Kraków

MISJA MIASTO #2

Konferencja
Kraków, Marzec 2018

Zarząd Infrastruktury
Komunalnej i Transportu
w Krakowie

Relację z konferencji znajdą Państwo na:
www.mobilny.krakow.pl/misja-miasto

Szanowni Państwo

Jestem przekonany, że druga edycja konferencji Misja Miasto to świetna okazja do wspólnej dyskusji, dialogu, wymiany doświadczeń w obrębie tak istotnych kwestii jak nowoczesne zarządzanie infrastrukturą i efektywna współpraca oraz komunikacja z mieszkańcami.

Do zaprezentowania poszczególnych zagadnień w trakcie naszego spotkania zaprosiliśmy zarządzających organizacją ruchu, infrastrukturą, transportem, a także przewoźników i podmioty odpowiedzialne za kontrolę biletów i strefę płatnego parkowania w miastach. W tym roku naszą dyskusję oparliśmy nie tylko na Polskich ale i Czeskich i Francuskich doświadczeniach. Zapraszam do zapoznania się z krakowskimi doświadczeniami z dziedziny transportu zbiorowego - z pewnością wyzwania z jakimi mierzymy się w Krakowie pojawiają się również w miastach zaproszonych przez nas Gości.

Mam nadzieję, że ta publikacja spotka się z Państwa zainteresowaniem.

Andrzej Mikołajewski
Dyrektor Naczelny
Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu

NA ROZMOWY Z MIESZKAŃCAMI TRZEBA POŚWIĘCIĆ DUŻO CZASU

Samochód jest dziś jedną z najważniejszych rzeczy z punktu widzenia Polaka. Jakiekolwiek zmiany, ograniczenia w możliwości używania auta spotykają się z emocjami. Dlatego trzeba pamiętać, że na rozmowy z ludźmi trzeba poświęcić dużo czasu - mówi Łukasz Franek*.

Jedna z najgorętszych zmian na krakowskich ulicach, reorganizacja parkowania, była tak naprawdę zabiegiem, który oprócz porządkowania przestrzeni miał również poprawić bezpieczeństwo pieszych. Czy uwolnienie chodników jest takie trudne?

Łukasz Franek: - Jednym z zadań, jakie sobie postawiłem przychodząc do Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu było podniesienie bezpieczeństwa pieszych. Liczba rannych i zabitych, liczba wypadków z udziałem pieszych jest w Polsce zbyt duża, także w Krakowie - nikt nie może mieć, co do tego wątpliwości.

Kiedy spojrzy się na dane ze statystyk policyjnych najczęściej pojawiającym się wskaźnikiem, jest zbyt duża prędkość samochodu, a dokładniej niedostosowanie prędkości do warunków. Czasem mam wrażenie, że ulice miast to obszar wojny drogowej, wielkiego wyścigu.

Kultura jeżdżenia samochodem w Polsce wydaje się w ogóle nie zakładać, że istnieją inni uczestnicy ruchu, a już na pewno nie istnieją piesi czy

rowerzyści, ich obecność na ulicach to dopust, który można uznać w drodze wyjątku.

Prędkość wszystkiego chyba jednak nie tłumaczy.

Nie, to nie jest kwestia samej prędkości. A jednak nie można od niej nie zacząć. Jeździmy za szybko i każdy polski kierowca to wie. Przede wszystkim jeździmy za szybko w terenie zabudowanym. Sprzyja temu źle zaprojektowana infrastruktura, która nie rozróżnia obszarów zamieszkania - w podobny sposób traktowane są najważniejsze ulice i te osiedlowe. Do tego ograniczony wpływ miast na możliwość poprawnego kształtowania zagospodarowania przestrzennego doprowadził do błędów planistycznych, takich jak rozdzielanie osiedli szerokimi arteriami, niejednokrotnie drogami tranzytowymi. Z tego wszystkiego biorą się problemy i niebezpieczeństwa na drogach w miastach.

Szeroka droga rozdzielająca osiedla nie wydaje się złym pomysłem.

A jednak. Zbyt często budujemy szerokie drogi o najwyższych parametrach, niezależnie czy jest to potrzebne, czy nie. Szeroki pas ruchu daje kierowcy poczucie bezpieczeństwa, chętniej naciska na gaz. Choćby dlatego wraz z wprowadzeniem ograniczenia prędkości do 50 km/h na Alejach Trzech Wieszczów w Krakowie, jednej z najważniejszych ulic miasta, jednocześnie zawęziliśmy pasy ruchu. Nie było łatwo wytłumaczyć to kierowcom, bo ograniczenie prędkości wiązało się przede wszystkim z chęcią obniżenia hałasu w nocy , ale też z ograniczeniem wyścigów od świateł do świateł. Wielu kierowcom wydaje się, że w ten sposób poruszają się szybciej.

Bardzo żałuję, że nie udało się przebudować pod tym kątem al. Focha, czyli ulicy biegnącej przy Błoniach, gdzie w ładniejsze dni biegają i jeżdżą na rowerach setki, jeśli nie tysiące krakowian. To bardzo szeroka ulica, tak szeroka, że na jednym odcinku byliśmy w stanie zawęzić pasy ruchu i wyznaczyć dodatkowy pas dla autobusów, żeby te krócej stały w korkach.

Kraków jest dużym miastem z ponad pół milionem zarejestrowanych samochodów. Kierowcy zawsze będą silną grupą.

Dlatego też kwestię bezpieczeństwa pieszych realizujemy niejako przy okazji. Każdego roku prowadzonych są dziesiątki remontów i inwestycji związanych z drogami. Za każdym razem dokonujemy jakiejś modernizacji związanej z bezpieczeństwem pieszych. Nie ma właściwie przejść dla pieszych na główniejszych ulicach, na których nie instalowalibyśmy azyli, pozwalających pokonywać jezdnię na dwie raty.

Przy okazji przebudowy Rynku Podgórskiego - zabytkowej przestrzeni - przebudowane zostało jedno ze skrzyżowań - jezdnia skrzyżowania jest wyniesiona, wjeżdża się więc na nią wolniej. Tak się składa, że skrzyżowanie jest naprzeciw wyjścia z kościoła.

Od lat kontynuowany jest program budowy tzw. przystanków wiedeńskich, czyli podnoszenia jezdni na wysokość niskiej podłogi krakowskich tramwajów. To nie tylko kwestia komfortu pasażerów, to przede wszystkim wymuszenie zdjęcia nogi z gazu przed dojazdem do przystanku tramwajowego, na którym niemal zawsze kręcą się jacyś ludzie. Ostatnio mieliśmy w Krakowie dwa potrącenia dzieci na przystankach tramwajowych, zakładam że mogłyby się nie zdarzyć, albo obrażenia dzieci byłyby mniejsze, gdyby auta poruszały się wolniej.

Takie zabiegi często budzą jednak protesty kierowców. Na ul. Bieżanowskiej ulegliście i liczba szykan została zmniejszona.

Przebudowa ul. Bieżanowskiej

to dobry przykład. To ulica biegnąca przez osiedle domów jednorodzinnych, a jednocześnie była wcześniej miejscem bardzo szybkiej jazdy. Było więc oczywiste, że będziemy chcieli na to wpłynąć. Stąd zawężenia jezdni przy szkole, które wymuszają zatrzymanie się lub bardzo mocne zwolnienie auta. Stąd liczne progi spowalniające. Po latach otwierania miasta dla samochodów, każda tego rodzaju zmiana jest odbierana nieprzychylnie. Zdaniem kierowców przeszkód było zbyt dużo - być może dlatego, że w Polsce przez progi przejeżdża się ostrożnie, potem przyspiesza i znowu zwalnia niemal do zera przed następnym. Tymczasem w większości przypadków wystarczy trzymać stałą prędkość na poziomie 30 km/h.

Nie traktuję jednak zmniejszenia liczby progów, jako rezygnacji. Po prostu wysłuchaliśmy głosów kierowców i tam, gdzie można było uwzględnić ich wnioski, a jednocześnie utrzymać poziom bezpieczeństwa pieszych, zrobiliśmy to.

Tak prosto nie było przy reorganizacji parkowania i ograniczenia wjazdu na Kazimierz.

Po kolei. Po pierwsze doprowadziliśmy do tego, że można parkować wyłącznie tam, gdzie jest to legalne. Czyli zlikwidowaliśmy nie miejsca postojowe, ale nielegalne parkowanie. Po drugie, dzięki temu zabiegowi piesi mają wreszcie odpowiednio dużo miejsca na chodnikach, by swobodnie chodzić, bez konieczności przepychania się pod ścianami, albo wchodzenia na jezdnię, jak musiały nie raz robić osoby toczące wózek z dzieckiem czy niepełnosprawni.

Tak, reorganizacja parkowania spotkała się z wielką burzą społeczną. Zmiany wprowadzaliśmy na dużą skalę. Nauczyliśmy się przy okazji, że rozmowy ze społeczeństwem mają sens wtedy, kiedy ludzie naprawdę mają okazję się wypowiedzieć. A więc o wiele więcej dowiadywaliśmy się na spotkaniach w mniejszym gronie, sądzę też, że mieszkańcy na

“Od lat kontynuowany jest program budowy tzw. przystanków wiedeńskich...”

nich więcej korzystali, bo mieli okazję spokojnie wymienić się argumentami z urzędnikami.

Na pl. Na Groblach zupełnie zmienili proponowaną przez nas organizację ruchu i parkowania, a ponieważ okazało się, że wnieśli wiedzę, której nie mieliśmy, to ich propozycje zostały zrealizowane.

Podobnie na Kazimierzu. Wydłużyliśmy godziny dostaw po spotkaniu z przedsiębiorcami w mniejszym gronie. Nie wszystkie argumenty zostały przez nas uznane, ale sądzę że obie strony są po tym spotkaniu usatysfakcjonowanej. Burza wśród mieszkańców pojawia się głównie wtedy, kiedy niezadowoleni ciągną za sobą uczestników wielkiego spotkania na sto, czy więcej osób. Wtedy górę biorą emocje, a nie merytoryczne uwagi. Na mniejszych spotkaniach ludzie karmiący się emocjami nie mają szans, bo pozostali ich stonują - przyszli tam po to, żeby coś zmienić, coś uzyskać, czegoś się dowiedzieć, a nie pokrzyczeć.

*** Łukasz Franek - wicedyrektor Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie**

“Przy okazji przebudowy Rynku Podgórskiego...”

NOWA KULTURA KONTROLI

Poprzednio o kontroli biletów mówiło się wyłącznie interwencyjnie, a więc kiedy nasi ludzie coś przeskrobali. Od czasu umowy w Krakowie mamy zupełnie inną obecność w mediach, jesteśmy traktowani jak partner - mówi Marcin Bonisławski*.

Marcin Bonisławski: - Jak zaczęliśmy? Skupialiśmy się na kontrolach w lokalnych i regionalnych pociągach - kolej miejska w Trójmieście, SKM i WKD w Warszawie, Przewozy Regionalne. Pierwsze kontrakty na kontrolę w pojazdach komunikacji miejskiej, to Szczecinie w 1999 r. i Radom w 2000. Pod względem logistycznym większym wyzwaniem były umowy w Bydgoszczy i Toruniu podpisane rok później. Doświadczenia zdobywane tam pozwoliły nam pojawić się w jeszcze wiekszej sieci komunikacyjnej w Gdańsku w 2006 r. Kontrola w pociągach przebiega inaczej, zarówno proceduralnie, jak i organizacja samej pracy jest inna. Systemy miejskie to mnogość połączeń, choć zwykle mniej skomplikowane przepisy.

Kontrakt w Krakowie nie powinien być zatem żadnym zaskoczeniem.

Początkowo tak się nam właśnie wydawało, ale umowa w Krakowie była jednak

pewnym przełomem. Od dłuższego czasu obserwujemy zmianę myślenia o transporcie i samym kontrolowaniu biletów wśród organizatorów transportu, warto spojrzeć choćby na Warszawę, ale w Krakowie po raz pierwszy zamawiający tak mocno postawił na zadania wizerunkowe i poniekąd: zagonił nas do współracy. Zadaniem kontrolerów nie jest wyłącznie sprawdzanie biletów, ale też działania informacyjne.

Zmienił się całkowicie paradygmat funkcjonowania kontroli biletów - wcześniej kwestia kontaktów z mieszkańcami i z dziennikarzami w ogóle nie istniała. Poprzednio o kontroli biletów mówiło się wyłącznie interwencyjnie, a więc kiedy nasi ludzie coś przeskrobali. Zaskoczeniem było już samo zaproszenie zaproszenie na otwarciową konferencję, po podpisaniu umowy. Byliśmy zdziwieni, że już na starcie musimy sie tłumaczyć; okazało się, że musieliśmy tłumaczyć, ale nie "się", tylko to jak będziemy pracować i na dodatek jest zainteresowanie mediów. Trzeba było też zmienić rytm pracy i zasady rozliczeń kontrolerów, skoro część z nich zaczęła pracować w umundurowniu.

Okazało się, że nie zajmujecie się już tylko kontrolą?

Poprzednio skupialiśmy się głównie na biznesplanie, a umowa w Krakowie spowodowała, że zaczęliśmy się angażować w działania, które przyniosą długofalowe skutki. Rozpoczęliśmy szkolenia z pierwszj pomocy, z własnej inicjatywy uczymu pracowników podstaw języka angielskiego, co w Krakowie jest ważne ze względu na liczbę turystów zagranicznych. Mocno współpracujemy z organizatorami transportu, choćby ostatnio po tzw. maksymalizacji, czyli po zmianach zmian tras linii i po wzmocnieniach liczby przejazdów, rozdawaliśmy mapki z nowym układem połaczeń miejskich w czasie prowadzenia kontroli. Kontrole przestają być więc kojarzone z przykrością lub z obowiązkiem, a sami kontrolerzy traktowani sa coraz częściej, jak partnerzy, pomocnicy. To działa w obie strony: miasto może się pochwalić dobrym systemem kontroli, a my pokazujemy, że jesteśmy aktywni i samodzielini.

To dopiero dwa lata takich działań. Są jakieś efekty?

Nie będzie żadnym odkryciem, kiedy powiem, że to wszystko, co do tej pory zrobiliśmy, przekłada się pozytywnie na naszą sytuację na rynku pracy. Nie mamy kłopotów ze znalezieniem pracowników, a ci którzy są w naszym zespole identyfikują się z firmą i z misją, którą wykonują. Dla mnie jednym z dowodów jest ich podejście do kontaktu z mediami. Przed 2016 r. nakłonienie kontrolerów do wypowiedzi dla mediów graniczyło z niemożliwością, nawet jeśli miała to być wypowiedźć anonimowa. Obecnie, na każdej zmianie zawsze znajdzie się ktoś chętny, a jeśli są jakieś bariery, to wynikające z oporów dzielenia się swoją prywatnością niż z obawy z bycia kojarzonym z pracą kontrolera.

Na początku nie było to zresztą łatwe. Kiedy kompletowaliśmy zespół, zatrudniliśmy również kontrolerów, którzy wcześniej zajmowali się tym w Krakowie - byli przekonani, że założenie munduru narazi ich na przykrości ze strony pasażerów. Stało się dokładnie odwrotnie. Dziś nowozatrudniani są przekonani, że będą pracować w mundurze.

Uniformizacja kontrolerów wydaje się zabiegiem, który doprowadził do olbrzymiej zmiany.

Sam mundur to nie wszystko. Poprawę sytuacji widać od lat. Z pewnością ważnym czynnikiem było upowszechnienie monitoringu w transporcie zbiorowym. Sama świadomość, że można być nagranym chłodzi głowy, zarówno pasażerów, jak też kontrolerów. Drugi element to możliwość nagrywania na

smartfona przebiegu zdarzeń - społeczna kontrola i możliwość ujawnienia nagannego zachowania szerszej publiczności działa dyscyplinująco.

My sami oczywiście także staramy się podnosić jakość usługi - zależy nam żeby proces kontroli przebiegał pozytywnie. Szczególnie, że miasta, które widzą rosnnące źródło dochodów w turystyce zwracają coraz większą uwagę na kulturę kontroli. Wszystko to składa się na radykalny spadek liczby skarg, ale przede wszystkim liczby skarg zasadnych.

W dalszym ciągu ludzie próbują uniknąć kary za jazdę bez biletu i szukają różnych wymówek, czasem ich wnioski są uzasadnione, czasem ponoszą ich emocje, bo są przekonani o słuszności swego zachowania. Bardzo mało jest za to skarg, które autentycznie dotyczą złej pracy kontrolera, choć wciąż się to zdarza. Po świetnym pod tym względem roku 2017 w Krakowie, rozpatrywaliśmy skargę na pracownika. Niestety, skończy się to dla niego naganą do akt, a pasażerka będzie przeproszona.

Nie jesteście w stanie takich ludzi wyłuskać na etapie rekrutacji?

Każdy przyszły pracownik przechodzi testy psychologiczne. Musimy sprawdzić czy wytrzyma presję, czy jego zachowania, postawa nie bedą konfliktogenne. Nie znamy jednak prywatnych szczegółów ocen psychologicznych, otrzymujemy jedynie ewaluację. W stu procentach z pewnością nie będziemy mieć możliwości oceny przyszłej jakości pracy badanego. Jest granica zarówno możliwości testów psychologicznych, jak i granica wnikania w prywatność potencjalnego pracownika.

Pierwszy etap to testy psychologiczne, drugi to rozmowa z psychologiem. Oczywiście kandydat musi wykazać pewną zdolność do panowania na własnymi emocjami. Sam system szkolenia kontrolerów jest dość rozbudowany. Muszą mieć wiedzę dotyczącą przepisów - w miastach nie jest tego bardzo wiele, ale już na kolei zasady zniżek są naprawdę skomplikowane. Muszą przejść szkolenia dotyczące obsługi urządzeń, które są potrzebne do prowadzenia kontroli elektronicznych biletów.

Przede wszystkim jest jednak praca z doświadczonymi kolegami, szkolenia z procedury kontroli, z prowadzenia rozmów z pasażerami, tak by nie wywoływać konfliktu, żeby dobrze reagować na rozemocjonowanego pasażera. Pokazujemy im nagrania wideo, odgrywamy scenki. Mamy ludzi w firmie, którzy tym się zajmują, niektórzy prowadza też szkolenia dla innych firm. Na końcu

zaś jest zespół kontroli wewnętrznej, który obserwuje pracę kontrolerów i raportuje z ewentualnymi uwagami dotyczącymi pracy kontrolerów.

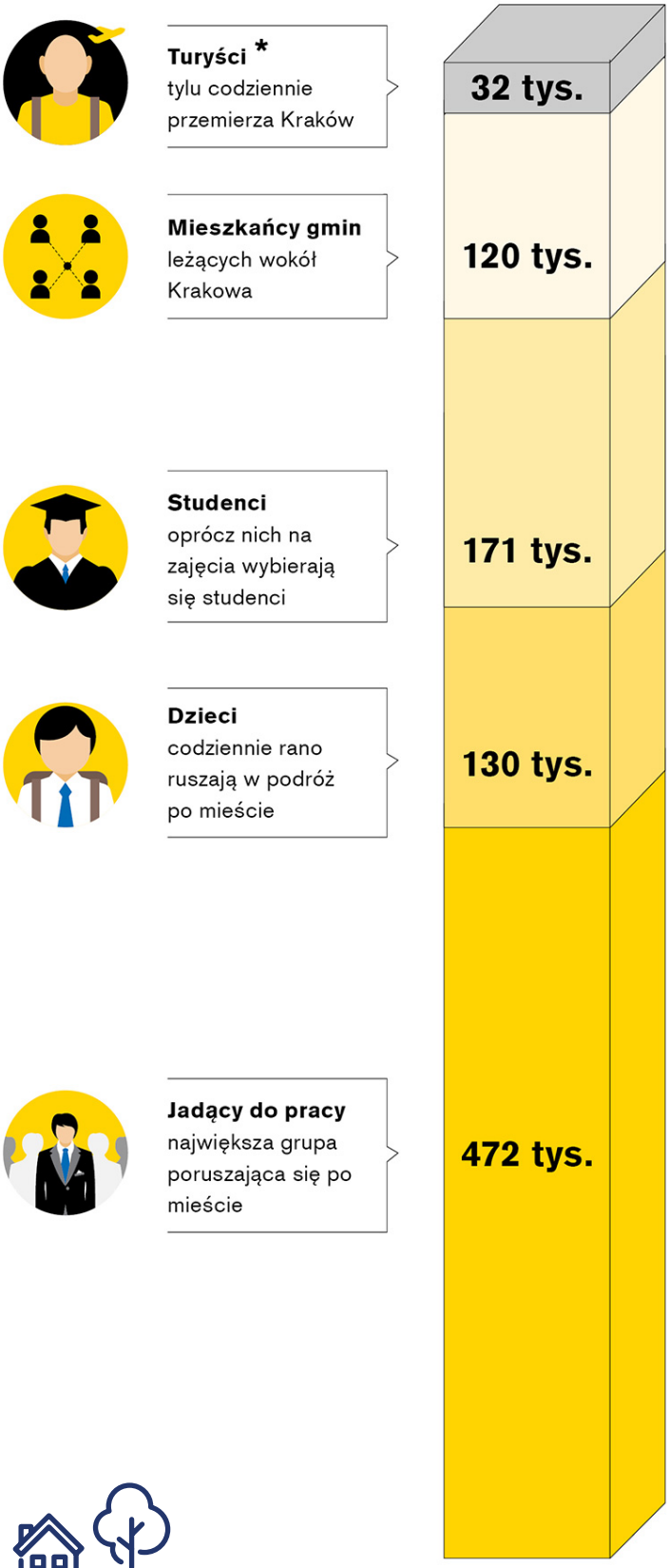
A, sam mundur: przeszkadza, pomaga w kontrolach, ma wpływ na efektywność?

Z pewnością ma wpływ na liczbę wykrytych gapowiczów w pojazdach, w których pracują kontrolerzy w mundurach. Kiedy wchodzą na przystanek wyraźnie widać wzmożony ruch, niektórzy rezygnują z wsiadania do pojazdu, więcej pasażerów niż zwykle, wychodzi. Ta forma ma więc zadanie prewencyjne i podnosi w pasażerach chęć do kupienia biletu. Oprócz tego pasażerowie przyzwyczajają się do wyższej kultury kontroli i później, gdy zdarza im się kontrola przez ludzi w cywilnych ubraniach, zachowują się wobec kontrolerów, jakby ci mieli mundury.

Jednak w polskich miastach, przy obecnym systemie sprzedaży biletów i pełnej swobodzie dotyczącej zasad napełniania i opuszczania pojazdów miejskich, skuteczny będzie tylko system mieszany. Mundury dużo zmieniły na plus, ale weryfikacja za pomocą kontrolerów niejawnych jest konieczna.

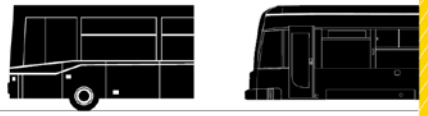
*** Marcin Bonisławski - dyrektor biura kontroli biletów w ZW Renoma**

KTO PORUSZA SIĘ CODZIENNIE PO KRAKOWIE?



Dzisiaj:

36,3%
pasażerów podróżuje
autobusem lub tramwajem



28,4%
to podróże piesze

2%
porusza się rowerami lub skuterami
(a liczba rowerzystów przyrasta)

33,7%
podróży to przejazdy autami, należących
do krakowian i przyjezdnych

75%
**podróży będzie się odbywała tramwajami,
autobusami, rowerami, pieszo –
czym dokładnie, to Wy zdecydujecie.**

W 2020 r.:

ok. 40,0%
pasażerów podróżuje
autobusem lub tramwajem

ok.28%
to podróże piesze

ok. 8%
porusza się rowerami lub skuterami
(a liczba rowerzystów przyrasta)

ok. 25%
czyli ok, 30 tys. samochodów
mniej niż dzisiaj

WOLNY RYNEK TO DIALOG

Prywatny przewoźnik ma wiekszą swobodę działania, niż firma publiczna. Pracuje za to w o wiele bardziej surowych ekonomicznie warunkach. Jak pokazują doświadczenia zagraniczne, może być nie tylko wykonawcą usługi ale partnerem - mówi Dariusz Załuska*.

Mobilis jest jednym z najważniejszych polskich przewoźników prywatnych i jednym z niewielu, którzy odważyli się wejść na rynek przewozów miejskich. Czy to było łatwe, czy coś się zmieniło od tamtej pory?

Dariusz Załuska: - Zacznę od tego, że od pierwszego miejskiego kontraktu, w 2003 r. w Warszawie, nadal wielu ludzi, urzędników, samorządowców, mieszkańców, nie wyobraża sobie sytuacji, by woziła ich inna firma niż publiczna. Z jakiegoś powodu przewozy między miastami bez problemu uznawane są jako pole działania dla firmy prywatnej, ale przewozy miejskie już niekoniecznie.

Zaczynaliśmy na rynku warszawskim, który jest najbardziej zaawansowany, choćby pod względem skali przewozów i wydatków na organizację

transportu, a więc na najbardziej eksponowanym rynku w Polsce. Codzienną obsługą udowadnialiśmy, że jesteśmy co najmniej tak samo dobrzy jak przewoźnicy miejscy, a jednocześnie dla miejskiej kasy jesteśmy tańsi. Przejeżdżamy więcej kilometrów, przewozimy więcej pasażerów za te same pieniądze.

Mimo to cały czas zderzamy się więc z tradycją przewoźników, jako spółek miejskich. Nie jest łatwo zmienić tę świadomość, mimo że mamy za sobą wiele umów: w Warszawie, Bydgoszczy czy w Krakowie. Wyraźnie widzimy, że sam element konkurencyjny nie jest wystarczającym argumentem. by przełamać stereotypy. Z drugiej strony wyraźnie odczuwamy, że rzetelna praca się opłaca i nasza firma zaczyna być utożsamiana z jakością nie tylko wśród zamawiających, ale też wśród pasażerów.

Rozumiem, że w takim razie wykonywanie samych przewozów na odpowiednim poziomie nie wystarcza, by pokazać zalety.

Nie będzie przechwalaniem się stwierdzenie, że na rynku autobusowym świadczymy tak samo dobrej jakości usługi, jak klasyczne spółki komunalne. Jak wspomniałem jednocześnie potrafimy być bardziej efektywni kosztowo. Kiedy spotykamy się z partnerami w samorządach pokazujemy im, że naszą zaletą są właśnie doświadczenia z różnych miasta, których lokalni przewoźnicy nie mają. Do tego wskazujemy zalety płynące z efektu skali, a więc z możliwości podejmowania zamówień, na które mogą sobie dziś pozwolić tylko największe miasta w Polsce.

Jednocześnie nie jesteśmy związani prawem zamówień publicznych, a więc możemy sobie pozwolić na budowanie współpracy z producentami i dostawcami w oparciu o relacje zaufania. Dzięku temu jesteśmy w stanie szybko reagować i podnosić na bieżąco jakość oferowanych usług.

Staramy się dzielić tym doświadczeniem na różnych forach, na konferencjach branżowych. Pokazujemy, co przynosi otwarcie rynku, używając wyników naszych analiz biznesowych oraz bazując na doświadczeniach.

Wasza firma ma za sobą już wiele przetargów.

Właśnie z tego płyną też nasze sugestie dotyczące przygotowywania specyfikacji zamówień. To są wnioski, które będą korzystne dla wszystkich stron: zamawiającego i każdego, kto staje do konkursu o zamówienie. Choćby czas trwania kontraktu ma znaczenie - przy pięcioletnim nie jest łatwo o dobry kredyt, który pozwoli odpowiednio tanio kupić nowy sprzęt i prowadzić przewozy. Z naszych doświadczeń wynika, że dwa kontrakty po cztery lata, warte ok. 180 mln zł razem, gdyby były skonsumowane jako jeden ośmioletni pozwoliłby na oszczędność blisko 14 mln zł. To nie są bagatelne korzyści. Podobnie jest, kiedy weźmiemy pod uwagę liczbę zamawianych pojazdów lub kilometrów. Choć wielkość zamówienia ma swe granice. Minimalną liczbą pojazdów na kontrakt jest naszym zdaniem 40-50 maszyn.

Chętnie dzielimy się takimi wnioskami, tym bardziej że nie dotyczą one wyłącznie strony technicznej zamówień, ale często chodzi też o zbyt sztywne wymagania.

Firma prywatna pracująca w wielu miastach ma więc z pewnością wiele przewag.

Przewaga bierze się głównie z surowszych warunków, w jakich pracuje przewoźnik prywatny. Musi się choćby opierać na własnym finansowaniu, szansa na wsparcie unijne dostępne dla przewoźników publicznych, jest o wiele niższa. To właśnie sprawia, że cały czas pracujemy nad efektywnością finansową i operacyjną. Dla obsługi kontraktów w Krakowie i w Warszawie mamy np. tego samego dyrek-

tora technicznego, co pozwala na zwielokrotnienie doświadczeń. Inaczej wygląda też proces zamawiania pojazdów.

Wspomniał Pan wcześniej, że zbyt sztywne warunki zamówień nie pomagają, ale jak rozumiem poprawa tej sytuacji wymagałaby generalnej zmiany w podejściu do przewozów miejskich?

Z pewnością. W Polsce dominuje wciąż ocenianie oferty w przetargu w oparciu o cenę. Choć od pewnego czasu coraz silnie można stawiać na inne parametry, polskie samorządy i jednostki publiczne nadal korzystają z tej możliwości nieśmiało.

Dla Mobilis punktem odniesienia jest Holandia, gdzie jakiś czas temu pojawiliśmy się na rynku. Polska powinna zerkać na sytuacją w Holandii, naszym zdaniem czeka nas podobna przyszłość. W Holandii parę lat temu uwolniono rynek przewozów, a co więcej od bardzo wielu lat, jednostki publiczne nie korzystają tam ze wsparcia unijnego - kraj jest zamożny, ale jednocześnie musi radzić sobie samemu. Jednocześnie jednak zamówienia nie są oparte o cenę.

Przewoźnik w Holandii nie jest wyłącznie wykonawcą przewozów, ale odpowiada np. również za organizację przewozów, za rozkłady jazdy. Ma możliwość prowadzenia badań na temat potoków pasażer-

skich, a więc jednocześnie ma prawo wpływać na to, w jaki sposób dane trasy są obsługiwane, na umiejscowienie przystanków, tak by utrzymać poziom zadowolenia pasażerów oraz optymalizować swoje koszty. Samorząd nakłada na nas nawet obowiązek stworzenia planu marketingowego promowania połączeń.

Mówiąc krótko, zamówienie w Holandii nie jest na pracę przewozową liczoną w kilometrach, ale na realizację zadania przewożenia ludzi mierzoną w godzinach pracy przewozowej między wybranymi osiedlami, punktami. Częściowo wymagania opisywane są miękko i umożliwiają współpracę biznesową organizatora i wykonawcy już na poziomie strategicznego planowania komunikacji.

Da się prowadzić z misją przewozy w mieście nierodzinnym?

Da się, kiedy traktuje się przewożenie pasażerów, jak rodzaj misji, a nie wyłącznie element biznesplanu. Ważna jest wiedza na temat prowadzenia operacji, materiałów używanych do realizacji usługi - to nie zmienia się w zależności od lokalizacji. Co więcej wierzymy, że dzięki szerokim doświadczeniom nie popełnimy tych samych błędów dwa razy, a optymalizacje wprowadzamy wszędzie.

Dariusz Załuska - prezes Zarządu Mobilis Sp. z o.o.

Kraków

Kraków
20 marca 2018 r.

Muzeum Inżynierii Miejskiej
ul. Św. Wawrzyńca 15

#Misja_Miasto N°2

Program konferencji

Dzięki nim miasto jest w ruchu - wzmocniony wizerunek służby mieszkańcom.
Kontakty na linii pracownicy komunalni - mieszkańcy.

9:30 - 10:30 - fakultatywne zwiedzanie Muzeum Inżynierii Miejskiej

10:00 - 10:30 rejestracja uczestników

BLOK 1 — 10:30-13:00

1. Przywitanie gości / **Dyrektor Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie**
2. Jak to się robi w Krakowie? / **Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa**
3. Kontroler umundurowany – doświadczenia / **ZW Renoma**
4. Prywatny przewoźnik autobusowy w komunikacji miejskiej – doświadczenia / **Mobilis**
5. W jaki sposób przygotować zespół pracowników do codziennej komunikacji z mieszkańcami / panel dyskusyjny z udziałem **ZW Renoma, Mobilis, ZIKiT w Krakowie, MPK S.A. w Krakowie**

Lunch 13:00 - 14:00

BLOK 2 — 14:00-15:30

1. Jak to się robi we Francji? / **Członek Francuskiej Rady Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego**
2. Wpływ monitoringu na bezpieczeństwo krakowskiej komunikacji miejskiej / **Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Krakowie**
3. Jakie kampanie wizerunkowe są skuteczne i czy potrzebują konsekwentnego kontynuowania? / **Zarząd Dróg Miejskich w Warszawie**
4. Systemy identyfikacji wizualnej w miastach / **Ekspert Stowarzyszenia Twórców Grafiki Użytkowej**

Przerwa kawowa 15:30 - 16:00

BLOK 3 — 16:00-17:30

1. "Słupkoza" – choroba, której nie ma / **Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie**
2. Wizja zero narzędziem do promocji miasta / **Miejski Zarząd Dróg i Mostów w Jaworznie**
3. Jak to się robi w Pradze? / **z doświadczeń korespondenta PAP**
4. Promowanie Mobilności Aktywnej / **Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie**
5. Doświadczenia z konsultacji społecznych dot. przestrzeni publicznych / **Zarząd Dróg Miejskich w Warszawie**
6. Na co zwracają uwagę pasażerowie – wyniki badania / **Fundacja Otwarty Plan**

Obiad i dyskusja kuluarowa 17:30 - 19:30

Organizator:

Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie

Partnerzy:

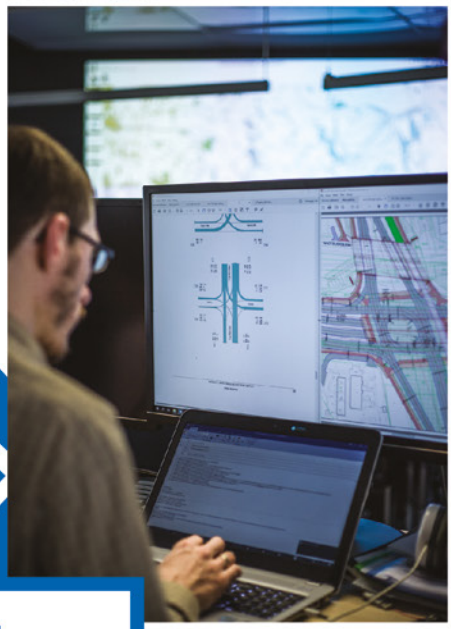
MUZEUM INŻYNIERII MIEJSKIEJ

MOBILIS

ZAKŁADY WIELOBRANŻOWE Renoma

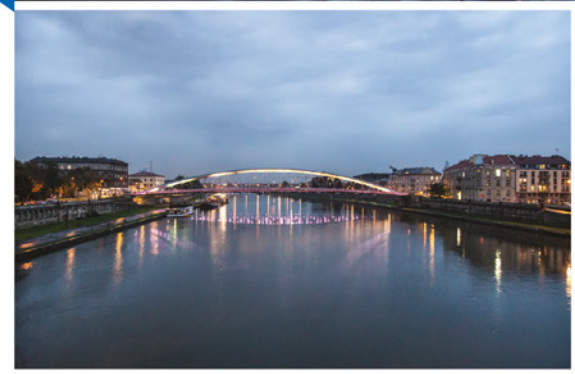
MPK

Kraków



Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu

Jesteśmy dla Was!
12 616 75 55



fot. Stan Barański

Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie

Marzec 2018