



Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

**Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw
Osób Niepełnosprawnych
Dyrektor
Monika Rusin**

V.7108.34.2024.MK
BON-XV.070.23.2025

Warszawa, /elektroniczny znacznik czasu/

**Pan
Marcin Wiącek
Rzecznik Praw Obywatelskich**

Szanowny Panie Rzeczniku,

w odpowiedzi na pismo dotyczące utrudnień z którymi spotykają się osoby z niepełnosprawnościami na rynku przewozów lotniczych Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych uprzejmie przekazuje informacje.

Problematyka utrudnień spotykanych w przewozach lotniczych przez osoby z niepełnosprawnościami została podejmowana przez Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych poprzez współpracę z kadrą zarządzającą oraz pracownikami spółki LPP LOT.

W latach 2024-2025 odbyły się spotkania Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych z kadrą zarządzającą LPP LOT, jak również spotkania eksperckie pracowników Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych z pracownikami LPP LOT.

Po pierwszych rozmowach ustalono, że przedmiotem wspólnej pracy będzie:

- poprawa dostępności Formularza Informacji Medycznej (MEDIF)
- podniesienie poziomu dostępu do informacji dla pasażerów z niepełnosprawnościami.

W spółce LPP LOT wyznaczono grupę roboczą do stałej współpracy z Biurem Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych.

W rezultacie opracowano nowy wzór formularza MEDIF z uwzględnieniem prostszego i niedyskryminującego języka.

Przygotowano makietę treści na stronę, które miały stanowić zawartość zakładki poświęconej tematowi podróży osób z różnymi niepełnosprawnościami.

W trakcie trwania współpracy spółka LPP LOT powołała nowe stanowisko - Eksperta ds. Dostępności i Inkluzyjnego Projektowania Usług.

W 2024 roku przedstawiciele Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych brali udział w ogólnopolskim wydarzeniu poświęconemu dostępności między innymi w lotnictwie - Forum Dostępności w Transporcie. Przekazano wówczas stanowisko Pełnomocnika w kwestii zapewniania dostępności w lotnictwie, w tym potrzebę uproszczenia procedur dopuszczania do lotu osób używających na co dzień sprzętu medycznego i wspierającego.

Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych wystosowało do pracownika LPP LOT sprawującego rolę Eksperta ds. Dostępności i Inkluzyjnego Projektowania Usług prośbę o odniesienie się do spraw opisanych w piśmie V.7108.34.2024.MK. Wystosowanie prośby związane było z posiadaniem niewystarczającej wiedzy merytorycznej pracowników Biura Pełnomocnika w obszarze regulacji dotyczących branży lotniczej.

Z doświadczenia Biura wynika, że czasami przedmiotem skargi obywateli są regulaminy i procedury określone z przepisach bezpieczeństwa lotniczego i regulaminach opartych o międzynarodowe standardy, w tym IATA (International Air Transport Association) oraz ograniczenia sprzętowe przewoźników. Na te kwestie Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych nie ma znaczącego wpływu.

Nawiązując do powyższego w kwestii przewozu wózków różnego rozmiaru przewoźnik tłumaczy to „wymogami uzależnionymi od kwestii bezpieczeństwa i wielkości luku bagażowego na konkretnym typie samolotu. Wózki elektryczne z baterią "mokrą" nie mogą być transportowane w luku bokiem, w związku z tym pole manewru jest mocno ograniczone. Względny bezpieczeństwa i standardy IATA jasno określają jakiego wymiaru sprzęt można załadować do luku bagażowego. Decydujemy o tym indywidualnie, dlatego zawsze zachęcamy pasażera do jak najszybszego zgłoszenia nam takich potrzeb.”

Można interpretować, że trudność w standaryzacji w tej kwestii, czyli stworzenia jednolitych wymogów co do parametrów sprzętu możliwego do przewożenia w luku bagażowym z uwzględnieniem faktycznych parametrów sprzętu aktualnie wykorzystywanego przez osoby z niepełnosprawnościami, wynika z różnic w parametrach samolotów.

W kwestii dotyczącej przewozu psów służby psychiatrycznej, taka definicja nie występuje w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 roku w sprawie wydania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego. Niemniej, z informacji uzyskanych od Eksperta ds. Dostępności i Inkluzywnego Projektowania Usług z LPP LOT wynika, że taki pies może być rozpatrywany w kategorii psów sygnalizujących ataki choroby. Należy taką prośbą zgłosić przed lotem zgodnie z procedurą przewoźnika.

Jak wynika z informacji otrzymanych od przedstawiciela LPP LOT, linie te świadczyły usługi transportu z uwagi na restrykcyjne wymagania określone przez stronę brytyjską.

Liczba zgłoszeń chęci przewozu psa przewodnika lub asystenta była na tyle niska, że linie nie podjęły działań w kierunku uruchomienia takiej usługi, ale są otwarte na potrzeby klientów i podjęcie działań w tym kierunku.

Z wyrazami szacunku,

Monika Rusin

Dyrektor

Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych

/-kwalifikowany podpis elektroniczny-/