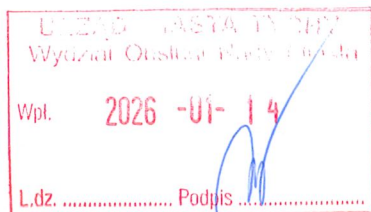




**Urząd Miasta
Tychy**

**WYDZIAŁ TRANSPORTU
I ZARZĄDZANIA RUCHEM DROGOWYM**



Tychy, 13 stycznia 2026 roku

**Odpowiedź na interpelację
DUR.0003.71.2025**

Wojciech Czarnota
Przewodniczący
Rady Miasta Tychy

Sprawa: wycofanie sprzedaży biletów
u kierowców i wprowadzenie
systemu „ciepłego guzika”

w/m

Znak sprawy: RTR.7242.38.2025.7

Telefon: (32) 776 39 82

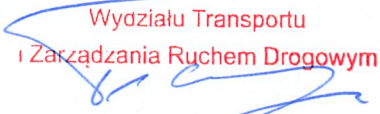
E-mail: zarzadzanie.ruchem@umtychy.pl

Szanowny Panie Przewodniczący,

w nawiązaniu do pisma RTR.7242.38.2025.2 z dnia 09 grudnia 2025 r. dot. interpelacji Radnych Miasta Tychy w sprawie wycofania sprzedaży biletów papierowych u kierowców oraz wprowadzenia systemu „ciepłego guzika” w pojazdach komunikacji miejskiej, przekazujemy wspólne stanowisko GZM w tej sprawie przygotowane zarówno przez Urząd Metropolitalny GZM jak i Zarząd Transportu Metropolitalnego.

Jednocześnie należy podkreślić, że w zupełności zgadzamy się z przedstawionym stanowiskiem oraz je popieramy.

Z wyrazami szacunku

NACZELNIK
Wydziału Transportu
i Zarządzania Ruchem Drogowym

mgr inż. Jacek Tuchowski

Załączniki:

1. Kopia pisma KT-TA.8025.161.2025 z dnia 31 grudnia 2025 r.

Do wiadomości:

1. Sz. P. Hanna Skoczylas – Zastępca Prezydenta ds. Zrównoważonego Rozwoju
2. Sz. P. Katarzyna Pytlarz – Sekretarz Miasta
3. Urząd Metropolitalny GZM
4. Zarząd Transportu Metropolitalnego

Otrzymują:

1. Adresat, poprzez Wydział Obsługi Rady Miasta
2. RTR a/a



Metropolia^G
Igor Śmiałowski
Wiceprzewodniczący Zarządu

Katowice, 2025-12-31 r.

KT-TA.8025.161.2025

Urząd Miasta Tychy
Aleja Niepodległości 49
43-100 Tychy

Adres do e-Doręczeń: AE:PL-88518-36647-BSJUV-22

Dotyczy: wycofania sprzedaży biletów papierowych u kierowców oraz wprowadzenia systemu „ciepłego guzika” w pojazdach komunikacji miejskiej

Szanowni Państwo,

W odpowiedzi na przesłane przez Państwa w dniu 9 grudnia 2025 r. do Urzędu Metropolitalnego GZM (UM GZM) i Zarządu Transportu Metropolitalnego (ZTM) pismo nr RTR.7242.38.2025.3 dotyczące interpelacji Radnych Miasta Tychy w sprawie wycofania sprzedaży biletów papierowych u kierowców oraz wprowadzenia systemu „ciepłego guzika” w pojazdach komunikacji miejskiej, poniżej przedstawiam wspólne stanowisko GZM w tej sprawie przygotowane zarówno przez UM GZM, jak i ZTM.

Wycofanie sprzedaży biletów papierowych u kierowców

GZM wraz z ZTM podejmują na bieżąco szereg działań związanych z optymalizacją transportu publicznego na obszarze metropolii. Do najważniejszych wyzwań w tym zakresie można zaliczyć m.in. poprawę bezpieczeństwa pasażerów, zwiększenie punktualności kursów oraz bardziej efektywne wykorzystanie nowoczesnych kanałów dystrybucji biletów.

Od początku powstania GZM, czy to podczas spotkań Rady Metropolitalnego Transportu Publicznego (od 2019 roku), czy też w trakcie konsultacji zmian w Taryfie przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej Transport GZM, zgłaszane były kwestie zaprzestania sprzedaży biletów przez kierujących pojazdami (m.in. przez kierujących pojazdami oraz reprezentujące ich związki zawodowe, w tym PKM Tychy). Wskazywano w szczególności na konieczność pełnego skupienia się kierujących na bezpiecznym prowadzeniu pojazdów, szczególnie w kontekście wzrastającej kongestii i nieuwagi innych uczestników ruchu drogowego, a także na dodatkowe opóźnienia i wydłużające się postoje na przystankach. Na tamtym jednak etapie, w związku z kurczącą się na wówczas siecią sprzedaży biletów papierowych, GZM w trosce o pasażerów, nie zdecydowała się na wyłączenie sprzedaży biletów przez kierujących. Temat był jednak na bieżąco monitorowany.

W międzyczasie skupiono się na rozwoju i promocji nowoczesnych kanałów dystrybucji biletów. Podjęto szereg działań w tym zakresie, tj.:

- we wszystkich pojazdach komunikacji miejskiej uruchomiono możliwość zapłaty za bilet za pomocą karty płatniczej - to nowoczesne urządzenia, które dały naszym podróżnym spory komfort, gdyż chcąc kupić bilet w biletomacie mobilnym, płacąc kartą płatniczą, nie trzeba mieć ani konta w systemie Transport GZM, ani żadnej dedykowanej aplikacji;
- podwojono liczbę automatów biletowych na terenie Metropolii - zakupiono i uruchomiono 132 nowe solarne automaty biletowe umożliwiające pasażerom zakup wszystkich biletów z Taryfy Transport GZM (także za gotówkę), w tym bilety papierowe (obecnie w każdej gminie GZM znajduje się co najmniej 1 automat biletowy, a w samych Tychach jest łącznie 12 automatów biletowych);
- uruchomiono aplikację mobilną Transport GZM, która umożliwia korzystanie m.in. z korzystnej cenowo taryfy czasowej w opcji „Podróż Start/Stop”;
- podpisano umowy z kolejnymi zewnętrznymi operatorami aplikacji mobilnych (obecnie użytkownicy mają możliwość zakupu biletów również z aplikacji bankowych najpopularniejszych banków);
- zastosowano promocję cenową dla jednorazowych/krótkookresowych biletów elektronicznych w stosunku do biletów papierowych.

Jednocześnie warto podkreślić, że z ww. mobilnych biletomatów, których w sumie w pojazdach jest znacznie ponad dwa tysiące, można korzystać również bez posiadania konta bankowego – poprzez doładowanie Metrokarty w Punktach Obsługi Pasażera lub w biletomatach stacjonarnych. Rozwiązanie to funkcjonuje w systemie Transport GZM od kilku lat i jest powszechnie wykorzystywane przez pasażerów. Warto zaznaczyć, że PKM Tychy był pierwszym operatorem, który zamontował mobilne biletomaty w swoich pojazdach, a tysiące pasażerowie korzystają z nich już od 6 lat.

Wszystkie powyższe działania w znaczący sposób ułatwiły pasażerom dostęp do oferty biletowej Transport GZM.

Podstawowym obowiązkiem kierujących jest dbałość o bezpieczne prowadzenie pojazdów, stąd też prowadzona przez kierujących sprzedaż biletów zawsze miała charakter uzupełniający w stosunku do podstawowej sieci sprzedaży. Zgodnie z zapisami § 4 ust. 8 Taryfy (stan do dnia 31 grudnia 2025 r.) - *„Brak możliwości zakupu biletu u kierującego pojazdem nie zwalnia pasażera z odpowiedzialności za przejazd bez ważnego biletu”*. Również w przypadku opóźnień w kursowaniu danego pojazdu kierujący miał prawo odmówić sprzedaży biletu. Ponadto kierujący w ofercie posiadali wyłącznie najdroższe papierowe bilety krótkookresowe – o nominale 7 zł (bilety normalne) i 3,50 zł (bilety ulgowe). Zgodnie z aktualnymi danymi (za okres I-XI.2025), sprzedaż biletów przez kierujących pojazdami stanowiła jedynie ok. 3,4% liczby sprzedaży wszystkich biletów papierowych krótkookresowych oraz 1,4% liczby sprzedaży wszystkich biletów i opłat jednorazowych/ krótkookresowych.

Mając na uwadze wyżej wskazane rozwiązania, a także dane o sprzedaży biletów u kierujących, GZM i ZTM wystąpili do operatorów realizujących usługi komunikacji miejskiej Transport GZM oraz związków zawodowych działających przy operatorach, z prośbą o opinię dotyczącą ewentualnego wycofania sprzedaży biletów u kierujących. Wszyscy operatorzy komunikacji miejskiej w regionie poparli tę propozycję wskazując poza wcześniej przytaczanymi argumentami na problemy z obsługą gotówki, koniecznością posiadania środków do ewentualnego wydawania reszty, jak i możliwość odciążenia służb zaplecza. Ponadto zwracano uwagę na kwestie bezpieczeństwa w ruchu – nowelizacja ustawy Prawo o ruchu drogowym, zgodnie z którą pieszy ma bezwzględne pierwszeństwo na przejściu dla pieszych, spowodowała zwiększoną liczbę wtargnięć pieszych na jezdnię, wymagając od kierujących zwiększonej uwagi podczas prowadzenia pojazdu.

Uwzględniając opinie operatorów i związków zawodowych, wpisując się w trend cyfryzacji i profesjonalizacji usług transportu publicznego, jak i mając na względzie kwestie bezpieczeństwa, podjęto decyzję o zaprzestaniu sprzedaży biletów przez kierujących pojazdami od dnia 1 stycznia 2026 r.

Niezależnie od zaprzestania sprzedaży biletów przez kierujących pojazdami ZTM nadal będzie utrzymywał sieć sprzedaży biletów papierowych. Na terenie miasta Tychy funkcjonuje około **20 stacjonarnych punktów sprzedaży** oferujących bilety papierowe oraz łącznie **12 automatów biletowych zapewniających całodobową dostępność biletów**, w tym również papierowych. Dodatkowo w Tychach, obok jedynie 8 innych miast zrzeszonych w GZM, zlokalizowany jest **Punkt Obsługi Pasażera**.

Jednocześnie, dbając o dostęp do komunikacji miejskiej dla osób ze szczególnymi potrzebami, „Taryfa przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej Transport GZM” już dziś przewiduje szereg uprawnień zwalniających z konieczności wnoszenia opłat za przejazd, w tym dla osób, które ukończyły 70. rok życia, dla osób ze znacznym stopniem niepełnosprawności lub najmłodszych uczestników transportu – ulga metropolitalna dla uczniów z obszaru GZM do 16. roku życia. Tym samym m.in. osoby starsze, mogące być w większym stopniu wykluczone cyfrowo, są zwolnione z obowiązku posiadania biletu.

W zakresie wycofania sprzedaży biletów papierowych oraz funkcjonowania mobilnych biletomatów przygotowane i realizowane są kampanie informacyjne prowadzone w różnych kanałach komunikacji, w tym w pojazdach komunikacji miejskiej. W autobusach sukcesywnie pojawiają się plakaty informacyjne, a równolegle opracowywane są dedykowane materiały wideo, w przystępny sposób wyjaśniające zasady korzystania z mobilnych biletomatów.

Wprowadzenie systemu „ciepłego guzika” w pojazdach komunikacji miejskiej

Decyzja o stosowaniu systemu indywidualnego otwierania drzwi przez pasażerów w pojazdach na sieci ZTM została podjęta w czasie kształtowania długofalowej polityki ZTM. Obecnie oczekiwania pasażerów publicznego transportu zbiorowego w coraz większym stopniu skoncentrowane są na jakości przewozów, z którą niewątpliwie wiąże się komfort termiczny w środkach transportowych. Nie bez znaczenia jest tu zapewnienie wydajnych systemów klimatyzacji i ogrzewania w pojazdach, ale również ograniczanie wymiany powietrza szczególnie przy dużej różnicy temperatur. Stosowanie przycisków do indywidualnego otwierania drzwi przez pasażerów ogranicza potrzebę otwierania wszystkich drzwi na każdym przystanku, ułatwiając utrzymanie komfortowej temperatury wewnątrz – w chłodnej porze roku system zapobiega wychładzaniu wnętrza, latem pozwala na efektywne działanie układu klimatyzacji. Systemy indywidualnego otwierania drzwi przez pasażerów stosowane są w pojazdach transportu zbiorowego na szeroką skalę, w Polsce i na świecie. W tym miejscu nadmieniam, że co do zasady osoba kierująca pojazdem stosuje system otwierania drzwi przez pasażerów. Dopuszczono jednak, w określonych sytuacjach, zwolnienie z tego obowiązku, m.in. w sytuacji, gdy na przystanku lub w pojeździe znajduje się duża liczba pasażerów albo w przypadku wsiadania/wysiadania pasażera z niepełnosprawnością lub o ograniczonych możliwościach poruszania się. Równocześnie operatorom przekazano wytyczne dla prowadzących, zgodnie z którymi, w razie zauważenia problemów pasażera z obsługą systemu (indywidualnym otwarciem drzwi) powinni oni otworzyć właściwe drzwi z pulpitu sterującego, umożliwiając pasażerowi wejście lub wyjście z pojazdu. Stosowne zapisy zawarto w treści Regulaminu przewozu osób i bagażu.

Wskazuję, że pracownicy ZTM przeprowadzający kontrole jakości usług przewozowych, dokonując oceny realizacji obowiązków przez osoby kierujące, uwzględniają wymienione powyżej okoliczności i uzasadnione zastosowanie odstępstwa nie jest identyfikowane jako uchybienie. Ewentualne kary umowne naliczane są wyłącznie w sytuacjach oczywistych, np. otwarcia przez osobę kierującą jednocześnie wszystkich drzwi pojazdu przy znikomej frekwencji pasażerów w pojeździe i na przystanku albo w przypadku braku aktywacji systemu.

UM GZM opracował również kompleksowy zestaw piktogramów, które w sposób systemowy rozwiązują kwestie oznakowania technicznego oraz techniczno-użytkowego pojazdów komunikacji miejskiej. Projekty te zostały przygotowane z najwyższą starannością, z zachowaniem zasad czytelności oraz dostępności i są już stosowane na terenie całej GZM. Częścią tego systemu są również oznaczenia informujące o samodzielnym otwieraniu drzwi przez pasażerów oraz oznaczenia przycisków służących do ich otwierania. Pojazdy są odpowiednio oznakowane piktogramami umieszczonymi na drzwiach wewnątrz i na zewnątrz.

Dodatkowo, we wrześniu i w październiku 2025 r. w pojazdach emitowane były specjalne komunikaty głosowe informujące pasażerów o systemie i sposobie prawidłowego zachowania się w czasie wsiadania i wysiadania z pojazdu. Poza tym, jesienią 2025 r. na portalu społecznościowym Facebook na profilu Transport GZM opublikowane zostały materiały wideo ze wskazówkami dotyczącymi wykorzystywania "ciepłego guzika". Aktualnie materiały na ten temat wyświetlane są również na ekranach reklamowych LCD, w pojazdach posiadających takie wyposażenie.

Równolegle do działań informacyjnych przygotowano także dedykowane oznakowanie pojazdów, odnoszące się zarówno do funkcjonowania mobilnych biletomatów, jak i do systemu „ciepłego guzika”. Oznakowanie to będzie aplikowane w pojazdach w najbliższym możliwym terminie, w którym warunki temperaturowe pozwolą na wykonanie prac zgodnie z wymaganiami technicznymi stosowanych materiałów (w szczególności klejów do folii samoprzylepnych).

Całość projektu oznakowania pozostaje w dyspozycji operatorów, w tym PKM Tychy i TLT Tychy. Jego pełna aplikacja na pojazdach obsługujących linie na terenie Tychów powinna istotnie przyczynić się do dalszego podniesienia świadomości pasażerów w zakresie funkcjonowania systemu „ciepłego guzika”. Niezależnie od powyższego, w ostatnim czasie w pojazdach wprowadzono również komunikaty głosowe, które przybliżają pasażerom zasady działania tego rozwiązania.

Z poważaniem
Igor Śmiateński
Wiceprzewodniczący Zarządu GZM

2025-12-31
Signer:
CN=Igor Zbyszko Śmiateński
C=PL
Public key:
RSA/3072 bits

Do wiadomości:

- Zarząd Transportu Metropolitalnego;
- Departament Marki i Komunikacji Marketingowej w UM GZM.