



RZECZNIK PRAW DZIECKA
Monika Horna-Cieślak

Warszawa, 01 lipca 2025 r.

Wojciech Bukowski

ZZS.422.17.2025.BW

(w odpowiedzi należy podać ten znak sprawy)

Szanowni Państwo

Marszałkowie Województwa

Według rozdzielnika

Szanowni Państwo Marszałkowie Województwa,

do Biura Rzecznika Praw Dziecka wpływają liczne zgłoszenia dotyczące przejazdu małoletnich pasażerów środkami transportu zbiorowego publicznego. Zgłaszający formułują zastrzeżenia wobec:

- zachowania osób kontrolujących podczas kontroli ważności biletów;
- zachowania kierowców pojazdów;
- sposobów uiszczenia opłaty za przejazd;
- kontroli dokumentów poświadczających uprawnienia małoletnich pasażerów do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych.

Ze zgłoszeń wynika również, że działania kontrolerów ukierunkowane są na bezwzględne nałożenie kar, opłat dodatkowych, zastraszanie i tworzenie sytuacji stresowych oraz nacechowane są brakiem uprzejmości wobec małoletnich, oczekujących w wielu przypadkach na pomoc, wsparcie w trudnej dla nich sytuacji, udzielenie im niezbędnych informacji oraz umożliwienie opuszczenia przez małoletniego środka transportu na docelowym przystanku. Często małoletni w takich sytuacjach stresowych, potrzebują wsparcia, zrozumienia i indywidualnego podejścia.

PKS w Gorzowie Wlkp. Spółka z o.o.	
WPŁYNEŁO DNIA:	
09. 07. 2025	
Nr ewidencyjny	421/1
Ilość załączników	
Skierowano do	

Organizatorami publicznego transportu zbiorowego właściwymi ze względu na obszar działania lub zasięg przewozów, zgodnie z art. 7 ust. 1 pkt 1 – 5 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym¹ (dalej: u.p.t.z.), są jednostki samorządu terytorialnego (oraz ich związki) w tym m.in. gmina, powiat czy województwo.

Zgodnie z art. 8 u.p.t.z. zadaniem organizatorów jest planowanie rozwoju transportu, organizowanie publicznego transportu zbiorowego, zarządzanie publicznym transportem zbiorowym na swoim obszarze, a także możliwość ustanowienia zintegrowanego systemu taryfowo-biletowego obowiązującego w jego granicach. Realizacja tych zadań organizatora publicznego transportu zbiorowego może przyczynić się do podniesienia standardu podróży i jednocześnie poziomu satysfakcji pasażera².

Samorząd województwa – w świetle art. 14 ust. 1 pkt 14 w związku z art. 6 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa³ – wykonuje określone ustawami zadania publiczne w sposób samodzielny, w imieniu własnym i na własną odpowiedzialność, w szczególności w zakresie transportu zbiorowego i dróg publicznych.

Minister właściwy do spraw transportu nie zajmuje się organizacją publicznego transportu zbiorowego, w transporcie kolejowym, na linii komunikacyjnej albo sieci komunikacyjnej w wojewódzkich przewozach pasażerskich – zadaniami z tego zakresu zajmują się właściwi terytorialnie marszałkowie województwa.

Dlatego też, zwracam się do Państwa Marszałków Województwa z prośbą o działania na rzecz podniesienia standardu podróży i tym samym poziomu satysfakcji pasażera, w szczególności poprzez zwrócenie uwagi na traktowanie małoletnich, podczas kontroli biletów w podległych Państwu środkach transportu właściwych terytorialnie. W dzisiejszych czasach, kiedy podróżujący coraz częściej korzystają z transportu zbiorowego publicznego niezwykle istotne jest, aby młodzi pasażerowie czuli się komfortowo i bezpiecznie. Małoletni podróżnicy mogą być często zestresowani lub niepewni w sytuacjach kontrolnych, dlatego też zachęcam do przeprowadzania działań edukacyjnych na rzecz wykazywania się przez pracowników wrażliwością, cierpliwością i zrozumieniem dla sytuacji dzieci - jako podróżnych.

¹ t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 285

² S. Zamkowska, *Rola i zadania organizatora przewozów w świetle ustawy o publicznym transporcie zbiorowym*, „Logistyka” 2014/6, s. 11670.

³ t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 581

Kontrolerzy powinni być świadomi emocji dzieci i podchodzić do nich z empatią stosowną do ich wieku. Ważne jest, aby w takich momentach umożliwić im zrozumienie procedur oraz odpowiedzieć na ewentualne pytania w sposób przystępny i bezstresowy. Można rozważyć wprowadzenie także praktyki, w której kontrolerzy będą w stanie nawiązać kontakt z młodymi podróżnymi, zadając im pytania w sposób przyjazny i zachęcający do dialogu. Tego rodzaju podejście może znacznie wpłynąć na komfort podróży i pozytywne doświadczenia młodych pasażerów.

Warto w takich sytuacjach stresowych dla dziecka, poinformować małoletniego pasażera, że może zwrócić się o pomoc do rodzica, ewentualnie innego opiekuna prawnego. Zaproponowane rozwiązanie może pomóc w budowaniu zaufania i zrozumienia. W takich sytuacjach należy zapewnić małoletniego pasażera, że już kontroler będzie rozmawiał z rodzicem czy też z opiekunem prawnym, aby móc rozwiązać ewentualne nieporozumienia. Ważny jest również aspekt wykazania zrozumienia w sytuacjach, gdy dzieci mogą mieć problemy z posługiwaniem się biletem, brakiem dokumentu tożsamości czy też z dojechaniem do stacji docelowej. Z punktu bezpieczeństwa małoletniego ważne jest, aby mógł on kontynuować podróż do celu, do którego zmierzał i aby nie został wysadzony na przypadkowej stacji np. tam gdzie jest przeprowadzona kontrola.

Mając na uwadze powyższe, powołując się na ustawę z dnia 6 stycznia 2000 r. o Rzeczniku Praw Dziecka zwracam się do Państwa Marszałków Województwa z apelem o przeprowadzanie systematycznych szkoleń dla kontrolerów i uwrażliwienia ich na potrzeby małoletnich oraz rozważenie zorganizowania kampanii informacyjnej, która zwróci szczególną uwagę na prawa dzieci/uczniów w środkach transportu zbiorowego/kolejowego oraz na odpowiedzialność osób dorosłych za ich bezpieczeństwo.

Z wyrazami szacunku

Monika Horna-Cieślak

Rzecznik Praw Dziecka

/wydane w postaci elektronicznej i podpisane
kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

Rozdzielnik:

1. Marszałek Województwa Dolnośląskiego - Paweł Gancarz;
2. Marszałek Województwa Kujawsko - Pomorskiego - Piotr Całbecki
3. Marszałek Województwa Lubelskiego - Jarosław Stawiarski;
4. Marszałek Województwa Lubuskiego - Marcin Jabłoński;
5. Marszałek Województwa Łódzkiego - Joanna Skrzydlewska;
6. Marszałek Województwa Małopolskiego - Łukasz Smółka
7. Marszałek Województwa Mazowieckiego - Adam Struzik;
8. Marszałek Województwa Opolskiego - Szymon Ogłaza;
9. Marszałek Województwa Podkarpackiego - Władysław Ortyl;
10. Marszałek Województwa Podlaskiego - Łukasz Prokorym;
11. Marszałek Województwa Pomorskiego - Mieczysław Struk;
12. Marszałek Województwa Śląskiego - Wojciech Saługa;
13. Marszałek Województwa Świętokrzyskiego - Renata Janik;
14. Marszałek Województwa Warmińsko - Mazurskiego - Marcin Kuchciński;
15. Marszałek Województwa Wielkopolskiego - Marek Woźniak;
16. Marszałek Województwa Zachodniopomorskiego - Olgierd Geblewicz.