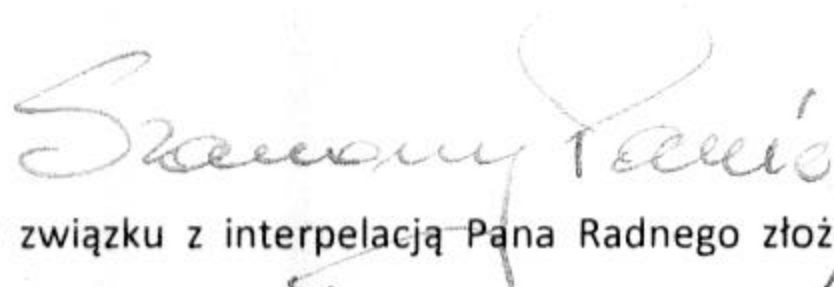


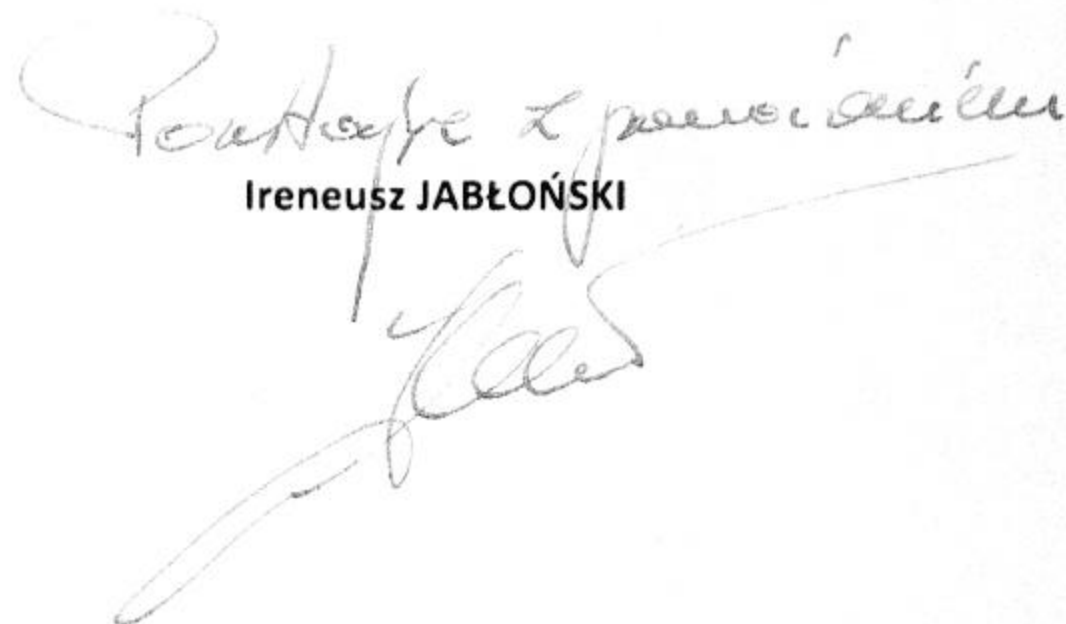
Łódź, dnia 24 maja 2016 r.

ZDiT-DO.0511.151.2016

~~Pan  
Marcin Zalewski  
Radny  
Rady Miejskiej w Łodzi~~



W związku z interpelacją Pana Radnego złożoną w okresie międzysesyjnym w dniu 9 maja br. w sprawie organizacji szkoleń dla motorniczych i kierowców MPK-Łódź Sp. z o.o. w zakresie zasad współżycia społecznego, w załączeniu przesyłam odpowiedź operatora publicznego transportu zbiorowego w przedmiotowym zakresie.



Ireneusz JABŁOŃSKI

Do wiadomości:

- 1/ Przewodniczący Rady Miejskiej w Łodzi,
  - 2/ Wydział Organizacyjno-Administracyjny w Departamencie Obsługi i Administracji UMŁ.
-



Łódź, dnia 18 maja 2016 r.

WP-0551-7/16

**Pan**  
**Grzegorz Misiorny**  
**Z-ca Dyrektora**  
**Ds. Transportu i Inżynierii**  
**Zarządu Dróg i Transportu**

*Szanowny Panie Dyrektore,*

W nawiązaniu do pisma ZDiT.TT.0800.20.2016 z dnia 10 maja 2016 roku w sprawie interpelacji Pana Marcina Zalewskiego, Radnego Rady Miejskiej w Łodzi dotyczącej organizacji szkoleń dla motorniczych i kierowców w zakresie współżycia społecznego informuję, że MPK-Łódź Sp. z o.o. już kilka lat temu dostrzegło konieczność stałego podnoszenia standardu obsługi pasażerów przez prowadzących. Na początku 2013 roku powstał Dział Szkoleń i Zarządzania Zasobami Ludzkimi. Jednym z podstawowych zadań jego pracowników jest prowadzenie szkoleń wewnętrznych dla osób bezpośrednio obsługujących klientów. Po uprzednich przygotowaniach trenerskich, w tym przez specjalistów z Izby Gospodarczej Komunikacji Miejskiej, rozpoczęto cykl dwudniowych warsztatów „Prowadzący i jego pasażerowie”.

W samym 2014 roku przeszkolono 172 kierowców i motorniczych. Tematyka zajęć obejmowała m.in. takie zagadnienia jak: podział na typy pasażerów z uwzględnieniem ich oczekiwań, komunikację między ludźmi, obsługę pasażera niepełnosprawnego oraz ćwiczenia na empatię i asertywność. Szkolenia miały charakter warsztatowy. W czasie ich trwania, uczestnicy odgrywali wiele scenek symulujących realne sytuacje mające miejsce w środkach komunikacji miejskiej.

Z grupami ćwiczone wprowadzanie niepełnosprawnego na wózek inwalidzkim do autobusu, radzenie sobie z presją wywieraną przez osoby chcące wysiąść z pojazdu poza miejscami do tego wyznaczonymi oraz omawiano, w jakich okolicznościach należy dłużej oczekiwać na osoby dobiegające, nawet kosztem punktualności.

Dodatkowo w tym czasie MPK-Łódź Sp. z o.o. wprowadziło nowe zasady rekrutacji dla prowadzących pojazdy. Każdy motorniczy i wielu kierowców musiało przejść dwustopniową ścieżkę weryfikującą predyspozycje do tego zawodu. Pracownicy Działu Szkoleń i ZZL główny nacisk kładli na obsługę pasażera. Kandydaci, którzy pomyślnie napisali test kompetencyjny i trafiali na rozmowę kwalifikacyjną, byli m.in. prowokowani do intuicyjnych rozwiązań różnych spornych sytuacji mogących się wydarzyć podczas pracy. Tylko najlepszym proponowano udział w kursie, podczas którego warsztaty „Prowadzący i jego pasażerowie” mają już wymiar trzydniowy. W ciągu półtora roku takie przygotowanie do zawodu przeszło 178 nowych motorniczych i kierowców.

MPK-Łódź Sp. z o. o. dostrzegając efekty zmiany postaw uczestników dotychczasowych warsztatów, od lipca 2015 roku włączyło je do programu obowiązkowych okresowych szkoleń BHP. W związku z tym, każdy kierowca i motorniczy przynajmniej co trzy lata przechodzi szkolenie z obsługi pasażera w pełnym zakresie.



Odnosząc się do zarzutu Pana Radnego, dotyczącego nieuzasadnionego wykorzystywania przez kierujących gazem i hamulca informuję, iż pojazdy MPK-Łódź uczestniczące w ruchu miejskim w przeciętnych warunkach i poza godzinami szczytu poruszają się zazwyczaj płynnie. Wyjątek stanowią m.in. przypadki zajeżdżenia drogi przez inny pojazd, gwałtowne hamowanie samochodu jadącego przed autobusem lub nagłe wtargnięcie pieszego na jezdnię, kiedy kierowca zmuszony jest do szybkiej reakcji, aby nie spowodować kolizji drogowej lub najeżdżenia pieszego, co mogłoby się skończyć tragicznie – poważnym uszczerbkiem na zdrowiu lub śmiercią, a także wystąpieniem znacznych szkód materialnych. Należy przy tym zaznaczyć, że pasażerowie korzystający z pojazdów komunikacji miejskiej obowiązani są do trzymania się poręczy, co w jakimś stopniu zabezpiecza ich przed ww. sytuacjami. Natomiast kierujący pojazdami zgodnie z przepisami o ruchu drogowym, zobowiązani są do łagodnego ruszania i hamowania.

W przypadkach zgłoszonych przez pasażerów skarg na kierowcę z powodu brawurowego prowadzenia pojazdu, każdorazowo przeprowadzane są stosowne rozmowy pouczające, lub nakładane są wewnętrzne kary regulaminowe i porządkowe.

W interpelacji Pan Radny wspomniał również o przypadku odjeżdżania z przystanku z niedomkniętymi drzwiami pojazdu.

Odnosząc się do tej informacji pragniemy podkreślić, że autobusy komunikacji miejskiej wyposażone są w system automatycznego blokowania odjazdu z przystanku w przypadku otwartych drzwi wejściowych, stąd przypadek opisany w interpelacji nie powinien się zdarzyć chyba, że uszkodzeniu uległy czujniki blokady. By jednak móc stwierdzić, co było przyczyną takiej sytuacji i wysłuchać wyjaśnień kierującego musielibyśmy znać choć przybliżoną godzinę zdarzenia. Znając jedynie numer boczny autobusu oraz datę mogliśmy określić, że we wspomnianym przez Pana Radnego dniu nie została zgłoszona żadna usterka pojazdu.

Kierowca autobusu wyjeżdżając z przystanku, musi włączyć się do ruchu i ustawić się na pasie, po którym poruszają się inni użytkownicy drogi i wybrać do tego dogodny moment, co wymaga wzmożonej uwagi i obserwowania w lewym lusterku pola widzenia, aby nie doprowadzić do kolizji drogowej. Koncentrując uwagę na lewej stronie pojazdu może nie dostrzec dobiegających pasażerów z prawej strony zwłaszcza, że po wysunięciu się z zatoki przystankowej ma ograniczone pole widzenia z prawej strony. Podczas rozmów z kierowcami przeprowadzonymi w zajezdniach oraz w trakcie wspomnianych powyżej szkoleń niejednokrotnie nadzór zwracamy uwagę na potrzebę uprzejmego zachowania się wobec pasażerów i zabierania z przystanku również osób „dobiegających” zwłaszcza w sytuacji wystąpienia niekorzystnych warunków pogodowych lub na liniach o niewielkiej częstotliwości kursowania.

Z poważaniem,

WICEPREZES ZARZĄDU  
(1)  
*Krzysztof Kamiński*



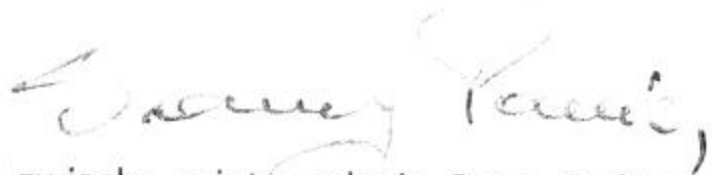
ZDiT-DO.0511.151.2016

Łódź, dnia 18 maja 2016 r.

Pan  
Marcin Zalewski  
Radny  
Rady Miejskiej w Łodzi

**Wiceprezydent Miasta Łodzi**

ul. Piotrkowska 104  
90-926 Łódź  
tel.: +48 42 638 41 08  
fax: +48 42 638 42 14  
e-mail: i.jablonski@uml.lodz.pl  
www.uml.lodz.pl

  
W związku z interpelacją Pana Radnego złożoną w okresie międzysesyjnym w dniu 9 maja br. w sprawie organizacji szkoleń dla motorniczych i kierowców MPK-Łódź Sp. z o.o. w zakresie zasad współżycia społecznego uprzejmie informuję, że odpowiedź zostanie udzielona Panu Radnemu w terminie do dnia 6 czerwca br. ze względu na konieczność konsultacji miejskiego przewoźnika z komórkami organizacyjnymi odpowiedzialnymi za realizację powyższego zadania.

  
Ireneusz JABŁOŃSKI

Do wiadomości:

- 1/ Przewodniczący Rady Miejskiej w Łodzi,
- 2/ Wydział Organizacyjno-Administracyjny w Departamencie Obsługi i Administracji UMŁ.