ informacji z samorządami. Krytyczne uwagi pod adresem zarządcy infrastruktury powinny przełożyć się na poprawę funkcjonowania we wskazanych obszarach. Stworzenie polityki informacyjnej oraz odpowiednie planowanie prac przełoży się na wyższy poziom satysfakcji beneficjentów transportu kolejowego, czyli pasażerów⁵.

Wyraźnie rysuje się obraz problemów z komunikacją pomiędzy instytucjami odpowiedzialnymi za przewóz pasażerski, co wpływa na tempo i jakość niezbędnych reform. Te ostatnie są realizowane nie tylko w celu wygenerowania przez firmę przewozową zysku, ale również w celu nadrzędnym, tj. w ramach misji na rzecz obywatela.

Na stronie internetowej PKP Polskie Linie Kolejowe SA możemy przeczytać, iż Szybka Kolej Miejska (podobnie jak inni przewoźnicy) korzysta z infrastruktury zarządzanej przez PKP PLK SA, których „podstawowy produkt to rozkład jazdy ułożony na zamówienie klienta [przewoźnika] [...]. wychodząc naprzeciw potrzebom Podróżnych udostępniamy również nasz gotowy produkt w formie Portalu Pasażera. [...] Dzięki wyszukiwarce połączeń, sieciowemu i plakatowemu rozkładowi jazdy na stronie internetowej dajemy możliwość dostępu do zawsze aktualnych danych”⁶.

⁵ Urząd Transportu Kolejowego, *Kolej w województwach – wykorzystanie i polityka transportowa*, Warszawa 2019, s. 49, <https://utk.gov.pl/pl/dokumenty-i-formularze/opracowania-urzedu-tran/15443,Kolej-w-wojewodztwach-wykorzystanie-i-polityka-transportowa.html> (28.04.2023).

⁶ *Czym się zajmujemy*, prospekt informacyjny PKP PLK SA, <https://www.plk-sa.pl/o-spolce/o-pkp-polskich-liniach-kolejowych-sa/czym-sie-zajmujemy> (28.04.2023).

Niedawnym praktycznym testem funkcjonowania informacji pasażerskiej w PKP PLK SA okazała się korekta rozkładu jazdy wprowadzona 12 marca 2023 r., połączona z trwającą jednocześnie wielkich rozmiarów przebudową stacji Warszawa Zachodnia, którą to obsługują również pociągi Szybkiej Kolei Miejskiej. W czasie sytuacji kryzysowej, jak również bezpośrednio po usunięciu jej przyczyn w prasie lokalnej, ale także w mediach ogólnopolskich – ze względu na wagę problemu, który daleko wykraczał poza warszawską aglomerację – rozgorzała dyskusja. Strony przerywały się odpowiedzialnością, lecz – co trzeba przyznać – nie można było dostrzec chęci wypracowania takiego rozwiązania, aby w przyszłości zapobiegać podobnym problemom. I tak ogólnopolska „Rzeczpospolita” głosiła: „Po wprowadzeniu nowego rozkładu jazdy w niedzielę 12 marca nikt z pasażerów podróżujących w rejonie stolicy nie może być pewny, czy dojedzie do celu na czas”⁷. Inne ogólnopolskie medium – „Gazeta Wyborcza” – pisało:

Kryzysowa sytuacja na remontowanej stacji Warszawa Zachodnia zmusza spółkę PKP Polskie Linie Kolejowe do ciągłych poprawek w rozkładzie jazdy. Po jego korekcie od niedzieli, 12 marca okazało się, że rozkopany z powodu modernizacji dworzec nie jest w stanie przyjąć 740 pociągów dziennie. Przed rozpoczęciem prac w 2020 r. przejeżdżało tędy ponad tysiąc składów. Teraz jednak nieczynne są trzy perony (3-5), a poza tym aż na trzech liniach – radomskiej, skierniewickiej i od strony Dworca Głównego kolejarze zostawili tylko po jednym torze. Powtarzają się pomyłki dyżurnych ruchu, którzy kierują pociągi niewłaściwą trasą – ostatni taki przypadek zdarzył się w piątek, 17 marca. Powoduje to lawinę opóźnień⁸.

Trudno w tym wszystkim dziwić się tym, dla których są dedykowane przewozy pasażerskie. Pasażerowie i pasażerki wielokrotnie zaś podnosili krytyczne głosy w sprawie informacji pasażerskiej, a konkretnie w kwestii treści wyświetlanych na elektronicznych tablicach zlokalizowanych na przystankach i stacjach PKP PLK SA. Zdarzało się bowiem, że prezentowane informacje były odmienne od komunikatów głosowych, a także nieprecyzyjne lub – w sytuacji narastających opóźnień pociągów – nieaktualizowane na bieżąco.

⁷ A. Woźniak, *Kolejowy chaos w Warszawie. Gigantyczne opóźnienia, wiele pociągów odwołanych*, <https://regiony.rp.pl/transport/art38129001-kolejowy-chaos-w-warszawie-gigantyczne-opoznienia-wiele-pociagow-odwolanych> (28.04.2023).

⁸ J. Osowski, *Rozkładowa wolta PKP. Nowa lista odwołanych pociągów i skróconych tras, by skończyć z chaosem w Warszawie*, <https://warszawa.wyborcza.pl/warszawa/7,54420,29572916,rozkladowa-wolta-pkp-plk-w-warszawie-nowa-lista-odwolanych.html> (28.04.2023).

5. Naczelny Sąd Administracyjny wobec problemów z Systemem Dynamicznej Informacji Pasażerskiej

Problemami polskich przewozów pasażerskich często zajmowały się również sądy administracyjne. Zgodnie z ideą społeczeństwa obywatelskiego i konstytucyjną zasadą subsydiarności przepisy prawa stoją po stronie podróżnych. W tak definiowanych sprawach głos zabierał m.in. Naczelny Sąd Administracyjny (NSA). W orzeczeniu z dnia 30 marca 2017 r. stwierdził: „Informacje o cenie biletu, rozkładzie jazdy, możliwościach przesiadek czy usługach dostępnych na pokładzie pociągu to kluczowe dane, niezbędne do odbycia podróży koleją. Równie istotne dla pasażerów są także informacje o relacji pociągu, godzinie odjazdu czy stacjach pośrednich”⁹.

Powyższe orzeczenie było efektem postępowania administracyjnego wszczętego przez Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego wobec PKP Polskich Linii Kolejowych SA, a dotyczyło nieprawidłowego funkcjonowania Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej m.in. na stacjach: Warszawa Wschodnia, Warszawa Stadion i Warszawa Zachodnia. W swojej decyzji z 2013 r. Prezes UTK uznał, że zarządca infrastruktury stosował bezprawne praktyki, które naruszają zbiorowe interesy pasażerów, tj. pozbawiają podróżnych aktualnej i wiarygodnej informacji o ruchu pociągów.

NSA, jak informuje Urząd Transportu Kolejowego, przyznał rację argumentom Prezesa UTK, który wyliczył stwierdzone przez PKP PLK SA naruszenia, w tym niespójność informacji wizualnej z informacją głosową, która utrudniała pasażerom korzystanie z transportu kolejowego. Sąd potwierdził, że PKP PLK SA dopuścili się stosowania bezprawnych praktyk naruszających zbiorowe interesy pasażerów, i zaznaczył, że rezultatem podejmowanych przez spółkę działań dotyczących uruchomionego systemu informacji pasażerskiej powinno być zapewnienie faktycznej dostępności informacji, zwłaszcza dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości poruszania się.

6. Plan działań strategicznych w obszarze wsparcia pasażerów

Omówione powyżej zdarzenia oraz aktualne orzecznictwo sprawiają, że rośnie rola przewoźników i ich działań prowadzonych cyfrowo, wspierających pasażerów i pasażerki.

⁹ *Prawo do informacji jednym z najważniejszych praw pasażerów. Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego*, <https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/12825,Prawo-do-informacji-jednym-z-najwazniejszych-praw-pasazerow-wyrok-Naczelnego-Sadu.html> (11.04.23); Wyrok NSA z 30.03.2017 r., sygn. II GSK 301/17.

Rzetelna i przemyślana informacja pasażerska pomaga bowiem zapewnić komfortową podróż i ugruntować pozytywne doświadczenia związane z transportem publicznym, zwiększając zaufanie do mobilności zbiorowej. Informacja pasażerska w komunikacji zbiorowej to nie tylko tradycyjny rozkład jazdy umożliwiający sprawdzenie godzin odjazdów pojazdów poszczególnych linii ze stacji i przystanków. Rozkłady jazdy Szybkiej Kolei Miejskiej są dostępne na stronach internetowych Warszawskiego Transportu Publicznego, w szklanych gablotach na przystankach i stacjach. Informacje o przyjazdach i odjazdach są również emitowane na elektronicznych tablicach oraz w formie głosowej z głośników. Podawane są również w komercyjnych aplikacjach (np. Google Maps, Jak dojadę itp.).

Rzeczywisty rozwój nowych technologii powoduje, że informacja pasażerska staje się istotnym narzędziem wsparcia, towarzyszącym podróżnemu na zaplanowanej przez niego trasie. Podróżni oczekują już nie tylko niezbędnych informacji, takich jak np. miejsce i pora odjazdu, ale też ważnych wskazówek, aby bez przeszkód dotrzeć do celu podróży. Informacja pasażerska jest więc jednocześnie zachętą do skorzystania z publicznego transportu zbiorowego, stąd wymaga szczególnej formy przekazu.

6.1. Elektroniczne rozkłady jazdy

Stosowanie wspomnianych w poprzednim akapicie papierowych rozkładów jazdy w przyszłości może zostać z powodzeniem zastąpione przez innowacyjne działanie na rzecz wsparcia pasażerów i pasażerek. Wdrożenie nowych tablic systemu informacji pasażerskiej, wykonanych w technologii tzw. papieru elektronicznego (e-papier), wpłynęłoby na zautomatyzowanie procesu aktualizacji rozkładów jazdy na stacjach i przystankach, przy których zatrzymują się pociągi SKM. Rozkłady jazdy wykorzystujące e-papier mogą być zmieniane centralnie z jednego miejsca w czasie rzeczywistym. Są podłączone do sieci i dzięki temu w przypadku zmiany rozkładu lub trasy nie ma potrzeby osobistego odwiedzania przystanków przez pracowników SKM i wymiany wydrukowanych na kartkach rozkładów, co zajmuje czas i angażuje zasoby kadrowe przewoźnika, jak to się dzieje obecnie.

Pozytywnym skutkiem dla pasażerów i pasażerek jest także możliwość bieżącego wyświetlania godziny odjazdu najbliższego pociągu w czasie rzeczywistym – tablica jest zasilana danymi z GPS. Elektroniczne rozkłady jazdy oprócz tego, że dostarczają aktualnych informacji, mają również inne zalety. W odróżnieniu od tradycyjnych monitorów zużywają bardzo mało energii. Ich baterie wystarczają na pracę bez zasilania nawet przez tydzień. Nie emitują też światła męczącego wzrok, jak również żadnych

przekazów komercyjnych czy gwałtownie zmieniających się obrazów i stanowią informację pasażerską w jej podstawowej formie.

6.2. Wymiana monitorów „V” w pojazdach

Jak ważna jest komunikacja poprzez środki elektroniczne w systemie obsługi ruchu pasażerskiego, nie trzeba nikogo przekonywać. To z monitorów umieszczonych w tramwajach, autobusach i wagonach kolejowych dowiadujemy się szeregu istotnych – z punktu widzenia przewozu pasażerskiego – rzeczy, w tym: kolejności przystanków, wystąpienia awarii, zatorów drogowych itp. Do obsługi tak zdefiniowanego systemu konieczny jest wielofunkcyjny, niezawodny sprzęt. Zarówno w dotychczas używanych typach pojazdów przeznaczonych do przewozów osób przez SKM (typy: 19WE, 27WE, 35WE), jak i w nowych, dostarczonych spółce w 2022 r. (typy 31WEba i 45WEa), znajdują się przestrzenie przeznaczone pod informację pasażerską lub reklamę. Są to ramki plakatowe oraz monitory. Monitory typu „V” zamontowane w starszych pojazdach wymagają wymiany. Ze względów technicznych i organizacyjnych powierzchnie te nie są obecnie w pełni wykorzystane. Jednym ze strategicznych działań na rzecz wsparcia pasażerów powinna być więc wymiana monitorów typu „V”, co umożliwiłoby przede wszystkim zapewnienie sprawnie działającej i bieżącej informacji pasażerskiej. Nowe pojazdy są wyposażone w nowoczesne monitory i dostęp do systemu pozwalającego na elastyczny tryb emisji reklam. W dotychczas posiadanych typach pojazdów (19WE, 27WE, 35WE) zostaną wyznaczone nowe miejsca na umieszczanie obligatoryjnej informacji pasażerskiej, tj. regulaminów porządkowych, informacji ZTM, przepisów i taryf oraz schematu połączeń.

6.3. Nowatorskie rozwiązania w systemie komunikacji elektronicznej z pasażerami na przykładzie strony internetowej SKM

Właściwie zaprojektowana witryna WWW stanowi często podstawową wizytówkę przewoźnika w sieci. Strona internetowa to często także pierwszy, najlepiej widoczny, dzięki spozycjonowaniu w wynikach popularnej wyszukiwarki, kanał komunikacyjny dostępny dla użytkowników szukających w sieci informacji na temat Szybkiej Kolei Miejskiej. Jest wiarygodnym źródłem wiedzy o spółce, w tym – co najważniejsze – o jej aktualnej ofercie. Strona internetowa musi być atrakcyjna wizualnie oraz spójna z systemem identyfikacji wizualnej przedsiębiorstwa. Powinna także być na wysokim poziomie merytorycznym. Działania w tym obszarze powinny być nakierunkowane

na maksymalizację wizualnej atrakcyjności oraz technologicznej nowoczesności witryny. Istotnymi elementami strony są także ograniczenie wykluczenia cyfrowego oraz zapewnienie pełnego i komfortowego dostępu do informacji pasażerskiej. Dlatego też strona powinna być dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, umożliwiając im sprawne poruszanie się po witrynie.

6.4. Usługa tłumacza języka migowego online

Istotne znaczenie odgrywają usługi dla osób pozbawionych możliwości komunikacji głosowej, w tym zwłaszcza usługa tłumacza języka migowego online. Dostosowanie strony internetowej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w tym świadczenie usługi wspomnianego tłumacza, stanowi obecnie minimalny standard w zakresie wsparcia wszystkich podróżnych. SKM od lat dba o zapewnienie najwyższej jakości i standardów w tym obszarze, czego dowodem są nagrody i wyróżnienia (m.in. Strona Internetowa bez Barrier, Strona Przyjazna dla Osób z Niepełnosprawnościami), które spółka otrzymywała w przeszłości. Jest to również jeden z elementów holistycznego podejścia SKM w zakresie dbania o prawo do równego dostępu do systemu transportu publicznego dla każdego podróżnego. Szybka Kolej Miejska zapewnia w ten sposób możliwość niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia, a w szczególności – dostępu do usług umożliwiających pełne uczestnictwo w życiu społecznym.

6.5. Aplikacja mobilna i strona WWW z lokalizacją pojazdów

Innymi rozwiązaniami wychodzącymi naprzeciw oczekiwaniom pasażerów są aplikacja mobilna i strona WWW z lokalizacją pojazdów. Szybka Kolej Miejska jako pierwszy pasażerski przewoźnik kolejowy w Polsce uruchomiła w 2014 r. system służący do przekazywania informacji o opóźnieniach pociągów i utrudnieniach w ruchu, prowadzony w formie profilu na portalu Facebook pod nazwą „SKM Info” i na stronie WWW spółki, w karcie „Aktualne utrudnienia”. Podstawowym założeniem, na którym bazują obecnie przewoźnicy kolejowi, jest przede wszystkim możliwość udostępnienia użytkownikowi rzeczywistego położenia swoich pojazdów w trybie online. Sprawia to, że każda zainteresowana osoba widzi dokładnie, gdzie znajduje się pojazd, którym chciałaby odbyć podróż, i dzięki temu może np. oszacować czas potrzebny na dotarcie do stacji lub przystanku. Co więcej, istnieją również inne zaawansowane rozwiązania, które oferują dodatkowe informacje przy każdym pociągu, takie jak np. czas opóźnienia (jeśli w ogóle wystąpiło) czy boczny numer pojazdu. Ponadto wyżej wymienione

aplikacje pozwalają na całkowicie nieodpłatne przesyłanie różnorodnych komunikatów do użytkowników, np. o opóźnieniach, zmianach w kursowaniu lub rozkładzie jazdy czy utrudnieniach w ruchu. Stosując w przyszłości omówione powyżej rozwiązania techniczne, SKM z jednej strony zagwarantuje kompleksową informację pasażerom i pasażerom korzystającym z komunikacji zbiorowej w Warszawie, z drugiej zaś – umocni wizerunek spółki jako jedynego w Polsce miejskiego (w odróżnieniu od samorządowych przewoźników operujących w województwach) przewoźnika kolejowego stanowiącego kluczowy komponent Warszawskiego Transportu Publicznego. Należy również zauważyć, że dane o bieżącym położeniu wszystkich pojazdów SKM w trybie online są oczekiwane jako przydatne narzędzie pracy dla pracowników dyspozytury ruchu spółki.

6.6. Digitalizacja zgłaszania usterek i awarii

Istotna z punktu widzenia przewozu pasażerskiego jest digitalizacja zgłaszania usterek i awarii. To e-działanie wspierające podróżnych, choć zasadniczo inne niż informacja pasażerska, pozwala na jak najszybsze udostępnianie taboru do przewozu osób po zaistniałych awariach. W Szybkiej Kolei Miejskiej procesy związane z utrzymaniem taboru są zdigitalizowane. Przyspiesza to obieg informacji, pozwala szybciej reagować na ewentualne problemy czy usterki, a w efekcie przekłada się na większą dostępność i niezawodność posiadanego taboru oraz wzrost jakości przewozów. Pracownicy obsługi pociągów (maszyniści i kierownicy oraz kierowniczki pociągów) Szybkiej Kolei Miejskiej są wyposażeni w nowoczesne urządzenia mobilne z dostępem do systemu informatycznego IBM Maximo, co w zasadzie zrewolucjonizowało proces utrzymania taboru. Połączone z systemem urządzenia pozwalają m.in. na bezpośrednie zgłaszanie usterek w czasie rzeczywistym, razem z możliwością dołączenia zdjęcia lub filmu pokazującego zaistniałą nieprawidłowość. Takie powiadomienia natychmiast trafiają do właściwego działu zajmującego się utrzymaniem taboru. Przyspieszenie procesu zamawiania części zamiennych czy natychmiastowe wezwanie specjalistów odpowiedzialnych za naprawę danego elementu pojazdu przyczynia się do skrócenia czasu potrzebnego na wyeliminowanie problemu. Zastosowanie takich rozwiązań ma więc wpływ na komfort pracowników podczas wykonywania codziennych obowiązków, a finalnie odczuwają to także pasażerowie korzystający z połączeń SKM.

Warto również podkreślić, że urządzenia mobilne są lekkie i poręczne, zabezpieczone przed ewentualnymi uszkodzeniami w trakcie użytkowania, a docelowo mogą być wyposażone w wiele dodatkowych funkcjonalności. Ich stosowanie ma też walory

proekologiczne – zamiast dotychczas stosowanej formy papierowej obsługa pociągów dysponuje kompletem niezbędnej dokumentacji w formie elektronicznej.

7. Zakończenie

Omówione w artykule stan, wizja i perspektywy e-działań wspierających podróży korzystających z usług Szybkiej Kolei Miejskiej oraz argumenty uzasadniające stosowanie konkretnych rozwiązań na polu cyfrowym uzasadniają postawioną we wstępie tezę, że działania te powinny opierać się na przepływie informacji pomiędzy wszystkimi podmiotami zaangażowanym w obsługę ruchu pasażerskiego, w tym: właściwymi rzeczowo jednostkami administracji publicznej, instytucjami stanowiącymi logistyczne, choć niebędące częścią SKM zaplecze przewozów pasażerskich, czy też – w razie potrzeby – Strażą Ochrony Kolei, jak również innymi instytucjami odpowiedzialnymi za zapewnienie bezpieczeństwa i porządku pasażerom. Wszystko to w celu umożliwienia pasażerom i pasażerkom zaplanowania oraz odbycia podróży w pożądanym terminie i w jak najlepszych warunkach.

Przewoźnicy kolejowi mają wielką rolę do odegrania, zarówno jeśli chodzi o wspieranie i zapewnianie informacji pasażerskiej, jak i wprowadzanie kolejnych innowacyjnych rozwiązań, tak aby użytkownicy transportu zbiorowego otrzymywali czytelne i dostosowane do ich potrzeb informacje. Tym bardziej że właściwy dostęp do informacji jest niezwykle istotny podczas dłuższych podróży wiążących się z koniecznością zmiany środka transportu, co jest szczególnie częste również w obrębie dużych aglomeracji. Najlepszym tego przykładem jest aglomeracja warszawska. W założeniu autora niniejsza analiza problemowa ma stanowić inspirację dla innych podmiotów działających na rynku kolejowych przewozów pasażerskich, poruszona tematyka zaś może być rozwijana w innych publikacjach, np. dotyczących przewoźników kolejowych działających w województwach bądź na terenie całej Polski.

Bibliografia

- Bartuś S., *Nowoczesne systemy informacji pasażerskiej w pojazdach transportu zbiorowego na przykładzie miast polskich*, „Transport Miejski i Regionalny” 2014, nr 7, s. 31-36.
- Bojda K., Molecki B., *Internetowa informacja pasażerska*, „Transport Miejski i Regionalny” 2008, nr 6, s. 7-14.
- Bryniarska Z., Kędzior R., *Informacja pasażerska w publicznym transporcie zbiorowym*, „Transport Miejski i Regionalny” 2015, nr 6, s. 26-33.
- Burzec-Burzyńska E., Kłos Z., *Wykorzystanie środków informacji pasażerskiej w komunikacji miejskiej na przykładzie polskich miast*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu” 2012, nr 21, s. 9-19.
- Czym się zajmujemy*, prospekt informacyjny PKP PLK SA, <https://www.plk-sa.pl/o-spolce/o-pkp-polskich-liniach-kolejowych-sa/czym-sie-zajmujemy>.
- Kos B., *System dynamicznej informacji jako informatyczne narzędzie udostępniania informacji pasażerom w publicznym transporcie zbiorowym*, „Marketing i Zarządzanie” 2016, nr 4(45), s. 147-158.
- Mężyk A., *Funkcjonowanie kolejowych przewoźników regionalnych w wybranych krajach UE oraz w Polsce*, „Technika Transportu Szynowego” 2014, nr 11-12, s. 23-32.
- Osowski J., *Rozkładowa wolta PKP. Nowa lista odwołanych pociągów i skróconych tras, by skończyć z chaosem w Warszawie*, <https://warszawa.wyborcza.pl/warszawa/7,54420,29572916,rozkladowa-wolta-pkp-plk-w-warszawie-nowa-lista-odwolanych.html>.
- Poliński J., *Informacja pasażerska na kolei*, Warszawa 2016.
- Prawo do informacji jednym z najważniejszych praw pasażerów. Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego*, <https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/12825,Prawo-do-informacji-jednym-z-najwazniejszych-praw-pasazerow-wyrok-Naczelnego-Sad.html>.
- Rynek kolejowy. Prawne i ekonomiczne aspekty funkcjonowania*, M. Pawełczyk (red.), Warszawa 2017, *Biblioteka Ius Publicum*.
- Urząd Transportu Kolejowego, *Kolej w województwach – wykorzystanie i polityka transportowa*, Warszawa 2019, <https://utk.gov.pl/pl/dokumenty-i-formularze/opracowania-urzedu-tran/15443,Kolej-w-wojewodztwach-wykorzystanie-i-polityka-transportowa.html>.
- Woźniak A., *Kolejowy chaos w Warszawie. Gigantyczne opóźnienia, wiele pociągów odwołanych*, <https://regiony.rp.pl/transport/art38129001-kolejowy-chaos-w-warszawie-gigantyczne-opoznienia-wiele-pociagow-odwolanych>.

Niniejsza monografia powstała jako trzecia w serii Krakow Jean Monnet Research Papers w ramach realizowanego przez Katedrę Prawa Europejskiego Uniwersytetu Jagiellońskiego projektu Jean Monnet Module pt. „E-administracja — europejskie wyzwania dla administracji publicznej w państwach członkowskich UE i krajach partnerskich/eGovEU+”.

Przedstawia ona analizę wdrożenia i funkcjonowania cyfrowych usług publicznych w Polsce i w Europie ze szczególnym uwzględnieniem związanych z tym wyzwań. Dotyczą one m.in. rozwoju infrastruktury teleinformatycznej, zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu oraz zapewniania ochrony prywatności i bezpieczeństwa obywatelom.

Książka adresowana jest do badaczy zajmujących się administracją, prawem administracyjnym i europejskim oraz do praktyków w wymienionych dziedzinach. Mamy nadzieję, że publikacja poszerzy wiedzę czytelników na temat cyfryzacji usług publicznych oraz zachęci środowisko naukowe do dalszych badań w tym zakresie.

This monograph is the third in the Krakow series of Jean Monnet Research Papers and was written as part of the Jean Monnet Module project, carried out by the Chair of European Law at the Jagiellonian University, “E-government — European Challenges for Public Administration in EU Member States and Partner Countries/eGovEU+.”

The book presents an analysis of the implementation and functioning of digital public services in Poland and Europe with a particular focus on the challenges involved. These include the development of ICT infrastructure, preventing digital exclusion and ensuring privacy and security of citizens.

The monograph is addressed to researchers in administration, administrative and European law as well as to practitioners in the mentioned fields. We hope the publication will broaden the readers' knowledge of the digitization of public services and encourage the scientific community to further research in this area.



<https://akademicka.pl>

