

Bielsko-Biała, 18 sierpnia 2021 r.

RM.0003.417.2021

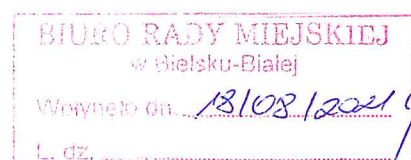
Pan
Roman Matyja
Radny Rady Miejskiej
w Bielsku-Białej

Odpowiedź na interpelację Nr RM.0003.417.2021 z dnia 4 sierpnia 2021 r. „w sprawie podniesienia standardów obsługi pasażerów przez pracowników Miejskiego Zakładu Komunikacji w Bielsku-Białej”.

W odpowiedzi na ww. interpelację informuję, że bezpieczeństwo i wysoka jakość obsługi pasażerów, a zwłaszcza osób niepełnosprawnych i starszych, to od zawsze priorytety **Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego w Bielsku-Białej Sp. z o.o.** Sytuacje przedstawione w interpelacji są bezsprzecznie niedopuszczalne i karygodne. Jednak należy podkreślić, że nie zostały one uwiarygodnione żadnymi konkretnymi, jak: data, godzina, nr autobusu, nr linii, ilość skarżących się osób i ich dane itd., przez co nie jest możliwe zweryfikowanie prawdziwości, rzetelności i faktycznej skali opisywanych zdarzeń. Wszelkie doniesienia pasażerów o nieprawidłowościach, które otrzymuje Spółka, są sprawdzane na monitoringu, w który wyposażona jest większość jej floty autobusowej. Egzekwowane są też pisemne wyjaśnienia od kierowców. Jeśli zebrane dowody potwierdzają winę danego pracownika, wówczas ponosi on adekwatne konsekwencje służbowe lub dodatkowo podejmowane są właściwe działania zapobiegawcze. Należy dodać, że skala tego typu skarg jest niewielka – to 2-3 zgłoszenia w miesiącu, z czego większość, po weryfikacji, okazuje się bezzasadna, a nawet niezgodna z prawdą. Co ważne, żadna z tych skarg w ciągu ostatnich lat nie dotyczyła nieprofesjonalnego traktowania osób niepełnosprawnych lub starszych.

Kierując się doświadczeniem w podobnych sprawach (np. zdarzeniem opisanym na <https://www.facebook.com/KomunikacjaBeskidzka/posts/2764441837181354> – tzw. awantura o „kotopsa” w Komunikacji Beskidzkiej) uważam, że zastosowanie sformułowań sugerujących, że większość kierowców cechuje brak empatii i kultury, a wręcz zarzucanie im arogancji i złośliwości, jest wysoce niesprawiedliwe, szczególnie w tym trudnym czasie dla wszystkich kierowców autobusów miejskich w Polsce, jaki nastąpił po tragicznych wydarzeniach w Katowicach.

Spółka zatrudnia obecnie 324 kierowców i ocenianie ich wszystkich na podstawie pojedynczych, niedostatecznie uwierzytelnionych incydentów, jest krzywdzące i demotywujące dla tej grupy zawodowej. Dowodem przeczącym tezie stawianej w przedmiotowej interpelacji są liczne pochwały i podziękowania dla pracowników od pasażerów, które regularnie spływają do siedziby firmy, jak np. wiadomość z 8 sierpnia br. z podziękowaniem za pomoc w odnalezieniu plecaka, czy z 6 sierpnia br. od



spóźnionego pasażera, na którego kierowca zaczekał na przystanku. Jeżeli Pan Radny wyrazi taką chęć, może otrzymać do wglądu te i inne opinie osób korzystających z usług przewozowych świadczonych przez Spółkę.

Pozytywnie i profesjonalne podejście pracowników MZK dostrzegają również stowarzyszenia zrzeszające osoby niepełnosprawne, z którymi Spółka jest w stałym kontakcie. Ich reprezentanci – osoby z dysfunkcją wzroku, słuchu czy problemami ruchowymi – uczestniczą w okresowych szkoleniach BHP kierowców autobusowych, jak również są z nimi konsultowane propozycje udogodnień, które MZK planuje im zapewnić w nowych autobusach. Zasadniczą część tych spotkań poświęcona jest właśnie temu, jak najlepiej pomóc takim pasażerom i zwiększyć ich komfort podróżowania. To nie jedyne pole współpracy. Spółka umożliwia osobom niepełnosprawnym odwiedzenie zajezdni, gdzie - w komfortowych warunkach - mogą poznać flotę i nauczyć się podróżowania nią. Niejednokrotnie już korzystały z tego liczne grupy, jak i pojedyncze osoby, np. 12-letni niewidomy Kuba (luty br.).

Istotnym aspektem potwierdzającym troskę Spółki o potrzeby osób starszych i niepełnosprawnych jest regularne uzupełnianie floty o pojazdy przyjazne takim pasażerom. Obecnie wszystkie autobusy są niskopodłogowe oraz wyposażone w system zapowiedzi głosowych przystanków, piktogramy, rampy, miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich czy przyciski (oznaczone również alfabetem Braille'a) uprzedzające kierowcę, że będzie wysiadała osoba niepełnosprawna. Co więcej, kolejne pojazdy, których zakup ma w planach MZK, będą posiadały drzwi w systemie odskokowo-przesuwnym, których zastosowanie rekomendowali sami niepełnosprawni. Powiatowa Społeczna Rada ds. Osób Niepełnosprawnych przy Prezydencie Miasta Bielska-Białej, na wniosek Prezesa Spółki, brała udział w konsultacjach (luty br.), podczas których zostały wypracowane również inne rozwiązania, planowane do wdrożenia w niedalekiej przyszłości.

Oprócz standardowej obsługi pasażerskiej, Spółka na zlecenie Miasta, świadczy również usługi w zakresie przewozu niepełnosprawnych dzieci i młodzieży do szkół, przedszkoli i placówek oświatowych. Miesięcznie korzysta z tego około 215 niepełnosprawnych dzieci, w tym 12 poruszających się na wózkach inwalidzkich. Kierowcy obsługujący te pojazdy, to pracownicy o dużej wrażliwości i znakomitym podejściu do osób niepełnosprawnych. Skupiają się oni nie tylko na bezpiecznym przewozie swoich pasażerów, ale też na zapewnieniu im komfortu i miłej atmosfery, np. w Dniu Dziecka czy w dniu Św. Mikołaja częstując ich słodyczami.

Powyższe argumenty przeczą zasadności zarzutów wobec kierowców MZK, stawianych w przedmiotowej interpelacji. W przypadku zauważenia przez mieszkańców, jak i Pana Radnego jakichkolwiek zaniedbań, proszę o niezwłoczną interwencję bezpośrednio w Spółce, podając dane umożliwiające identyfikację kierowcy. Zaistniałe zdarzenie, po otrzymaniu danych, zostanie przez Spółkę poddane rzetelnej analizie dowodowej.

Otrzymują:

1. Adresat;
2. Aa.

Z up. PREZYDENTA MIASTA

Przemysław Kamiński
ZASTĘPCA PREZYDENTA