

## **Iwona Wróbel: Standardy i jakość usług przewozowych w publicznym transporcie zbiorowym**

W informacji opisano projekt, zrealizowany w Zakładzie Dróg Kolejowych i Przewozów Instytutu Kolejnictwa, dotyczący wskaźników efektywności kolejowych usług przewozowych w publicznym transporcie zbiorowym. W projekcie uwzględniono zapisy aktów prawnych (UE i polskich), regulujących zapewnienie określonego poziomu wymagań i standardów usług przewozowych w transporcie kolejowym oraz postanowienia ujęte w umowach o świadczenie usług publicznych (przykłady polskie i europejskie), w zakresie wymogów i parametrów (mierników) jakościowych realizacji przewozów pasażerskich. Wynikiem prac i przeprowadzonych analiz w projekcie była propozycja monitorowania jakości usług, uwzględniająca zestaw wskaźników w następujących obszarach: dostępności do usług przewozowych dla osób z niepełnosprawnościami, taboru kolejowego, realizacji procesu przewozowego, standardu usług i jakości obsługi pasażerów.

**Słowa kluczowe:** jakość usług przewozowych, kolejowe przewozy pasażerskie, publiczny transport zbiorowy