



Warszawa, 09-03-2026 r.

**BIURO
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich
Adam Krzywoń**

V.7108.27.2026.MK

**Pan
Ignacy Góra
Prezes Urzędu Transportu Kolejowego
via ePUAP**

Szanowny Panie Prezesie,

do Rzecznika Praw Obywatelskich wpłynęło pismo Pana Dmytro Lubinets, Ombudsmana Ukrainy, dotyczące sytuacji osób podróżujących koleją z Ukrainy do Polski, których połączenia w naszym kraju mają początek w Chełmie (pismo w załączeniu).

Ombudsman Ukrainy poruszył kwestię bardzo złych warunków panujących na stacji kolejowej w Chełmie. Wspomniany dworzec jest modernizowany, stąd zrozumiałe są utrudnienia dotyczące wszystkich podróżnych. Jednak sytuacja pasażerów przyjeżdżających pociągami z Ukrainy, zdaniem Pana Dmytro Lubinets, jest specyficzna. Jak zostało podniesione w piśmie, w przypadku opóźnienia pociągu z Ukrainy (wynikającego co do zasady z ataków na pociągi oraz infrastrukturę energetyczną dokonywanych przez Rosję) duża grupa podróżnych przybywa na

dworzec w Chełmie. Jeżeli pasażerowie w wyniku opóźnienia nie zdołali przesiąść się do kolejnych pociągów jadących z Chełma w głąb Polski, są niejednokrotnie zmuszeni do długiego oczekiwania na kolejne połączenia w miejscu, w którym nie są zapewnione należyte warunki przebywania przez pasażerów.

Zdaniem Ombudsmana Ukrainy, sytuacja na dworcu w Chełmie powoduje, że podróżni z Ukrainy zmuszeni do oczekiwania na kolejne połączenia kolejowe, przebywają w bardzo złych warunkach, bez możliwości skorzystania z normalnie funkcjonującej infrastruktury dworca. Jest to szczególnie dotkliwe, gdy opisana sytuacja ma miejsce podczas niekorzystnych, a czasem ekstremalnych warunków pogodowych (np. duży mróz, opady), zaś wśród podróżnych są osoby wymagające szczególnej opieki.

Ponadto poruszona została kwestia zorganizowania transportu zastępczego, gdy duże grupy pasażerów nie są w stanie skorzystać z regularnych połączeń wskutek opóźnień w połączeniach z Ukrainy, a będących następstwem działań wojennych na terenie tego państwa.

Inną ważną kwestią, na którą zwrócił uwagę Ombudsman Ukrainy, jest brak informacji o bieżącej sytuacji dotyczącej połączenia kolejowego Chełm-Warszawa, w językach innych niż polski. Podróżni z Ukrainy docierający opóźnionymi pociągami, a do których w istocie są kierowane komunikaty służb kolejowych, powinni mieć zapewniony dostęp do informacji także w innym języku, np. w języku ukraińskim lub w języku angielskim.

Powyższe uwagi zostały skierowane w związku z funkcjonowaniem stacji kolejowej będącej własnością oraz zarządzanej przez przewoźnika Polskie Koleje Państwowe S.A. Wobec powyższego, działając na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Praw Obywatelskich¹, zwracam się z uprzejmą prośbą o analizę problemów przekazanych przez Pana Dmytro Lubinets, Ombudsmana Ukrainy, przede wszystkim zaś zbadanie warunków, w jakich podróżni przybywający z Ukrainy do stacji w Chełmie oczekują na dalsze połączenia oraz o przekazanie stanowiska w tej sprawie. Byłbym także wdzięczny za informację, czy komunikaty skierowane do pasażerów z Ukrainy na dworcu w Chełmie lub w pociągach relacji Chełm-Warszawa są przekazywane w innych językach niż polski, a jeżeli nie, czy byłyby możliwe odpowiednie usprawnienia w komunikowaniu się z pasażerami.

¹ Ustawa z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1264 z późn. zm.).

Z poważaniem

Adam Krzywoń

Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich

/-wydano i podpisano elektronicznie/

Do wiadomości:

Pan Dariusz Klimczak

Minister Infrastruktury

via ePUAP

Załącznik: pismo Ombudsmana Ukrainy