



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Małopolska Delegatura w Krakowie

DMK.410.15.2.2026

Łukasz Franek
Dyrektor Naczelny
Zarząd Transportu Publicznego
w Krakowie
ul. Wielopole 1
31-072 Kraków

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

P/25/019 Transport zbiorowy w miastach

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie, ul. Wielopole 1, 31-072 Kraków ¹
Kierownik jednostki kontrolowanej	Łukasz Franek, Dyrektor Naczelny, od 1 listopada 2018 r. ²
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Planowanie transportu zbiorowego i realizacji tych planów. 2. Organizacja i zarządzanie publicznym transportem zbiorowym. 3. Integracja publicznego transportu zbiorowego.
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2022 r. do 30 czerwca 2025 r. z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed i po tym okresie, jeżeli miały znaczenie dla oceny kontrolowanej działalności.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ³
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Małopolska Delegatura w Krakowie
Kontrolerzy	1. Andrzej Salwiński, Główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKR/143/2025 z 3 listopada 2025 r., upoważnienie do kontroli nr DMK/24/2026 z 8 stycznia 2026 r. 2. Hubert Brzozowski, Doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr LKR/132/2025 z 8 października 2025 r., upoważnienie do kontroli nr DMK/8/2026 z 2 stycznia 2026 r. 3. Stanisław Dziwisz, Radca Prezesa NIK, upoważnienie do kontroli nr LKR/133/2025 z 8 października 2025 r.

(akta kontroli str. 1-6, 1977-1980)

¹ Dalej: ZTP lub ZTP w Krakowie.

² Dalej: Dyrektor lub Dyrektor ZTP.

³ Dz. U. z 2022 r. poz. 623, dalej: ustawa o NIK

OCENA OGÓLNA

II. Ocena ogólna⁴ kontrolowanej działalności

Objęte kontrolą wybrane procesy organizacji, funkcjonowania i integracji transportu publicznego realizowanego przez ZTP zmierzały do zaspokojenia potrzeb komunikacyjnych mieszkańców Krakowa oraz aglomeracji. Należy dostrzec ich wpływ na rosnące zainteresowanie komunikacją publiczną.

ZTP w Krakowie identyfikował potrzeby komunikacyjne mieszkańców Krakowa oraz obszaru metropolitalnego m.in. na podstawie otrzymywanych skarg, wniosków i interwencji jak również petycji, na które udzielał odpowiedzi. NIK zwraca jednak uwagę, że opracowanie systemu analitycznego otrzymywanych sygnałów od użytkowników transportu publicznego, zwłaszcza w zakresie m.in. wydłużania tras linii autobusowych i tramwajowych, temperatury w pojazdach, utworzenia przystanków autobusowych, zwiększenia częstotliwości kursowania, stanu taboru tramwajowego, usprawniłoby identyfikację potrzeb transportowych realizowanych na terenie Krakowa i gmin ościennych.

Wybrane działania ZTP, podejmowane w latach 2022 – 2025 (30 czerwca), dotyczące m.in. promowania transportu publicznego w mieście oraz rozwijania sieci komunikacyjnej w korelacji ze wzrostem liczby mieszkańców przekładały się na rosnącą popularność tego transportu. Zarząd podejmował działania zmierzające do zapewnienia wymaganych standardów jakościowych transportu publicznego. Polegały one m.in.: na wydłużaniu tras, zmian częstotliwości kursowania, tworzeniu nowych tras i przystanków oraz dostosowywaniu gabarytów taboru celem zapewnienia komfortu podróży.

W ramach zapewnienia pasażerom odpowiedniego poziomu wymagań jakościowych transportu publicznego, ZTP przeprowadzał kontrole realizacji umów (w zakresie m.in. punktualności, temperatury w pojazdach, niezawodności) przez dwóch operatorów obsługujących sieć połączeń komunikacyjnych miasta i aglomeracji. Jednak kontrole te nie osiągnęły zamierzonych efektów, ponieważ stwierdzone uchybienia w realizacji umów nie zostały wyeliminowane np. nieodpowiednia temperatura w pojazdach. W konsekwencji, zdaniem NIK, przekładało się to na pogorszenie komfortu podróżowania środkami komunikacji publicznej, co mogło prowadzić do osłabienia efektów prowadzonych działań promujących transport publiczny.

Utrzymujące się w okresie objętym kontrolą nakładanie przez ZTP kar na operatorów za niewywiązywanie z umów w zakresie realizacji wozokilometrów i pociągokilometrów dowodzi ciągłej potrzeby zapewnienia niezawodności transportu publicznego, co było jednym z głównych postulatów planu transportowego.

Ponadto NIK zwraca uwagę na niejednolitość podejścia ZTP do zasad punktualności odjazdów ustalonych dla tramwajów i autobusów, co w efekcie stwarza ryzyko obniżenia jakości usług transportowych.

W ocenie NIK konieczne jest rozwiązanie stanu problemu wynikającego z ograniczenia możliwości wjazdu na P+R Górka Narodowa pojazdów o wysokości większej niż 1,6 m. Mając świadomość, że projekt i budowa parkingu

⁴ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej. W niniejszym wystąpieniu pokontrolnym zastosowano ocenę w formie opisowej.

nie leżała w gestii ZTP, zaznacza się jednak, że sytuacja ta może mieć bezpośredni wpływ na niepełne wykorzystanie miejsc postojowych w obiekcie.

Działania ZTP w zakresie integracji transportu publicznego Krakowa i wybranych gmin zmierzały do zaspokojenia potrzeb mieszkańców i użytkowników tego transportu. Świadczy o tym zapewnienie możliwości bezpośredniego dojazdu do centrum Krakowa lub do centrów przesiadkowych.

W okresie objętym kontrolą liczba pasażerów przewożonych komunikacją publiczną stale wzrastała, co pozostawało w związku z podejmowanymi działaniami w zakresie rozwoju systemu komunikacji zbiorowej m.in. zwiększenie liczby tras komunikacyjnych i kursów w ciągu doby.

NIK zwraca uwagę na zwolnienie MPK przez Dyrektora ZTP z obowiązku zwrotu nadwyżki rekompensaty za wykonywanie usług publicznego transportu pasażerskiego za lata 2023-2024 w łącznej wysokości 45 754,7 tys. zł, pomimo wskazań audytu, iż rekompensata nie będzie nadmierna pod warunkiem zwrotu przez MPK stosownych środków finansowych na rzecz Miasta. Ww. zwolnienie stanowiło w istocie o niezrealizowaniu wskazań niezależnych audytorów.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej kontrolowanej działalności

OBSZAR

1. Planowanie transportu zbiorowego i realizacja tych planów

Opis stanu faktycznego

1.1. ZTP w Krakowie gromadził dane dotyczące potrzeb transportowych mieszkańców w postaci składanych skarg, petycji oraz wniosków i interwencji. Dyrektor wyjaśnił, że ZTP w Krakowie nie posiadał odrębnych, sformalizowanych procedur wewnętrznych odnoszących się wyłącznie do procesu zbierania i analizowania tego typu danych. Wskazał, że wnioski, uwagi i pytania kierowane przez mieszkańców Krakowa były rejestrowane i gromadzone w systemie Sidas ESD (Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją). Do systemu trafiały zarówno wiadomości e-mail, korespondencja listowna, jak i pisma składane osobiście na dzienniku podawczym.

Dodał również, iż korespondencja była na bieżąco analizowana przez właściwe komórki organizacyjne, a wnioski z tych analiz uwzględniane były w procesie planowania i kształtowania oferty transportu zbiorowego, zarówno w ramach działań bieżących, jak i przy planowaniu przyszłych zmian w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej w Krakowie⁵. Analiza materiału wpływającego od pasażerów miała charakter ciągły, natomiast szersze opracowania przygotowywane były doraźnie, w zależności od potrzeb wynikających z realizowanych projektów i prac planistycznych.

(akta kontroli str. 366, 386)

⁵ Oceny częściowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena częściowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej. W niniejszym wystąpieniu pokontrolnym zastosowano oceny częściowe w formie opisowej.

⁶ Dalej: KMK.

W okresie od 2022 r. do 2025 r. (30 czerwca) kontrolą do ZTP wpłynęło 86 skarg, z tego:

- 2022 r. – 20 skarg (pięć ZTP uznano za zasadne, 15 za bezzasadne),
- 2023 r. – 16 skarg (2 zasadne, 14 bezzasadnych),
- 2024 r. – 30 skarg (5 zasadnych, 24 bezzasadne, jedna bez rozpatrzenia z uwagi na braki formalne),
- 2025 r. (30 czerwca) – 20 skarg (jedna zasadna, 19 bezzasadnych).

(akta kontroli str. 397, 684-690, 1956-1957)

Poza skargami dotyczącymi działalności przewozowej do ZTP wpływały dokumenty zakwalifikowane do dwóch grup: wnioski interwencje oraz petycje. Łącznie w okresie od 2022 r. do 2025 (6 listopada) wpłynęło 4 392 wnioski i interwencje (odpowiednio: 1 158, 1 098, 1 189 i 831) oraz 116 petycji (odpowiednio: 19, 36, 32, 29).

Na każdy wniosek, interwencję lub petycję ZTP udzielał składającym odpowiedzi, które dotyczyły m.in. wydłużania tras linii autobusowych i tramwajowych, temperatury w pojazdach, utworzenia przystanków autobusowych, zwiększenia częstotliwości kursowania, stanu taboru tramwajowego.

Dyrektor wyjaśnił, że w latach 2022 - 2025 każde zgłoszenie wpływające do ZTP w formie skarg, wniosków i petycji mieszkańców Krakowa oraz gmin ościennych było szczegółowo rozpatrywane, a zgłaszane uwagi były na bieżąco wykorzystywane w procesach zarządczych. Informacje pozyskane od mieszkańców stanowiły jedno ze źródeł danych przy podejmowaniu decyzji operacyjnych oraz planistycznych. Ze względu na bardzo zróżnicowaną tematykę zgłoszeń oraz konieczność indywidualnego rozpatrywania każdej sprawy, nie były prowadzone zbiorcze analizy obejmujące wszystkie skargi i wnioski jako jedną grupę danych. Dodał, że możliwe do wprowadzenia korekty w funkcjonowaniu Komunikacji Miejskiej w Krakowie, wynikające z poszczególnych spraw, które nie pogarszały oferty dla innych użytkowników oraz nie generowały istotnych kosztów, były uwzględniane w bieżącym zarządzaniu komunikacją miejską. Dotyczyło to m.in. korekt rozkładu jazdy, tworzenia alternatywnych połączeń lub miejsc przesiadania pasażerów. Dyrektor wskazał, że łączna liczba otrzymywanych zgłoszeń jest bardzo duża, dlatego nie istnieje jeden dokument podsumowujący wszystkie działania w tym zakresie, który mógłby zostać przekazany jako całościowe podsumowanie zmian w procesach zarządczych.

(akta kontroli str. 366-398, 684-690, 1044-1891, 1956-1957)

Przykładowymi działaniami ZTP w odpowiedzi na zgłaszane potrzeby w skargach, petycjach, wnioskach i interwencjach były:

- skarga dotycząca potrzeby wdrożenia dodatkowego oznakowania miejsc specjalnych dla osób z niepełnosprawnościami w pojazdach KMK. Oznaczenia zostały wprowadzone w pojazdach operatora Mobilis Sp. z o.o. z końcem sierpnia 2023 r. a w pojazdach MPK SA z końcem września 2023 r. Umieszczenie przedmiotowych oznaczeń zostało potwierdzone w trakcie

ogłędzin NIK przeprowadzonych w autobusach i tramwajach operatorów⁷. Pojazdy posiadały piktogramy naklejone m.in. na szybach przy wejściu do pojazdów przedstawiające osoby: niepełnosprawną, poruszającą się o lasce, o kuli oraz kobiety z dzieckiem,

- w 2025 r. na podstawie otrzymanych wniosków, ZTP wyposażyło w wiaty przystanki pn.: Chełmońskiego Pętla 2 (Zarząd Dróg Miejskich wykonał peron); Ćwiklińskiej 04 (przystanek doposażono w ławkę), Czyżyny 03 zostanie doposażony w zadaszenie. W czterech przypadkach udzielono wnioskodawcom odmownej odpowiedzi, ze względu na brak możliwości technicznych posadowienia wiat,
- w odniesieniu do wniosków/petycji dotyczących poprawy komunikacji, np. dla peryferyjnie usytuowanego osiedla Złocień, mieszkańcy zgłaszali potrzebę zmiany funkcjonowania linii nr 125. Dlatego od dnia 27 sierpnia 2022 r. zmieniono trasę linii 125 na następującą: Mały Płaszów P+R – Złocień – Miejskie Centrum Opieki oraz uruchomiono dodatkową linię 425 na trasie Mały Płaszów P+R – Złocień. Obie linie kursowały z częstotliwością co 20 minut przez cały dzień, odjeżdżającą z przystanków na wspólnym odcinku trasy na zmianę z częstotliwością co 10 minut. Zmieniono także częstotliwość kursowania linii 163, przejeżdżającej przez osiedle Złocień, z 24 do 20 minut. Linia 183, w związku z przedłużeniem linii 125 do Miejskiego Centrum Opieki, uległa likwidacji. Powyższe rozwiązanie poprawiło obsługę osiedla Złocień, jednak spowodowało konieczność przesiadki na tramwaj na pętli Mały Płaszów P+R, z czego nie wszyscy byli zadowoleni. Część mieszkańców oczekiwała przywrócenia bezpośredniego połączenia do centrum miasta. Dlatego od dnia 19 października 2024 r. wprowadzono kolejne zmiany. Zmieniono trasę linii 125 na Złocień – Dworzec Główny Wschód, zwiększając jednocześnie jej częstotliwość kursowania do 15 minut w godzinach szczytu. Zmiana to pozwoliła również zapewnić bezpośrednie połączenie osiedla z centrum miasta. Dodatkowo, w miejsce linii 425 utworzono nową linię 195, kursującą po trasie: Mały Płaszów P+R – Złocień – Miejskie Centrum Opieki, z częstotliwością co 20 minut,
- kolejnym działaniem wynikającym z wniosków Rady Dzielnicy, była obsługa komunikacyjna osiedla Żabiniec (umiejscowienie osiedla niedaleko od centrum miasta, jednak ze względu na niepełny układ drogowy nie było możliwości skierowania tam linii KMK), gdzie po dobudowie odcinka ulicy Stefana Jaracza do ulicy Ks. Kazimierza Siemaszki umożliwiono zaplanowanie linii. Jednocześnie, ze względu na ograniczone parametry ulic, konieczne było pozyskanie dedykowanego taboru o mniejszych gabarytach. Zadanie to wprowadzono w 2023 r. do postępowania przetargowego na wybór nowego Operatora realizującego przewozy w ramach Komunikacji Miejskiej w Krakowie w latach 2024 – 2034. Realizatorem zamówienia była firma Mobilis Sp. z o. o, która od dnia 19 października 2024 r. rozpoczęła realizację obsługi nowej linii nr 147 (trasa: Nowy Kleparz – Żabiniec). W związku z uruchomieniem linii, wyznaczono dodatkowe przystanki,
- przy ul. Galicyjskiej powstało centrum wystawiennicze, zabudowa wielorodzinna o dużej intensywności oraz centrum handlowe, gdzie nie było

⁷ Ogłędziny przeprowadzono 13 listopada 2025 r. (sześć autobusów i dwa tramwaje linii nr 10 i 21), ogłędziny z 27 listopada 2025 r. (dwa tramwaje linii nr 18 i 52 oraz 10 autobusów)

możliwości obsługi tego rejonu komunikacją KMK ze względu na braki w układzie drogowym. Po połączeniu ulic Galicyjskiej z ulicą Skręconą, możliwe było uruchomienie tam linii autobusowej. Obsługę rejonu EXPO Kraków postanowiono powiązać z drugim dynamicznie rozwijającym się obszarem miasta, w rejonie ulicy Lasówka i Myśliwskiej, znajdującym się po drugiej stronie rzeki Wisły. Było to możliwe dzięki otwarciu w zbliżonym okresie czasu nowego odcinka ulicy Lasówka, łączącej ulicę Koszykarską z ulicą Myśliwską. W związku z tym, od października 2024 r. utworzono nową linię autobusową nr 148 (trasa: Zajezdnia Płaszów – Mały Płaszów P+R – ul. Myśliwska – ul. Lasówka – ul. Nowohucka – ul. Galicyjska – ul. Centralna – Czyżyny Dworzec) wraz z nowymi przystankami. Dodatkowo od 15 września 2025 r. wprowadzono zmiany w funkcjonowaniu linii autobusowych na obszarze Czyżyn i Łęgu, w ramach których uruchomiono nową linię 183 (trasa: Czyżyny Dworzec – Siwka). Linia ta wzmocniła obsługę rejonu ul. Galicyjskiej, kursując od tyłu osiedla po ul. Ciesielskiego, która dotychczas nie była objęta obsługą Komunikacji Miejskiej w Krakowie.

(akta kontroli str.1989-1991, 1956-1957)

1.2. Plan transportowy⁸ został przyjęty Uchwałą Nr LXXX/1220/13 Rady Miasta Krakowa z dnia 28 sierpnia 2013 r. w sprawie przyjęcia Planu zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego dla Gminy Miejskiej Kraków oraz gmin sąsiadujących, z którymi Gmina Miejska Kraków zawarła porozumienie w zakresie organizacji publicznego transportu zbiorowego. Wykonanie uchwały powierzono Prezydentowi Miasta Krakowa. Stworzenie przedmiotowego dokumentu wynikało z obowiązku wskazanego w art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym⁹. Dokument zawierał elementy wskazane m.in. w art. 12 ust. 1 ustawy o ptz. W przygotowaniu planu transportowego uwzględniono m.in.: Koncepcję Przestrzennego Zagospodarowania Kraju, plan zagospodarowania przestrzennego województwa małopolskiego, studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta, miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego gmin sąsiadujących, z którymi Gmina Miejska Kraków zawarła porozumienie w zakresie organizacji publicznego transportu zbiorowego (Niepołomice, Skawina, Skąpa, Świątniki Górne, Wieliczka, Czernichów, Iwanowice, Kocmyrów, Liszki, Michałowice, Słomniki, Mogilany, Wielka Wieś, Zielonki, Zabierzów), sytuację społeczno-gospodarczą, wpływ transportu na środowisko, potrzeby zrównoważonego rozwoju publicznego transportu zbiorowego, w szczególności potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej zdolności ruchowej, w zakresie usług przewozowych. Jako źródła informacyjne przy tworzeniu planu transportowego wykorzystano m.in.: Zintegrowany Plan Rozwoju Transportu Publicznego dla Krakowa na lata 2007-2013, Kompleksowe badania ruchu z 2003 r., Badania ankietowe zachowań komunikacyjnych mieszkańców Krakowa w 2013 r. oraz strefy podmiejskiej z 2007 r., dane eksploatacyjne i ekonomiczne dotyczące sieci komunikacji miejskiej w Krakowie i gminach ościennych, dokumenty strategiczne

⁸

https://www.bip.krakow.pl/?dok_id=167&sub_dok_id=167&sub=uchwala&query=id%3D19827%26typ%3Du – dostęp na dzień 24 listopada 2025 r.

⁹ Dz. U. z 2025 r. poz. 285 ze zm. – dalej: ustawa o ptz.

i programowe (Strategia Rozwoju Miasta Krakowa, strategie i plany rozwoju gmin objętych planem transportowym, Polityka Transportowa dla Miasta Krakowa na lata 2007-2015, Program obsługi parkingowej dla Miasta Krakowa, Program Ochrony Środowiska dla Krakowa na lata 2012-2019.

Z ustaleń kontroli NIK P/23/064 *Działania na rzecz ograniczenia zanieczyszczeń komunikacyjnych w miastach*¹⁰ przeprowadzonej w Urzędzie Miasta Krakowa w 2023 r. wynikało, że plan transportowy nie został zaktualizowany, w wyniku czego zalecono intensyfikację działań na rzecz przeprowadzenia jego aktualizacji.

Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa poinformował, że w celu rzetelnej aktualizacji planu transportowego, Gmina podjęła decyzję o rozpoczęciu prac nad przedmiotowym dokumentem po planowanych do przeprowadzenia w 2020 r. Kompleksowych Badaniach Ruchu. Z uwagi na ogłoszony stan epidemii COVID-19, przeprowadzenie ww. badań było by niemiarodajne. Ostatecznie mając na względzie rządowe komunikaty o przebiegu epidemii, w 2022 r. rozpoczęto przygotowanie zamówienia publicznego na przeprowadzenie badań ankietowych zachowań komunikacyjnych w gospodarstwach domowych, które zostało wykonane w 2023 r. Równolegle trwały prace nad przygotowaniem zamówienia na wykonanie pomiarów napełnienia w pojazdach komunikacji publicznej, które przeprowadzono w październiku 2023 r. W związku z tym wznowienie prac nad aktualizacją planu transportowego możliwe było na początku 2024 r., a wstępny projekt dokumentu powstał w czerwcu 2025 r. Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa zaznaczył, że w tym czasie przystąpiono do prac nad Planem Ogólnym Miasta Krakowa¹¹ (planowane przyjęcie w 2026 r.), a w lipcu 2025 r. rozpoczęte zostały prace nad aktualizacją *Strategii Rozwoju Krakowa Tu chcę żyć. Kraków 2030.2050*¹², dodał, że oba dokumenty są wiążące dla planu transportowego. Niezależnie od powyższego Zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 27 lutego 2025 r. został powołany Zespół zadaniowy ds. przygotowania studium kierunków rozwoju metra w Krakowie. Wyniki jego również będą miały wpływ na ostateczną formę planu transportowego. W związku z tym, Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa poinformował, że biorąc pod uwagę zaprezentowane okoliczności projekt planu transportowego będzie wymagał weryfikacji i ewentualnej korekty, a następnie możliwe będzie przekazanie go do wewnętrznych konsultacji i dalszego procedowania.

(akta kontroli str.424)

Uchwałą Nr XLVII/848/16 Rady Miasta Krakowa z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie przyjęcia Polityki Transportowej dla Miasta Krakowa na lata 2016 – 2025¹³, przyjęto przedmiotowy dokument, a wykonanie uchwały powierzono

¹⁰ <https://www.nik.gov.pl/kontrole/P/23/064/LKR/> - dostęp na dzień 24 listopada 2025 r.

¹¹ Uchwała Nr CXXVI/3470/24 Rady Miasta Krakowa z dnia 17 stycznia 2024 r. w sprawie przystąpienia do sporządzenia Planu Ogólnego Miasta Krakowa.

¹² Uchwała nr XXXIII/672/25 rady Miasta Krakowa z dnia 2 lipca 2025 r. w sprawie przystąpienia do opracowania dokumentu „Strategia Rozwoju Krakowa. Tu chcę żyć. Kraków 2030.2050.” oraz określenia szczegółowego trybu i harmonogramu opracowania projektu tego dokumentu, w tym trybu konsultacji.

¹³

https://www.bip.krakow.pl/?dok_id=167&sub_dok_id=167&sub=uchwala&query=id%3D21510%26typ%3Du – dostęp na dzień 12 grudnia 2025 r.

Prezydentowi Miasta Krakowa. Generalnym celem polityki transportowej Krakowa było stworzenie warunków do sprawnego i bezpiecznego przemieszczania osób i towarów przy ograniczeniu szkodliwego wpływu na środowisko naturalne i warunki życia mieszkańców oraz poprawę dostępności komunikacyjnej w obrębie miasta, jak również terenów obszaru metropolitalnego, województwa i kraju w warunkach zrównoważonej mobilności w miejskim systemie transportowym. We wstępie przedmiotowego dokumentu wskazano, że uwzględnia on w wielu miejscach nową koncepcję szeroko promowaną przez Komisję Europejską (Sustainable Urban Mobility Plan - SUMP – Plan zrównoważonej mobilności miejskiej) jako nową koncepcję planistyczną, odpowiadającą w bardziej zrównoważony i zintegrowany sposób na wyzwania i problemy związane z transportem w obszarach miejskich. W odróżnieniu od tradycyjnego podejścia do planowania, nowa koncepcja kładzie szczególny nacisk na angażowanie obywateli i różnych interesariuszy, koordynowanie polityk między sobą (transport, planowanie przestrzenne, środowisko, rozwój gospodarczy, polityka socjalna, zdrowie, bezpieczeństwo itd.), pomiędzy różnymi poziomami władz i zarządów oraz pomiędzy sąsiadującymi gminami.

Rada Miasta Krakowa podjęła uchwałę Nr CXXIV/3391/23 z dnia 6 grudnia 2023 r. w sprawie przyjęcia i wdrożenia do realizacji Planu Zrównoważonej Mobilności Metropolii Krakowskiej i jej Obszaru Funkcjonalnego¹⁴. Realizację uchwały powierzono Prezydentowi Miasta Krakowa. Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa poinformował, że dokument ten zapewniał spójny kierunek działań w dziedzinie zrównoważonej mobilności, dążąc do realizacji głównego celu, jakim było zapewnienie zrównoważonego i przyjaznego z punktu widzenia użytkownika końcowego systemu transportu, uwzględniającego równomierny rozwój wszystkich form mobilności. Porządkował on jego zdaniem również kwestie związane ze zrównoważoną mobilnością na terenie gmin objętych zakresem planu. W zakresie pakietów działań zaprezentowanych w Planie, znajdowały się m.in. działania związane z ograniczaniem indywidualnego transportu samochodowego, czy też związane z działaniami w obszarze polityki parkingowej. Zgodnie z wymogami na poziomie europejskim i krajowym, plan taki miał przede wszystkim zapewnić poprawę dostępności do transportu publicznego, bezpieczeństwa wszystkich uczestników ruchu, jakości przestrzeni publicznych, oraz organizacji i promocji zrównoważonego transportu. Działania takie muszą być spójne i niekiedy będą oznaczały konieczność wprowadzania ograniczeń dla ruchu samochodowego, dla zapewnienia efektywności innych form transportu, jak publiczna komunikacja zbiorowa, piesza i rowerowa.

Rada Miasta Krakowa Uchwałą nr CXXIX/3590/24 z dnia 6 marca 2024 r. zmieniającą uchwałę nr CXXIV/3391/23 w sprawie przyjęcia i wdrożenia do realizacji Planu Zrównoważonej Mobilności Metropolii Krakowskiej i jej Obszaru Funkcjonalnego¹⁵.

(akta kontroli str.423)

¹⁴ https://bip.krakow.pl/?sub_dok_id=183504 – dostęp na dzień 10 grudnia 2025 r.

¹⁵ https://www.bip.krakow.pl/?dok_id=167&sub_dok_id=167&sub=uchwala&query=id%3D27710%26typ%3Du – dostęp na dzień 10 grudnia 2025 r.

1.3. Celem głównym planu transportowego¹⁶ było zaplanowanie do 2024 r. przewozów o charakterze użyteczności publicznej, realizowanych na obszarze Miasta Krakowa i gmin sąsiednich zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju transportu, które wynikają z potrzeby zapewnienia odpowiedniego poziomu mobilności społeczeństwa i negatywnych następstw niekontrolowanego rozwoju motoryzacji indywidualnej. Uznano, że udział transportu zbiorowego w przewozach osób na rozpatrywanym obszarze powinien być na poziomie nie mniejszym niż 60%.

Dyrektor wyjaśnił, że badanie udziału podróży komunikacją zbiorową w podróżach ogółem oraz ocena spełnienia tego wskaźnika znajduje się poza zakresem kompetencji ZTP w Krakowie. Wskazał, że jednostką odpowiedzialną za badanie i monitorowanie wskaźników podziału zadań przewozowych w zakresie działania Gminy Miejskiej Kraków jest Wydział Gospodarki Komunalnej i Infrastruktury w Urzędzie Miasta Krakowa.

(akta kontroli str. 684-690, 1956-1957)

Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa poinformował, że większość wskaźników dotyczących transportu zbiorowego obliczana była na podstawie danych z badań społecznych jakości życia i jakości usług publicznych pn. Barometr Krakowski¹⁷. Z danych zawartych w przedmiotowych dokumentach sporządzonych w latach 2022 i 2024 wynikało¹⁸, że udział transportu zbiorowego w przewozie osób wzrósł z poziomu 35% w 2022 r. do poziomu 42% w 2024 r. W 2024 r. badanie wykazało¹⁹, że 87% (wzrost o 5% w porównaniu do badań przeprowadzonych w 2022 r.) badanych było zadowolonych z komunikacji publicznej w Krakowie, Komfortu przemieszczania się komunikacją publiczną 83% (wzrost o 12%), niezawodności przemieszczania się komunikacją publiczną 79% (wzrost o 11%), rozmieszczenia przystanków 84% (wzrost o 11%).

Z kolei w 2023 r. na zlecenie Wydziału Gospodarki Komunalnej i Klimatu Urzędu Miasta Krakowa przeprowadzone zostały Kompleksowe Badania Ruchu w Krakowskim Obszarze Metropolitalnym, na które składały się: badania ankietowe podróży (tj. badania ankietowe mieszkańców realizowane w gospodarstwach domowych, badania ankietowe użytkowników systemu Parkuj i Jedź (P+R) oraz pomiary napęnień w pojazdach komunikacji zbiorowej²⁰. Jako zakres terytorialny przeprowadzonych badań wyznaczony został obszar Gminy Miejskiej Kraków oraz obszar 35 gmin ościennych. Z przeprowadzonych badań wynikało, że ok. 44% podróży mieszkańców Krakowskiego Obszaru Metropolitalnego realizowanych było z wykorzystaniem samochodu osobowego, natomiast komunikacją zbiorową podróżowało ok. 40% badanych. Wśród podróży pieszych realizowanych przez mieszkańców Krakowskiego Obszaru Metropolitalnego, największy odsetek stanowiły realizowane samochodami osobowymi, tj. ok. 50%, a podróże komunikacją zbiorową

¹⁶https://www.bip.krakow.pl/?dok_id=167&sub_dok_id=167&sub=uchwala&query=id%3D19827%26typ%3Du – s. 5, dostęp na dzień 24 listopada 2025 r

¹⁷ <https://strategia.krakow.pl/barometr-krakowski/254163,artykul,edycja-2020.html> dostęp na dzień 20 listopada 2025 r.

¹⁸ Deklaracje respondentów.

¹⁹ W badaniu udział wzięło 1 130 mieszkańców.

²⁰ Zadanie zrealizowane zostało w ramach projektu współfinansowanego z Funduszy Europejskich: POIS.06.01.00-00-0084/22 pn. „Od idei do zmiany – Plan Zrównoważonej Mobilności Metropolii Krakowskiej.

wyniosły ok. 45% wszystkich podróży. W odniesieniu do mieszkańców Krakowa w podróżach nie pieszych największy udział miała komunikacja zbiorowa, tj. 54%, natomiast komunikacja samochodowa 39%²¹.

(akta kontroli str. 235-278, 321-332, 421-426)

W pkt. 8 planu transportowego wskazano docelowy pożądany poziom usług jaki miał być osiągnięty w 2024 r. poprzez określenie standardów i jakości przewozów w odniesieniu do poszczególnych postulatów przewozowych, tj.:

- Bezpośredniość/przesiadkowość (zapewnienie połączeń bezpośrednich mieszkańcom dużych osiedli w dojazdach do centrum miasta; zapewnienie dogodności przesiadania się, unikanie kolizyjności z ruchem pojazdów, minimalizowanie długości przejść pomiędzy przystankami) – Dyrektor wyjaśnił, że dużym osiedlom mieszkaniowym zapewniono bezpośrednie połączenia z centrum miasta. W przypadku braku możliwości zapewnienia takiego połączenia w trakcji tramwajowej, realizowane było ono poprzez linie autobusowe np. 125, 130, 194. Ponadto w zakresie opiniowania dokumentacji projektowej zwracana była uwaga na zapewnienie możliwie najlepszej integracji węzłów przesiadkowych, w tym minimalizacji odległości koniecznej do pokonania w celu wykonania przesiadki (np. terminal Górka Narodowa P+R, Wzgórza Krzesławickie). Dodatkowo opinie uwzględniały zapewnienie priorytetu dla transportu zbiorowego w ramach nowoprojektowanych inwestycji np. Krakowski Szybki Tramwaj III i IV.

Ogłędziny NIK P+R Górka Narodowa wykazały, że z umiejscowionego pod parkingiem dworca komunikacji miejskiej odjeżdżały cztery linie tramwajowe oraz 13 linii autobusowych, z czego siedem z nich stanowiły linie aglomeracyjne, w tym jedna nocna. Umożliwiało to przesiadanie się z komunikacji aglomeracyjnej na środki transportu zmierzające do centrum miasta²².

- Częstotliwość (na głównych ciągach komunikacyjnych oraz kluczowych przystankach przesiadkowych zapewnienie lub utrzymanie wysokiej częstotliwości kursowania pojazdów KMK; średni czas oczekiwania na przesiadkę w szczycie komunikacyjnym nie powinien przekroczyć 6 – 7 min według rozkładu jazdy. Oczekiwana częstotliwość kursowania: linie tramwajowe 6 – 12 min; linie autobusowe magistralne 6 – 12 min; linie autobusowe uzupełniające 24 minuty; linie peryferyjne, tj. dowozowe do magistralnych – rozkład indywidualny) Częstotliwość linii tramwajowych o znaczeniu magistralnym wynosiła 5 min np. linia nr 50 lub 7,5 min np. linie nr 8, 18, 52. Linie wspomagające, kursowały z częstotliwością co 15 min np. linie nr 10, 14, 24. W sieci autobusowej przyjęto model grupowania linii w wiązki zapewniające łączną częstotliwość na najbardziej obciążonych ciągach komunikacyjnych np. linie nr 194+494, 503+513, 182+482. W szczególnych, uzasadnionych potrzebami przewozowymi przypadkach, funkcjonowały również linie autobusowe o częstotliwości niższej niż 12 min np. linie nr 130, 179.

Poddane analizie podczas kontroli NIK rozkłady np. linii tramwajowej nr 3 w godzinach od 7 do 18 wskazywały, że częstotliwość kursowania wynosiła od

²¹ <https://www.bip.krakow.pl/zalaczniki/dokumenty/n/457396/karta> oraz <https://www.bip.krakow.pl/zalaczniki/dokumenty/n/444222/karta>.

²² Ogłędziny dokonano 4 listopada 2025 r.

7 do 8 minut. Analiza elektronicznych rozkładów jazdy linii: 50 wykazała, że w godzinach szczytu komunikacyjnego pomiędzy godz. 6 a 8 tramwaje kursowały z częstotliwością 5 minut; linii nr 52 – częstotliwość kursowania pomiędzy godz. 6 a 18 wynosiła od 7 do 8 minut, analogiczna sytuacja występowała w przypadku linii nr 8 i 18. Linie wspomagające nr 10, 14, 24 kursowały z częstotliwością 15 minut. Linia autobusowa nr 179 miała częstotliwość kursowania w godzinach od 7 do 8 oraz pomiędzy 14 a 16 wynoszącą 7 do 8 minut, a w pozostałych porach ok. 10 minut. Z kolei częstotliwość kursowania linii nr 130 wynosiła ok. 10 minut²³.

- Regularność (dążenie do utrzymania jednakowych odstępów pomiędzy kursami poszczególnych linii na głównych ciągach komunikacyjnych; dążenie do wprowadzania regularnych odjazdów w równych odstępach czasu na wspólnych odcinkach linii komunikacyjnych; dążenie do koordynacji rozkładów jazdy na głównych węzłach przesiadkowych; na liniach nie narażonych na kongestię wprowadzanie taktowanych rozkładów jazdy). Dyrektor wyjaśnił, że w zakresie planowania rozkładów jazdy dąży się do równomiernego rozłożenia odjazdów i stałego taktu w okresie obowiązywania danej częstotliwości. W uzasadnionych przypadkach, takich jak konieczność zapewnienia koordynacji przesiadek na inne linie lub zmiany realizowanej częstotliwości w ciągu dnia występują odstępstwa.

Analiza NIK przeprowadzona na próbie rozkładów linii tramwajowych oraz autobusowych wskazanych w poprzednim tirecie, wykazała, że regularność odjazdów z przystanków została zachowana w określonych przedziałach czasowych. Dla przykładu linia tramwajowa nr 52 miała przewidziane w rozkładzie jazdy (dni powszednie) w godzinach od 7 do 15 tyle samo odjazdów w ciągu godziny w tych samych odstępach czasowych (w pojedynczych wypadkach występował rozbieżność 1 min). Linia autobusowa nr 179 w godzinach od 7 do 8 następnie od 10 do 13, kolejno od 14 do 15 miała te same częstotliwości obiegowania.

- Dostępność (zakończenie procesu wyposażania przystanków w wiaty przystankowe; niska podłoga w transporcie miejskim autobusowym, 100% do roku 2014; utrzymanie obecnego wskaźnika gęstości przystanków na km²; średnie odległości międzyprzystankowe dla tramwaju, autobusu: 0,4 - 0,6 km, dla tramwaju szybkiego: 0,6 - 0,8 km; dążenie do łatwego powiązania KMK z innymi środkami transportu zbiorowego, tj. przewoźnicy prywatni, kolej oraz indywidualnego - dogodność przesiadania się z samochodu - Park and Ride oraz roweru - Bike&Ride; modyfikacja funkcjonowania węzłów przesiadkowych w celu ułatwienia przesiadek np. wprowadzenie linii autobusowych na dolny poziom Ronda Mogińskiego) – Dyrektor ZTP wskazał, że wyposażanie przystanków komunikacyjnych w infrastrukturę przystankową - wiaty przystankowe jest działaniem wieloletnim m. in. z uwagi na podpisane umowy koncesji i ma charakter procesu ciągłego. Sukcesywnie, co roku wiaty przystankowe są wymieniane na nowe konstrukcje oraz stawiane są konstrukcje w lokalizacjach do tej pory ich nie posiadających, zwiększając tym samym komfort obsługi pasażerów KMK. Ponadto wyznaczanie buspasów przyczynia się do poprawy regularności w przewozach autobusowych oraz niezawodności systemu komunikacji

²³ mpk.krakow.pl/rozklady-jazdy – dostęp na dzień 12 stycznia 2026 r.

autobusowej oraz zwiększenia prędkości komunikacyjnej. W ramach opiniowania projektów zwracana była uwaga na integrację węzłów przesiadkowych, odpowiednie dojeżdża do przystanków oraz wprowadzania kolejnych rozwiązań wpływających m. in. na zwiększenie prędkości na układzie torowym dla komunikacji tramwajowej. Według danych ZTP na terenie GMK funkcjonowało 2 014 przystanków dla komunikacji miejskiej, z czego 1 511 posiadało wiaty (75%). Główny specjalista w Dziale informacji miejskiej i pasażerskiej wyjaśnił, że nie wszystkie przystanki potrzebują wiat, jak ma to miejsce w przypadku przystanków „dla wysiadających”. Jako kolejną przyczynę braku wiat na wszystkich przystankach wskazał niewystarczające środki w budżecie na realizację tego typu zadań. ZTP aktualnie czy też w ramach poprzednich struktur miejskich (ZDMK, ZIKiT) co rok wnioskowało o uwzględnienie w budżecie środków na budowę wiat. W tym roku decyzją Prezydenta Miasta Krakowa wydzielono stosunkowo znaczną kwotę na ten cel na lata 2026-29, co pozwoli na zakup ponad 100 nowych wiat. Jednak w poprzednich latach nie zawsze się to udawało. Jedyne w 2019 i 2021 r. otrzymano środki dzięki którym udało się zamontować łącznie 37 wiat. Biorąc pod uwagę powyższe i brak dedykowanych środków budżetowych na nowe wiaty musieliśmy bazować na autorskich pomysłach w ramach których udało się przy okazji realizacji umów koncesji na wymianę starych wiat, postawić również ponad 100 konstrukcji w nowych lokalizacjach. Gmina nie wydała na ten cel własnych środków, finansowanie było to ze środków własnych prywatnego Koncesjonariusza. Jedna konstrukcja o minimalnych wymiarach (3 segmenty) zapewniająca odpowiedni standard to koszt rzędu 30 tys. zł netto. Część przystanków na których aktualnie nie ma wiat znajduje się przy drogach, które będą w kolejnych latach objęte przebudowami i ramach tego działania doposażone w zadaszenia. Zgodnie z przyjętą zasadą wszystkie projekty gdzie znajdują się przystanki mają również przewidywać i obejmować kupno nowych zadaszeń. Ponadto Główny specjalista wyjaśnił, że przeszkodą w postawieniu zadaszeń na wąskich peronach w poprzednich latach było również interpretowanie przez Zarząd Dróg Miasta Krakowa przepisów nakazujących zachowanie minimalnych odległości dla tego typu obiektów od krawędzi jezdni tj. 2,5 m standardowo oraz 1,5 m jeśli jest zatoka. Na wielu przystankach w Krakowie nie ma możliwości zachowania takich standardów bez całkowitej przebudowy danej lokalizacji. Obecnie te przepisy już nie obowiązują. Z kolei przyczyną która uniemożliwia całkowicie montaż wiaty w danej lokalizacji jest brak wystarczającej ilości miejsca na peronie. Część przystanków jest zlokalizowana w ciągu ulic posiadających wąskie perony/chodniki (poniżej 2m) i graniczących bezpośrednio z działkami prywatnymi lub z ogrodzeniami posesji. W takich sytuacjach żadna wiata nie może być zainstalowana, a zmiana lokalizacji samego przystanku nie jest możliwa.

- Punktualność (kursy punktualne - odchyłka od rozkładu jazdy <0 min ;3 min>; kursy opóźnione - powyżej 3 min spóźnienia; brak tolerancji dla kursów nadspiesznych; wykorzystanie systemów TTSS²⁴ do kontroli punktualności, tj. 100% pojazdów komunikacji miejskiej wyposażonych w odpowiednie urządzenia) - W obowiązujących umowach przewozowych

²⁴ Tramwajowy Transport w Systemie Satelitarnym.

określono jednolite standardy w zakresie dopuszczalnej odchyłki od rozkładu jazdy tj. kursy <0 min i 3 min> traktowane są jako punktualne. Nie dopuszcza się tolerancji dla kursów nadspieszonych. Dyrektor wyjaśnił, że aby wykorzystywać systemy TTSS (ITS) do kontroli punktualności, potrzebne są w pojazdach komputery podłączone do systemów ITS. Flota tramwajowa posiada w 100% pojazdów wyposażonych w komputery. Automatyczna kontrola punktualności aktualnie nie jest realizowana. Flota autobusowa operatora komercyjnego posiada w 100% pojazdów wyposażonych w komputery. Automatyczna kontrola punktualności (z systemu ITS) jest realizowana w zakresie całego nowego taboru tego operatora (151 autobusów). Flota autobusowa Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego S.A. w Krakowie - na koniec 2024 r. - 193 autobusy nie posiadały systemu TTSS. Ostatnio zakupione autobusy posiadają komputery do systemu Municom R&G. ZTP w Krakowie w nowej umowie przewozowej autobusowej zobligowało MPK do dostarczania danych o punktualności dla wszystkich pojazdów (niezależnie od rodzaju komputerów) w jednakowym formacie. W związku z powyższym operator ten obecnie jest w trakcie zamawiania programu nadrzędnego dla TTSS i Municom, którego zadaniem jest m. in. rozliczenie punktualności kursowania pojazdów. Termin wdrożenia tego rozwiązania 31 marca 2029 r. Krokiem pośrednim jest uruchomienie informacji w formacie GTFS, w którym widoczne jest bieżące wykonanie pracy przewozowej oraz informacja o opóźnieniach. Termin wdrożenia tego rozwiązania 31 marca 2026 r. Ponadto ZTP jest na etapie rozstrzygnięcia zapytania ofertowego na system dyspozytorski działający na danych GTFS, który pozwoli oszacować automatycznie punktualność pojazdów. Termin wdrożenia 1 stycznia 2026 r.

- Cena usługi przewozowej (utrzymanie dotychczasowych relacji cen biletów okresowych do jednorazowych; uproszczenie systemu taryfowego polegająca na redukcji biletów "do kasowania" i likwidacji biletu okresowego na jedną i dwie linie; wprowadzenie biletu okresowego zintegrowanego KMK - przewoźnicy prywatni)

Dyrektor wyjaśnił, że ZTP w zakresie uproszczenia systemu taryfowego (redukcja biletów do kasowania, likwidacja biletu okresowego na jedną linię) w 2019 r. zlikwidowano bilet dwukrotnego kasowania, w 2021 r. zlikwidowano bilet na dwie linie oraz w 2023 r. zlikwidowano bilet na 1 linię dla nie mieszkańca. Na podstawie porozumienia Metropolitalnego od 1 sierpnia 2023 r. wprowadzono bilet zintegrowany tzw. Bilet Metropolitalny pozwalający na multimodalne podróże. Jest to standardowa oferta biletów okresowych dostępna dla wszystkich użytkowników KMK. Na jego podstawie pasażerowie mają możliwość wykonywania podróży w okresie jego ważności, na obszarze strefy biletowej/stref biletowych na jakie został zakupiony (strefa I, II, III, I+II, I+II+III, II+III) wszystkimi pojazdami KMK; pociągami oraz autobusami Małopolskich Linii Dówozowych Kolei Małopolskich; pociągami POLREGIO (z wyłączeniem pociągów komercyjnych); pociągami Kolei Śląskich (z wyłączeniem pociągów komercyjnych); pojazdami komunikacji gminnych – w ofercie honorowania ww. biletu uczestniczą: Wieliczka, Skawina, Niepołomice, Michałowice, Wielka Wieś, Zielonki. Dodatkowo w kanale dystrybucji Kolei Małopolskich, tj. za pośrednictwem systemu Małopolska Karta Aglomeracyjna, można zakupić Bilety Metropolitalne krótkookresowe

(24h oraz 72h), które również pozwalają na wykonywanie podróży ww. środkami transportu i są honorowane w KMK. Integracja z prywatnymi przewoźnikami jest przewidziana jako kolejny punkt integracji, jednak na ten moment nie jest realizowana.

- Komfort (wyposażenie pojazdów w: klimatyzację przestrzeni pasażerskiej we wszystkich pojazdach KMK; monitoring; udogodnienia dla osób niepełnosprawnych - 100% autobusów wyposażonych m.in. w platformę dla wózków inwalidzkich; pojazdy niskopodłogowe wyposażone w system informacji dla osób niepełnosprawnych (niewidomych, niedosłyszących); średni wiek taboru - autobusowego 8 lat, tramwajowego 25 lat; 100% autobusów niskopodłogowych (na liniach obsługujących Aglomerację Krakowską możliwe autobusy niskowejściowe); uzyskanie 100% udziału tramwajów niskowejściowych; standard podróżowania - w godzinach szczytu maksymalne napełnienie pojazdów 5 osób/m² powierzchni do stania; łatwość dostępu do kasownika zarówno przy wsiadaniu do pojazdu w warunkach zatłoczenia oraz po zakupie biletu w automacie biletowym).

Dyrektor wyjaśnił, że większość taboru posiadało klimatyzację przestrzeni pasażerskiej. Autobusy były wyposażone w 100% w klimatyzację, natomiast tramwaje: w 83% wagonów/81,4% pociągów tramwajowych. Tabor niespełniający wymagań jest przewidziany do zastąpienia w ramach ogłoszonego w 2024 r. postępowania na zakup nowych tramwajów przez MPK (umowę ramową podpisano w 2025 r.). Ponadto Dyrektor wskazał, że większość taboru posiadało monitoring przestrzeni pasażerskiej, tj. autobusy w 99,9% taboru (jeden autobus - bus nie posiadał monitoringu), a tramwaje: 91,8% wagonów/90,7% pociągów tramwajowych, przy czym 100% tramwajów posiadało rejestrator toru jazdy. Tabor niespełniający wymogów był przewidziany do zastąpienia w ramach ogłoszonego w 2024 r. postępowanie na zakup nowych tramwajów. W odniesieniu do systemu informacji pasażerskiej - zapowiedzi głosowej wewnętrznej i zewnętrznej pojazdów trakcji tramwajowej - 100% (tylko tramwaje wysokopodłogowe typu Konstal 105Na nie posiadały zapowiedzi wewnętrznej). w 2025 r.- 32,9% taboru niskopodłogowego/nisko wejściowego posiadało system zewnętrznej zapowiedzi głosowej - w praktyce więcej tramwajów posiadało działający kanał zapowiedzi głosowej zewnętrznej np. Pesy 2014N Krakowiak, dodatkowo więcej tramwajów posiadało zewnętrzne głośniki, jednak urządzenia te nie były skonfigurowane w ramach SIP (drugi kanał zapowiedzi głosowej) lub też podłączone były jedynie do kanału zewnętrznego mikrofonu prowadzącego. Z kolei w przypadku autobusów MPK posiadało taki system 94,1% i 75,3% autobusów dla zapowiedzi wewnętrznych i zewnętrznych. W przypadku operatora komercyjnego cały tabor posiadał system zapowiedzi głosowa wewnętrznej i zewnętrznej. Wyświetlacze LED oraz TFT wewnątrz i LED na zewnątrz pojazdów obu trakcji posiadali wszyscy operatorzy. Dyrektor dodał, że systemy oferowały różny standard informacji, ale całościowo można uznać, iż tabor spełniał wymagania ww. wskaźnika.

Wiek pojazdów trakcji tramwajowej (MPK) - 23 lata, wiek pojazdów trakcji autobusowej (MPK) - 7 lat. Wiek pojazdów trakcji autobusowej operatora komercyjnego spełniał wymóg, ponieważ w 2024 r. dokonano wymiany taboru. Większość taboru, posiadała przynajmniej niską podłogę: tramwaje: 91,8% wagonów/90,7% pociągów wagonowych. Wagony niespełniające

wskaźnika były przewidziane do zastąpienia przez ogłoszone w 2024 r. postępowanie (umowę ramową podpisano w 2025 r.) na zakup nowych tramwajów.

Dyrektor wskazał, że w zakresie postulatu standard podróżowania – w godzinach szczytu maksymalne napełnienie pojazdów 5 osób/m² powierzchni stania, według pomiarów dokonanych w ramach przeprowadzonego w 2023 r. Kompleksowego Badania Ruchu, trzy kursy na 12 991 przekroczyły standard napełnienia 5 osób/m².

Z kolei prowadzone przez ZTP badania napełnienia pojazdów w latach 2022 do 2025 wykazały, że w 2022 r. zbadanych 4 805 kursów w jednym przypadku przekroczono napełnienie powyżej standardu 5os./m²; w 2023 r. na 3 253 kursy, przekroczenie w jednym przypadku; 2024 r. na 5 136 kursów przekroczenie nastąpiło w przypadku 10 kursów; 2025 r. na 3865 kursów w dwóch przypadkach stwierdzono przekroczenie standardu.

Dyrektor wyjaśnił, że były, są i będą sytuacje jego przekroczenia wynikające z okoliczności nadzwyczajnych np. obsługa wydarzeń sportowych lub kulturalnych, kumulacja zdarzeń na drogach itp.

- Informacja - stworzenie zintegrowanego systemu informacji pasażerskiej tj. KMK, przewoźnicy prywatni, kolej; na węzłach przesiadkowych dostęp do wszystkich informacji związanych z przemieszczaniem się transportem zbiorowym w mieście: rozkłady jazdy, wyszukiwarka połączeń, cenniki, regulaminy przewozów, mapy i schematy sieci komunikacyjnej, itp.; w pojazdach KMK zapowiadanie głosowe przystanków, tablice o dynamicznej treści informujące o położeniu pojazdu i kolejnych przystankach na trasie; czytelne i łatwo dostępne informacje na przystankach, węzłach przesiadkowych oraz w internecie; łatwe w obsłudze aplikacje do telefonów komórkowych (smartfonów) ułatwiające poruszanie się komunikacją miejską)
- Dyrektor wyjaśnił, że w zakresie informacji pasażerskiej w pojazdach KMK oraz na przystankach i węzłach przesiadkowych KMK, opracowano System Informacji Pasażerskiej KMK przyjęty Zarządzeniem nr 2209/2024 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 22 sierpnia 2024 r.²⁵. Miało to na celu zwiększenie spójności i czytelności prezentowanych informacji, a także wprowadzenie dodatkowych elementów wpływających na poprawę jakości informacji pasażerskiej. W pojazdach wymagany jest system głosowej informacji pasażerskiej, który dostarcza informacji o numerze i kierunku linii, nazwie następnego przystanku, końcu trasy, granicy stref biletowych oraz kontroli biletów. Każdy przystanek wyposażony był w rozkłady jazdy oraz podstawowe informacje o transporcie zbiorowym (regulaminy, cenniki, itp.). Ponadto na każdym przystanku wyposażonym w wiaty przystankowe, znajdują się także schematy sieci transportu publicznego. Dodatkowo wszystkie schematy ogólne oraz mapy głównych węzłów przesiadkowych znajdują się na stronie internetowej. Na najbliższe lata zaplanowane jest wprowadzanie dodatkowych nośników zgodnych z Systemem Informacji Pasażerskiej KMK, w obrębie głównych węzłów przesiadkowych w mieście. Rozwijany jest również system ekranów informacyjnych o transporcie publicznym, którego uruchomienie planowane jest w 2026 r. Wytyczne Systemu Informacji Pasażerskiej KMK stosowane są w pełni w nowych pojazdach (zamówionych

²⁵ W sprawie przyjęcia Systemu Informacji Pasażerskiej Komunikacji Miejskiej w Krakowie.

po wejściu w życie powyższego Zarządzenia) oraz sukcesywnie wdrażane na przystankach i węzłach przesiadkowych. Ponadto w maju 2025 r. została uruchomiona aplikacja mobilna "mKrakow" która zawiera dane o rozkładach jazdy KMK. Jest to aplikacja zamówiona i administrowana przez Centrum Obsługi Informatycznej Urzędu Miasta Krakowa.

- Niezawodność (uzyskanie wskaźnika realizacji rozkładu jazdy, mierzonego liczbą wykonanych kursów na poziomie 99,99%; regularność oraz punktualność kursowania; elastyczność funkcjonowania, tj. możliwość objazdu oraz wyboru alternatywnego rozwiązania).

Dyrektor wyjaśnił, że w zakresie uzyskania wskaźnika realizacji rozkładu jazdy, mierzonego liczbą wykonanych kursów na poziomie powyżej 99,9% - wskaźnik nie został zrealizowany. Wskaźnik regularności i punktualności kursowania jest w trakcie realizacji m. in. przez działania usprawniające funkcjonowanie komunikacji miejskiej np. poprzez wyznaczanie bus-pasów, itp. Niewykonanie przedmiotowego wskaźnika potwierdza analiza nałożonych kar na przewoźników zaprezentowana w obszarze nr 2 niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

(akta kontroli str.321-323, 387-391, 684-690, 1956-1957)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

OCENA CZĄSTKOWA

ZTP w Krakowie identyfikował potrzeby komunikacyjne mieszkańców Krakowa oraz obszaru metropolitarne głównie na podstawie otrzymywanych skarg, wniosków i interwencji jak również petycji, które stanowiły podstawę do różnego rodzaju działań służących dostosowaniu transportu publicznego do potrzeb mieszkańców i użytkowników. W ramach identyfikacji potrzeb transportowych wykorzystywano również wyniki badań zleconych przez GMK podmiotom zewnętrznym, tj.: Kompleksowe Badanie Ruchu w 2023 r. oraz cykliczne badanie zadowolenia mieszkańców m.in. z transportu publicznego tzw. Barometr Krakowski. NIK zwraca jednak uwagę, że opracowanie systemu analitycznego otrzymywanych sygnałów od użytkowników transportu publicznego zwłaszcza w zakresie m.in. wydłużania tras linii autobusowych i tramwajowych, temperatury w pojazdach, utworzenia przystanków autobusowych, zwiększenia częstotliwości kursowania, stanu taboru tramwajowego, usprawniłoby identyfikację potrzeb transportowych.

Pozytywnie ocenia się podejmowane działania ZTP zmierzające do realizacji zadań wyznaczonych w planie transportowym, przy czym NIK podkreśla, że nie zrealizowano postulatów dotyczących m.in. wymiany całego taboru tramwajowego na przystosowany potrzeb osób niepełnosprawnych, tj. niskopodłogowego, niezawodności czy też wyposażenia wszystkich tramwajów w klimatyzację.

Zaznaczyć jednak należy, że aktualizacja planu nie leżała to w gestii ZTP, lecz Gminy Miejskiej Kraków. Zagadnienie to było już przedmiotem kontroli NIK nr P/23/064 *Działania na rzecz ograniczenia zanieczyszczeń komunikacyjnych w miastach*, po której sformułowano do Prezydenta Miasta Krakowa wniosek o zintensyfikowanie prac nad aktualizacją przedmiotowego dokumentu w zakresie elektromobilności.

OBSZAR	2. Organizowanie i zarządzanie transportem publicznym
Opis stanu faktycznego	2.1. Publiczny transport zbiorowy w Krakowie został zorganizowany w oparciu o umowy o świadczenie usług przewozowych w systemie Komunikacji Miejskiej w Krakowie (KMK) zawartych przez Gminę Miejską Kraków z MPK SA (jako operatorem będącym podmiotem wewnętrznym, świadczącym usługi za pomocą autobusów i tramwajów) i Mobilis sp. z o.o. (jako operatorem wyłonionym w toku procedury udzielenia zamówienia publicznego, świadczącym usługi za pomocą autobusów). W okresie objętym kontrolą obowiązywały umowy: – nr 516/ZIKiT/2013 z Mobilis sp. z o.o. z dnia 7 listopada 2013 r. na okres od 1 sierpnia 2014 r. do 31 lipca 2024 r. na świadczenie autobusowych usług przewozowych (umowa aneksowana 62 razy), – nr 532/ZIKiT/2016 z Mobilis sp. z o.o. z dnia 7 czerwca 2016 r. na okres od 1 sierpnia 2016 r. do 31 lipca 2024 r. na świadczenie autobusowych usług przewozowych (umowa aneksowana 45 razy), – nr 108/01/ZTP/2024 z Mobilis sp. z o.o. z dnia 4 lipca 2024 r. na okres od 1 sierpnia 2024 r. do 18 października 2024 r. na świadczenie autobusowych usług przewozowych (umowa aneksowana 1 raz), – nr 818/ZTP/2023 z Mobilis sp. zo.o. z dnia 19 października 2023 r. na okres od 19 października 2024 r. przez 120 miesięcy, na świadczenie autobusowych usług przewozowych (umowa aneksowana 13 razy), – nr 338/ZIKiT/2014 z MPK S.A. z dnia 7 sierpnia 2014 r. na okres od 1 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2024 r. (przedłużona do 31 marca 2025 r.) na świadczenie autobusowych usług przewozowych (umowa aneksowana 90 razy), – nr 34/01/ZTP/2025 z MPK S.A. z dnia 31 marca 2025 r. na okres od 1 kwietnia 2025 r. do 31 marca 2035 r. na świadczenie autobusowych usług przewozowych (umowa aneksowana 5 razy), – nr 55/ZTP/2019 z MPK S.A. z dnia 1 kwietnia 2019 r. na okres od 1 kwietnia 2019 r. do 31 marca 2035 r. na świadczenie tramwajowych usług przewozowych (umowa aneksowana 67 razy). Umowę nr 818/ZTP/2023 zawarto na 12 miesięcy przed rozpoczęciem jej obowiązywania z uwagi na konieczny okres przygotowania wykonawcy do jej realizacji a także z powodu zgłoszenia licznych uwag przez wykonawców w poprzednim postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, którzy zakwestionowali okres potrzebny na przygotowanie się do świadczenia usług. Ponadto wyrokiem z 21 kwietnia 2023 r. Krajowa Izba Odwoławcza nakazała zamawiającemu (ZTP) oznaczenie terminu rozpoczęcia świadczenia usług z uwzględnieniem koniecznego okresu mobilizacji tj. jako następującego 1 sierpnia 2024 r. lub 11 miesięcy od podpisania umowy, w zależności co nastąpi później. (akta kontroli str. 220-221, 684-690 plik 5)

Na podstawie tych umów:

- ww. operatorzy świadczyli tramwajowe i autobusowe usługi przewozowe w systemie KMK na obszarze GMK i gmin które zawarły z GMK porozumienia międzygminne (dotyczy to tylko komunikacji autobusowej),
- dystrybucja biletów należała do zamawiającego (GMK) a dochody z tego tytułu stanowiły jego przychód, przy czym ich dystrybucja mogła być zlecana innym podmiotom, w tym operatorowi,
- do obowiązków zamawiającego (GMK) należało m.in.: określenie szczegółowego zakresu zamówienia usług przewozowych, zatwierdzanie rozkładów jazdy, informowanie wykonawcy (operatora) o zmianach przebiegu linii, dostarczanie wszelkich danych i informacji i do opracowania rozkładów jazdy,
- do obowiązków wykonawcy (operatora) należało m.in.: świadczenie usług przewozowych taborem spełniającym wymagania techniczne, przedkładanie rozkładów jazdy do zatwierdzenia, realizowanie rozkładów jazdy, zapewnienie sprawności technicznej taboru, realizowanie usług przewozowych z zachowaniem wymagań jakościowych.

Jakość świadczonych usług przewozowych świadczonych przez Mobilis określały:

- punktualność kursowania pojazdów na linii (za punktualne uznawano odjazdy nie później niż 3 min w stosunku do rozkładu jazdy),
- niezawodność podróżowania tj. stopień realizacji planowanych kursów (za niezrealizowane uznawano odjazdy wcześniej niż 4 min przed rozkładem jazdy, spóźnienia większe niż odstęp wynikający z częstotliwości kursu, brak pojazdu w punkcie obserwacji, realizację kursu pojazdem o parametrach niższych niż wymagane),
- prawidłowość oznakowania i wyposażenia pojazdów,
- sprawność wyposażenia technicznego pojazdów,
- czystość zewnętrzna i wewnętrzna pojazdów,
- utrzymanie wymaganej temperatury w przedziale pasażerskim pojazdów (zróżnicowane zakresy temperatur w poszczególnych umowach, przy czym od 19 października 2024 r. wprowadzono dopuszczalną temperaturę wewnętrzną uzależnioną od temperatury zewnętrznej. We wszystkich umowach wprowadzono obniżenie temperatury wewnętrznej o 3 stopnie w stosunku do zewnętrznej, jeśli przekracza ona 25 stopni),

a od 19 października 2024 r., oprócz powyższych także:

- obsługa linii taborem o określonej pojemności (typ pojazdu określony opisowo dla poszczególnych linii),
- spełnianie wymagań wobec prowadzących pojazdy (przejście procesu certyfikacji, posiadanie uprawnień do kierowania, znajomość języka polskiego) oraz standardów obsługi pasażerów (komfort termiczny, świetlny,

akustyczny) i przystanków (zasady poruszania, zatrzymywania i postoju na przystankach).

Jakość świadczonych usług przewozowych świadczonych przez MPK określały:

- obsługa linii taborem o określonej pojemności (typ pojazdu określony opisowo dla poszczególnych linii),
- punktualność kursowania pojazdów na linii (za punktualne uznawano odjazdy nie później niż 3 min w stosunku do rozkładu jazdy),
- niezawodność podróżowania tj. stopień realizacji planowanych kursów (za niezrealizowane uznawano odjazdy wcześniej niż 4 min przed rozkładem jazdy, spóźnienia większe niż odstęp wynikający z częstotliwości kursu, brak pojazdu w punkcie obserwacji),
- prawidłowość oznakowania i wyposażenia pojazdów,
- sprawność wyposażenia technicznego pojazdów,
- czystość zewnętrzna i wewnętrzna pojazdów,
- utrzymanie wymaganej temperatury w przedziale pasażerskim pojazdów (odnośnie przewozów autobusowych do 31 marca 2025 r. dopuszczona była temperatura powyżej +5 stopni z obowiązkowym automatycznym włączeniem klimatyzacji przy temperaturze wewnątrz powyżej +26 stopni, a od 1 kwietnia 2025 r. wprowadzono dopuszczalną temperaturę wewnętrzną uzależnioną od temperatury zewnętrznej. Odnośnie do przewozów tramwajowych dopuszczalne wartości temperatury wewnątrz pojazdów określono poprzez odniesienie do normy PN-EN14750-1 Kolejnictwo – Klimatyzacja pojazdów szynowych komunikacji miejskiej i podmiejskiej która określała dopuszczalne wartości temperatury w przestrzeni pasażerskiej pojazdu. We wszystkich umowach przewidziano obniżenie temperatury wewnętrznej o 3 stopnie w stosunku do zewnętrznej, jeśli przekracza ona 25 stopni),

a od 1 kwietnia 2025 r. oprócz powyższych także:

- spełnianie wymagań wobec prowadzących pojazdy (przebieg procesu szkolenia, posiadanie uprawnień do kierowania, znajomość języka polskiego) oraz standardów obsługi pasażerów (komfort termiczny, świetlny, akustyczny) i przystanków (zasady poruszania, zatrzymywania i postoju na przystankach).

(akta kontroli str. 10-53, 221-222, 684-690 plik 3)

Nie wprowadzono wymogu by odjazd tramwaju wcześniej niż 2 minuty przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy skutkował uznaniem kursu za niezrealizowany, analogicznie jak wymogi wprowadzonej w umowach przewozowych autobusowych zawartych z Mobilis sp. z o.o. i MPK S.A. W załączniku nr 2 do umowy nr 55/ZTP/2019 z 1 kwietnia 2019 r. ustalono, że każdy odjazd tramwaju wcześniej niż 4 minuty przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy skutkuje uznaniem kursu za niezrealizowany. Żadnym z 67 aneksów do ww. umowy nie zmieniono przedmiotowego zapisu.

(akta kontroli str. 684-690 plik 3)

Przyjęte standardy jakościowe w zakresie jakości usług przewozowych nie odnosiły się do czasu podróżowania i zapewnienia pojazdów.

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że standardy te nie odnosiły się do czasu przejazdu i zapewnienia pojazdów, gdyż parametry te nie są zależne od przewoźników tylko od organizatora transportu. Wskazał ponadto, że standard jakościowy w zakresie niezawodności podróżowania był realizowany poprzez stosowanie kar umownych w przypadku przewozów niezrealizowanych z przyczyn, za które operator ponosił odpowiedzialność.

(akta kontroli str. 222)

W poszczególnych umowach przewozowych z Mobilis sp. z o.o. i MPK S.A. odmiennie określono wymagania odnośnie temperatury wewnątrz pojazdów, tj.:

- dla autobusów Mobilis do 18 października 2024 r.: od +8 do +22 stopni, przy czym w przypadku temperatury zewnętrznej poniżej -10 stopni temperatura wewnątrz powinna być dodatnia,
- dla autobusów MPK do 31 grudnia 2024 r.: minimalną temperaturę określono na +5 stopni, automatyczne włączenie klimatyzacji powyżej +26 stopni wewnątrz pojazdu,
- dla autobusów Mobilis od 19 października 2024 r. i autobusów MPK od 1 kwietnia 2025 r. temperaturę wewnętrzną uzależniono od temperatury zewnętrznej, tj.: dla temperatur zewnętrznych w przedziałach: mniej niż -8 stopni, od -8 do 0 stopni, od 0 do +10 stopni, od +10 do +18 stopni, od +18 do +25 stopni, od +25 stopni przyjęto dopuszczalne temperatury wewnętrzne odpowiednio: minimum +7 stopni, od +7 do +22 stopnie, od +10 do +22 stopnie, od +15 (Mobilis) lub +10 (MPK) do +22 stopni (temperatura wewnątrz nie niższa niż na zewnątrz), od +18 do +22 stopni, obniżona o minimum 3 stopnie w stosunku do zewnętrznej.

(akta kontroli str. 11-53, 292-293)

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że zmiany dopuszczalnych temperatur w pojazdach wynikały z doświadczeń praktycznych w trakcie realizacji umów. Umowa nr 516/ZIKiT/2013 zawarta z Mobilis była pierwszą w której zawarto wymogi utrzymania określonej temperatury w pojazdach, a rozwiązanie różnicujące temperaturę wg pory roku nie sprawdziło się w związku z czym wprowadzono jednolite wytyczne w zakresie temperatury, tj. od +8 do +22 stopni, przy czym dla MPK wymogi odnośnie temperatury zostały określone w sposób odmienny, tj. minimalną temperaturę określono na +5 stopni, automatyczne włączenie klimatyzacji powyżej +26 stopni wewnątrz pojazdu. Doświadczenia z realizacji umów z Mobilis i MPK skłoniły do zmiany wymagań operatora w zakresie temperatur, w związku z czym wprowadzono wymagania odnośnie temperatury wewnątrz pojazdu względem temperatury otoczenia. Dyrektor ZTP wskazał ponadto, że szeroki zakres dopuszczalnych temperatur w pojazdach był podyktowany specyfiką przewozów autobusowych, tj. zabronionym

pozostawianiem pojazdu z włączonym silnikiem podczas postoju na pętli oraz częstym otwieraniem drzwi na przystankach.

(akta kontroli str. 11-53, 287, 292-293)

Odnosnie zróżnicowanego aktualnego wymogu dotyczącego temperatury wewnątrz autobusów MPK i Mobilis, w przypadku gdy temperatura na zewnątrz wynosi od +10 do +18 stopni, Dyrektor ZTP wyjaśnił, że wynikało to z faktu, iż operator wewnętrzny (MPK) dysponował taborem o zróżnicowanej zdolności utrzymania komfortu termicznego w przestrzeni pasażerskiej, a część pojazdów nie posiadała odpowiedniej automatyki w zakresie sterowania układem ogrzewania i klimatyzacji

ZTP nie przyjął odrębnej polityki jakości organizatora transportu zbiorowego. Wymagania jakościowe były zawierane w umowach przewozowych .

(akta kontroli str. 7-9, 11-53, 376)

ZTP nie zmieniał standardów jakościowych usług przewozowych w zakresie punktualności kursowania pojazdów, stopnia realizacji kursów, prawidłowości oznakowania i wyposażenia pojazdów, sprawności wyposażenia technicznego pojazdów, czystości wewnętrznej i zewnętrznej pojazdów, utrzymywania wymaganej temperatury w pojazdach, pod wpływem opinii pasażerów.

(akta kontroli str. 375, 411-412)

Wystąpił jeden przypadek zmiany standardu jakościowego pod wpływem opinii pasażerów. W 2023 r. w związku z wnioskiem pasażera wprowadzono dodatkowe oznaczenie miejsc specjalnych w pojazdach KMK – w postaci naklejki na szybie obok miejsca specjalnego.

(akta kontroli str. 222-223, 684-690 pliki 41)

W próbie petycji, skarg, wniosków i interwencji²⁶ jakie w okresie objętym kontrolą wpłynęły do ZTP, wystąpiły nw. dotyczące jakości usług przewozowych:

- z 8 grudnia 2021 r. na przepełnienie autobusów i częstotliwość kursowania linii 220 oraz odległość pętli od miejsc zamieszkania w rejonie Torń,
- z 28 lutego 2022 r. na przepełnienie linii do Kryspinowa,
- z 22 marca 2022 r. na częstotliwość kursowania i dużą odległość przystanków od osiedli,
- z 1 października 2022 r. na brak realizacji kursów autobusów,
- z 15 listopada 2022 r. na niezatrzymywanie tramwajów na przystanku w Łagiewnikach, częstotliwość kursowania linii 22 i 17, brak kursów linii 19 w soboty i święta oraz brak składów niskopodłogowych na linii 11,
- z 3 stycznia 2023 r. na konieczność przesiadek w ramach dojazdu do os. Złocień,
- z 11 stycznia 2023 r. na przepełnienie autobusów kursujących do Liszek,
- z 27 kwietnia 2023 r. na kursowanie linii 103 niezgodnie z rozkładem jazdy,
- z 3 października 2023 r. na częstotliwość kursowania linii 125 i 128,
- z 30 października 2023 r. na oznakowanie miejsc dla niepełnosprawnych,
- z 22 listopada 2023 r. na opóźnienia, brak realizacji kursów i czas oczekiwania na autobusy linii 125 i 128 i innych, a także niedogodne warunki przesiadek,
- z 7 grudnia 2023 r. na brak realizacji kursu linii 142

²⁶ 13 skarg, 12 petycji i 12 wniosków z lat 2022-2025.

- z 8 grudnia 2023 r. na opóźnienia autobusów, częstotliwość kursowania i brak realizacji kursów linii 128 i innych w rejonie Płaszowa, a także niedziałającą infolinię,
- z 19 stycznia 2024 r. na nieregularnie kursujące autobusy i tramwaje nocne,
- z 13 maja 2024 r. na niezatrzymywanie tramwajów na przystanku w Łagiewnikach,
- z 10 czerwca 2024 r. na opóźnienia kursów linii 138,
- z 24 sierpnia 2024 r. na konieczność przesiadek i długie oczekiwanie na autobus w związku z likwidacją linii 193 do Górki Narodowej,
- z 6 listopada 2024 r. na kursowanie linii 103 niezgodnie z rozkładem jazdy,
- z 28 grudnia 2024 r. na odległości między przystankami tramwajowymi w Łagiewnikach,
- z 3 czerwca 2025 r. na standard jazdy, w tym przepełnienie autobusów linii 198 oraz sposób prowadzenia autobusu przez kierowców,
- z 30 czerwca 2025 r. na temperaturę i zapach w autobusie linii 784, oraz niewłaściwe oznakowanie kierunku kursu autobusu linii 105,
- z 1 października 2025 r. na brak zadaszenia przystanku Jabłonna 2 i jego oddalenie od bloków.

(akta kontroli str. 737-995)

Analiza objętych kontrolą NIK skarg, wniosków i petycji nie wykazała konieczności zmian standardów jakościowych komunikacji miejskiej pod wpływem ww. opinii²⁷. Wymagania (standardy) w zakresie jakości usług przewozowych odnośnie: punktualności, stopnia realizacji kursów, prawidłowości oznakowania i wyposażenia pojazdów, sprawności wyposażenia technicznego pojazdów, czystości zewnętrznej i wewnętrznej pojazdów i utrzymywania temperatury w przedziale pasażerskim pojazdów zostały ustalone w poszczególnych umowach przewozowych.

(akta kontroli str. 11-53)

Dochowanie przez przewoźników standardów określonych w umowach przewozowych było egzekwowane (weryfikowane) poprzez przeprowadzanie kontroli przez ZTP w zakresie czystości, wyposażenia, oznakowania, temperatury w pojazdach i naruszeń standardów KMK, a także w zakresie punktualności i realizacji kursów. Umowy przewozowe przewidywały przeprowadzanie kontroli w zakresie: punktualności i realizacji kursów, czystości pojazdów, wymagań technicznych, sprawności i oznakowania pojazdów, temperatury (przy czym w umowie nr 338/ZIKiT/2014 z MPK S.A. z dnia 7 sierpnia 2014 r. na okres od 1 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2024 r. (przedłużona do 31 marca 2025 r.) na świadczenie autobusowych usług przewozowych przewidziano tylko kontrolę w zakresie sprawności urządzeń schładzających i grzewczych, bez sprawdzenia temperatury wewnątrz pojazdów).

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że w czasie gdy zawierano umowę nr 338/ZIKiT/2014 większość taboru MPK nie była wyposażona w układ klimatyzacji, a operator ten nie wyraził zgody na wprowadzenie zapisów dot. określonej temperatury w pojeździe w trakcie negocjacji tej umowy (w 2014 r.) jak i jej zmian w trakcie obowiązywania.

(akta kontroli str. 288)

²⁷ Oprócz opisanego wyżej wprowadzenia dodatkowego oznaczenia miejsc specjalnych w pojazdach.

W zakresie czystości, wyposażenia, oznakowania, temperatury w pojazdach i naruszeń standardów KMK przeprowadzono:

- w 2020 r.: 6 199 kontroli tramwajów MPK, 5 921 kontroli autobusów MPK i 3 033 kontrole autobusów Mobilis,
- w 2021 r.: 7 103 kontrole tramwajów MPK, 7 423 kontrole autobusów MPK i 3 190 kontroli autobusów Mobilis,
- w 2022 r.: 6 993 kontrole tramwajów MPK, 6 634 kontrole autobusów MPK i 3 173 kontrole autobusów Mobilis,
- w 2023 r.: 8 145 kontroli tramwajów MPK, 6 918 kontroli autobusów MPK i 3 231 kontroli autobusów Mobilis,
- w 2024 r.: 10 472 kontrole tramwajów MPK, 8 471 kontroli autobusów MPK i 3 128 kontroli autobusów Mobilis,
- w I połowie 2025 r.: 4 115 kontroli tramwajów MPK, 5 610 kontroli autobusów MPK i 2 839 kontroli autobusów Mobilis.

W zakresie punktualności i realizacji kursów przeprowadzono:

- w 2020 r.: 9 411 kontroli tramwajów MPK, 6 003 kontrole autobusów MPK i 760 kontroli autobusów Mobilis,
- w 2021 r.: 8 756 kontroli tramwajów MPK, 6 000 kontroli autobusów MPK i 2 760 kontroli autobusów Mobilis,
- w 2022 r.: 8 118 kontroli tramwajów MPK, 6 010 kontroli autobusów MPK i 2 760 kontroli autobusów Mobilis,
- w 2023 r.: 8 025 kontroli tramwajów MPK, 7 945 kontroli autobusów MPK i 2 765 kontroli autobusów Mobilis,
- w 2024 r.: 8 858 kontroli tramwajów MPK, 10 620 kontroli autobusów MPK i 810 651 kontroli autobusów Mobilis,
- w I połowie 2025 r.: 4 512 kontroli tramwajów MPK, 3 413 kontroli autobusów MPK i 4 373 116 kontroli autobusów Mobilis.

(akta kontroli str. 7-9, 54, 684-690 plik 32)

W ZTP nie wprowadzono uregulowań wewnętrznych dot. trybu przeprowadzania i sposobu dokumentowania kontroli u przewoźników. Zakres i forma przeprowadzanych kontroli, ich dokumentowania oraz przekazywania informacji o ich wynikach między organizatorem a operatorami określano w umowach przewozowych. Wprowadzony w umowie nr 818/ZTP/2023 obowiązującej od 19 października 2024 r. sposób oceny punktualności poprzez kontrole z wykorzystaniem systemu informatycznego w ramach którego kontroli podlegają wszystkie odjazdy z przystanków wpłynął na znaczne zwiększenie liczby kontroli w 2024 r. i w 2025 r.

(akta kontroli str. 7-9)

Korelacja liczby kontroli punktualności i realizacji kursów z pracą przewozową prezentowała się następująco:

- wzrostowi pracy przewozowej MPK w zakresie autobusów w 2022 r. (z 36 922,2 tys. wzkm w 2021 r. do 38 492,3 tys. wzkm w 2022 r. tj. o 4,3%) nie towarzyszył analogiczny wzrost liczby kontroli punktualności i realizacji kursów,

których liczba pozostała na niezmiennym poziomie (6000 w 2021 r., 6010 w 2022 r.),

- wzrostowi pracy przewozowej Mobilis w zakresie autobusów w 2022 r. (z 5 747,4 tys. wzkm w 2021 r. do 5 996,9 tys. wzkm w 2022 r. tj. o 4,3%) nie towarzyszył analogiczny wzrost liczby kontroli punktualności i realizacji kursów, których liczba pozostała na niezmiennym poziomie (2760 w 2021 r., 2760 w 2022 r.),
- liczba kontroli punktualności i realizacji kursów Mobilis była znacznie wyższa niż liczba analogicznych kontroli MPK w odniesieniu do pracy przewozowej (autobusy) wyrażonej w wzkm. Liczba przedmiotowych kontroli w odniesieniu do Mobilis wyniosła 460 na 1 mln wzkm w 2022 r., 474 na 1 mln wzkm w 2023 r. i 133 840 na 1 mln wzkm w 2024 r., podczas gdy w odniesieniu do MPK liczba takich kontroli wyniosła 156 na 1 mln wzkm w 2022 r., 204 na 1 mln wzkm w 2023 r. i 263 na 1 mln wzkm w 2024 r.

(akta kontroli str. 54-58, 684-690 plik 10)

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że liczba przeprowadzanych kontroli oscylowała wokół przyjętych wartości minimalnych określonych w umowach przewozowych oraz że kontrole te były realizowane w trybie bieżących czynności, a ich intensywność była powiązana z posiadanymi zasobami kadrowymi. Dyrektor ZTP nie wskazał przyczyn częstszego kontrolowania punktualności i realizacji kursów przez Mobilis, niż przez MPK. Podniósł jedynie, że liczba kontroli punktualności MPK była uzależniona od zasobów kadrowych organizatora transportu. Wskazał ponadto, że ZTP nie dostosowywał ilości przeprowadzonych kontroli punktualności do wielkości pracy przewozowej poszczególnych operatorów.

(akta kontroli str. 223-224, 375-376)

Na podstawie próby losowo wybranych kontroli przewoźników wykonywanych przez ZTP w zakresie czystości pojazdów, punktualności odjazdów, temperatury w pojazdach i wyposażenia i oznakowania pojazdów, ustalono, że zostały w nich stwierdzone nieprawidłowości:

- w zakresie czystości pojazdów na 33 sprawdzone pojazdy (10 protokołów) stwierdzono: jeden przypadek brudnych foteli, trzy przypadki brudnych podłóg, jeden przypadek brudnej wykładziny ściiennej, jeden przypadek niesprawnego kasownika, jeden przypadek braku zapowiedzi głosowej,
- w zakresie punktualności odjazdów na 227 sprawdzone odjazdy (10 protokołów) stwierdzono: 27 odjazdów spóźnionych (12%) oraz jeden odjazd przed czasem,
- w zakresie temperatur w pojazdach na 17 sprawdzonych pojazdów (9 protokołów) stwierdzono jeden przypadek zbyt wysokiej temperatury,
- w zakresie wyposażenia i oznakowania pojazdów na 6 sprawdzonych pojazdów (6 protokołów) stwierdzono: 2 nieprawidłowości w zakresie kontroli kasowników i 1 nieprawidłowość w zakresie automatu do sprzedaży biletów.

(akta kontroli str. 684-690 plik 4)

Dyrektor ZTP wskazał, że w związku z problemami z punktualnością odjazdów wynikających z sytuacji ruchowej, podejmowane były działania mające na celu urealnienie rozkładów jazdy poprzez korekty czasów przejazdów odcinków

międzyprzystankowych. Działania te były prowadzone na bieżąco i ZTP nie prowadził ewidencji w zakresie wprowadzonych zmian.

(akta kontroli str. 376-377, 684-690 plik 8)

W odpowiedzi na pytanie kontrolera o działania podejmowane przez ZTP w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Dyrektor ZTP wskazał że w wyniku licznych nieprawidłowości związanych z wysoką temperaturą w autobusach Mobilis, wystosowano pismo do operatora, który odpowiedzi na nie poinformował o podjęciu działań naprawczych. ZTP weryfikował podejmowane działania poprzez kontrole temperatur w przestrzeniach pasażerskich, które intensyfikowano w okresie wysokich temperatur. Od 17 do 30 czerwca 2025 r. skontrolowano 57 autobusów ww. operatora, w tym 49 firmy MAN.

(akta kontroli str. 288, 376)

NIK zauważa, że działania te nie były w pełni skuteczne, gdyż na 57 skontrolowanych autobusów, w 40 przypadkach kontrola zakończyła się wynikiem negatywnym (a w okresie od 21 maja do 30 czerwca 2025 r. wynikiem negatywnym zakończyło się 136 na 159 kontroli).

(akta kontroli str. 684-690 plik 10)

We wszystkich umowach przewozowych przewidziano, że negatywne wyniki kontroli będą podstawą do pomniejszenia wynagrodzenia (tj. kar umownych). Kary miały być obliczane w okresach miesięcznych, po zakończeniu miesięcznego okresu kontroli. Określono szczegółowe zasady (formuły) obliczania kar umownych, lub ich wysokości w wzkm. Kary umowne miały być naliczane z tytułu: niepunktualnych odjazdów, niezrealizowanych kursów, nieprawidłowego oznakowania pojazdów, niesprawnego wyposażenia, jego niestosowania lub braku czystości pojazdów, utrzymania wymaganej temperatury w pojeździe.

Zapisy w umowach dot. kar umownych zostały sformułowane w sposób pozwalający na realne korzystanie przez organizatora z tego mechanizmu w przypadku niewypełniania przez przewoźników norm jakościowych, a tym samym – na stosowanie go jako narzędzia poprawy jakości przewozów.

(akta kontroli str. 59-159)

W okresie objętym kontrolą nałożone na operatorów kary umowne wyniosły:

w 2022 r.:

- za niewykonanie pkm/wzkm z winy operatora – 898,4 tys. zł (MPK 685,5 tys. zł, Mobilis 212,9 tys. zł),
- za niepunktualność – 1 141,3 tys. zł (MPK 985 tys. zł, Mobilis 156,3 tys. zł),
- za brak wymaganej czystości, wyposażenia, oznakowania i temperatury – 289,4 tys. zł (MPK 93,4 tys. zł, Mobilis 196 tys. zł),

w 2023 r.:

- za niewykonanie pkm/wzkm z winy operatora – 852,9 tys. zł (MPK 548,4 tys. zł, Mobilis 304,5 tys. zł),
- za niepunktualność – 1 599,9 tys. zł (MPK 1 256,4 tys. zł, Mobilis 343,5 tys. zł),
- za brak wymaganej czystości, wyposażenia, oznakowania i temperatury – 589,5 tys. zł (MPK 269,4 tys. zł, Mobilis 320,1 tys. zł),

w 2024 r.:

- za niewykonanie pkm/wzkm z winy operatora – 2 401,8 tys. zł (MPK 854,8 tys. zł, Mobilis 1 547 tys. zł),
- za niepunktualność – 1 619,4 tys. zł (MPK 1 235,9 tys. zł, Mobilis 383,6 tys. zł),
- za brak wymaganej czystości, wyposażenia, oznakowania i temperatury – 1 423,8 tys. zł (MPK 506,9 tys. zł, Mobilis 916,9 tys. zł),

w I połowie 2025r.:

- za niewykonanie pkm/wzkm z winy operatora – 732,5 tys. zł (MPK 539,5 tys. zł, Mobilis 193 tys. zł),
- za niepunktualność – 496,7 tys. zł (MPK 414,5 tys. zł, Mobilis 82,2 tys. zł),
- za brak wymaganej czystości, wyposażenia, oznakowania i temperatury – 484,1 tys. zł (MPK 379,7 tys. zł, Mobilis 104,5 tys. zł).

(akta kontroli str. 294-297, 684-690 plik 6)

Wysokość kar umownych za niewykonanie usług (niewykonanie pracy przewozowej wyrażonej w wzkm lub pociągokilometrach) z winy operatora wynosiła w zakresie:

- autobusów: dla Mobilis 100% stawki za wzkm do 18 października 2024 r. i 150% stawki za wzkm od 19 października 2024 r., a dla MPK 50% stawki za wzkm do 31 marca 2025 r. i 150% stawki za wzkm od 1 kwietnia 2025 r.,
- tramwajów (MPK): 50% stawki za pociągokilometr.

(akta kontroli str.59-141)

W odpowiedzi na pytanie kontrolera czy ZTP analizował nakładane kary umowne w celu usprawnienia swojej działalności, Dyrektor ZTP wskazał, że ZTP w trybie bieżących czynności monitorował wysokość nakładanych kar, ale czynności te nie były dokumentowane. Wskazał także, że wahania nakładanych kar wynikały z wielu czynników, jak np. sezonowe (warunki pogodowe, absencje pracowników) lub organizacyjne (np. zmiany firm sprzątających pojazdy).

(akt kontroli str. 289)

W ZTP nie były sporządzane sprawozdania dotyczące jakości świadczonych usług przewozowych przez operatorów.

Dyrektor wyjaśnił, że w wyniku bieżących kontroli ZTP podejmował czynności mające na celu minimalizację odczuwania przez pasażerów skutków problemów

organizacyjnych u operatora i realizację obsługi pasażerów zgodnie z rozkładami jazdy. Do działań tych należało:

- w 2022 r.: przekazanie linii 113 i 129 z MPK do Mobilis w związku z problemami kadrowymi MPK, uruchomienie od 2022 r. linii zastępczej 701 w związku z wyłączeniem ruchu tramwajowego na ul. Kocmyrzowskiej, zmiany tras wybranych linii i przekazanie linii 160 do Mobilis ze względu na dalsze braki kadrowe MPK po przywróceniu powakacyjnych rozkładów jazdy, modyfikacja trasy wybranych kursów linii 141 na wniosek mieszkańców i rady dzielnicy, uruchomienie linii 196 na wniosek mieszkańców,
- 2023 r.: modyfikacja układu tras autobusowych na Klinach (linie 121, 151, 191, 451) na wniosek mieszkańców, rozdzielenie linii 139 na linie 139, 132 i 199 na wnioski mieszkańców dot. niepunktualnej realizacji rozkładu jazdy, korekta częstotliwości sieci (linie 2105, 129, 139, 144, 159, 164, 169, 173, 179, 194, 199, 405, 494, 501, 503, 511, 513) w celu dostosowania do częstotliwości tramwajów w celu poprawy koordynacji na wspólnych ciągach i węzłach przesiadkowych, wydłużenie trasy linii 176 oraz uruchomienie nowej linii 180 na wniosek mieszkańców i rady dzielnicy, wprowadzenie 14 nowych przystanków,
- w 2024 r.: wydłużenie trasy linii 193 i uruchomienie nowej linii 198 na wniosek mieszkańców i rady dzielnicy, uruchomienie linii 116 i wydłużenie trasy linii 196 (jako linia 496) na wniosek mieszkańców i uczniów szkoły w Podgórkach Tynieckich, wydłużenie trasy linii 513 na wniosek mieszkańców i związku z oddaniem nowej ulicy do użytku, wydłużenie trasy linii 128 na wniosek mieszkańców i rady dzielnicy, zmiany w sieci połączeń autobusowych w związku z rozpoczęciem funkcjonowania nowej umowy przewozowej z Mobilis, wnioskami mieszkańców i spotkaniem związków zawodowych z Prezydentem i Zastępcą Prezydenta Miasta Krakowa dot. nieograniczania pracy przewozowej MPK, korekta tras linii 137, 169, 317, 469 i 537 dostosowująca układ linii do potoków pasażerskich po uruchomieniu nowej trasy tramwajowej, wydłużenie linii 105 i skrócenie linii 405 na wniosek mieszkańców i polecenie Prezydenta Miasta Krakowa, wprowadzenie 59 nowych przystanków,
- w I połowie 2025 r.: uruchomienie nowej linii 104 na wniosek mieszkańców i rady dzielnicy, korekty tras linii 121 i 151 na wniosek mieszkańców i rady dzielnicy, w celu zapewnienia obsługi szkół, korekta tras linii 127 w celu włączenia ul. Myśliwskiej i szkoły podstawowej do obsługi KMK, uruchomienie nowej linii 108 na wniosek mieszkańców i rady dzielnicy, wprowadzenie 22 nowych przystanków.

Zgodnie z zapisami umów, jakość usług przewozowych była weryfikowana za pomocą kontroli, których negatywne wyniki były podstawą do pomniejszenia wynagrodzenia lub naliczania kar umownych. Operatorzy byli obowiązani do przedstawiania raportów dziennych i miesięcznych z wykonanej pracy przewozowej.

ZTP na bieżąco monitorował wykonanie pracy przewozowej przewoźników na podstawie składanych przez nich miesięcznych raportów z wykonanej pracy

przewozowej. Polegało to na weryfikacji liczby wykonanych wzkm, która była podstawą ustalenia wynagrodzenia dla nich.

(akta kontroli str. 59-141, 289-290, 298-304, 318-320, 377-384, 684-690 pliki 13, 29, 48-108)

Obowiązujące w trakcie kontroli umowy przewozowe zawierały wymagania w stosunku do środków transportu dotyczące dostosowania ich do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej zdolności ruchowej. W odniesieniu do autobusów było to:

- posiadanie przez pojazd minimum czterech (w autobusach mini klasy B7 – minimum dwóch miejsc wykonanych jako siedzenia specjalne dla pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się,
- posiadanie przez pojazd przestrzeni (miejsc) na 1 wózek inwalidzki,
- układ podłogi autobusu klasy A w całości niskopodłogowy, a autobusu klasy B – minimum niskowejściowy,
- posiadanie przez pojazd rampy (pochylni) dla wózka inwalidzkiego,
- posiadanie przez pojazd przycisków sygnalizujących konieczność użycia rampy dla wózka inwalidzkiego na zewnątrz i wewnątrz pojazdu, z sygnalizacją naciśnięcia przycisku na desce rozdzielczej prowadzącego pojazd,
- wyposażenie miejsca na wózek inwalidzki w urządzenie przytrzymujące i oparcie,
- zawieszenie pneumatyczne z możliwością realizacji funkcji tzw. przyklęku,
- możliwość uruchomienia funkcji przyklęku przy otwartych i zamkniętych drzwiach i utrzymanie pojazdu w stanie przyklęku po wyłączeniu silnika (nie dotyczy to taboru przejściowego),
- siedzenia specjalne dla pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się zlokalizowane miały być w pobliżu drzwi autobusu,
- przyciski zamiaru wysiadania i otwierania drzwi wewnątrz pojazdu miały być oznakowane napisem w alfabecie Braille’a.

(akta kontroli str. 160-204)

W odniesieniu do tramwajów:

- posiadanie przez pojazdy: typu I (do 130 osób) – 1 miejsca na wózek inwalidzki (zamiennie z wózkiem dziecięcym), typu II (131-220 osób) – 1 miejsca na wózek inwalidzki, typu III (od 221 osób) – 1 lub 2 miejsc na wózek inwalidzki,
- wyposażenie pojazdów w niską podłogę,
- wyposażenie pojazdów w rampę uchylną, odkładaną ręcznie lub automatycznie wysuwaną, w drzwiach prowadzących do wydzielonego stanowiska do przewozu osób wózkach inwalidzkich,
- wyposażenie pojazdów w przyciski sygnalizujące konieczność użycia rampy, na wysokości umożliwiającej użycie przez osobę na wózku,
- poręcze ułatwiające wejście do pojazdu osobom o ograniczonej sprawności ruchowej,
- wyposażenie stanowiska do przewożenia osób na wózkach inwalidzkich w pas bezpieczeństwa, podporę lub oparcie prostopadłe do osi wzdłużnej pojazdu, poręcze lub uchwyty zamontowane na boku lub boku lub ścianie pojazdu.

- Przestrzeń na wózek inwalidzki powinna być wolna od słupków i automatów biletowych i umożliwiać obrót na wózku,
- miejsca dla osób o obniżonej mobilności powinny być dostępne bezpośrednio z niskiej podłogi,
 - przyciski otwierania drzwi miały być opisane alfabetem Braille’a.

(akta kontroli str. 205-211)

Na podstawie przeprowadzonych oględzin trzech tramwajów kursujących na liniach nr 18, 21, 52 oraz trzech autobusów ustalono, że ww. przewoźnicy spełniali wymogi odnośnie wymagań dla pojazdów dot. dostosowania ich do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej zdolności ruchowej, określone w umowach przewozowych. Wszystkie pojazdy posiadały obniżone podłogi (całościowo bądź odcinkowo) oraz wydzielone miejsca dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózku inwalidzkim oznaczone piktogramami osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim. W drzwiach prowadzących do miejsca przystosowanego dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim podłoga oznaczona była kolorem żółtym i posiadała rozkładaną ręcznie pochylnię. W tej części pojazdu na szybach po obu stronach drzwi znajdowały się piktogramy osoby niepełnosprawnej (nad nim znajdowała się naklejka z piktogramami: matki z dzieckiem, kobiety w ciąży, osoby poruszającej się przy pomocy laski i kuli). Przyciski (z opisem w alfabecie Braille’a) do otwierania drzwi znajdowały się na dwóch wysokościach z obu stron drzwi, przy czym przyciski na dolnej wysokości posiadały piktogramy osoby niepełnosprawnej oraz wózka dziecięcego.

Jak wynika z przedstawionej w pierwszym obszarze niniejszego wystąpienia pokontrolnego nie wszystkie tramwaje były dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz z utrudnioną możliwością poruszania się.

(akta kontroli str. 730-736)

2.2. W latach 2020 do 2024 ogółem liczba mieszkańców Krakowa wzrosła z poziomu 726 683 do 807 203 (11%). Największy wzrost odnotowano w dzielnicach:

- Podgórze (dzielnica nr XIII) - 42 390 osób w 2020 r.; 54 266 osób 2025 r. (30 czerwca), tj. 28%,

- Stare Miasto (dz. I) – 33 097 w 2020 r.; 41 471 w 2025 r. (30 czerwca), tj. 25%,
Grzegórzki (dz. II) – 35 680 w 2020 r.; 43 359 w 2025 r. (30 czerwca), tj. 21%,

-W latach 2020 do 2025 (30 czerwca):

- liczba przystanków komunikacji²⁸ogółem w Krakowie wzrosła z poziomu 1 837 do 1 973 (7%),

- liczba tras komunikacyjnych ogółem wzrosła z poziomu 209 do 230 (10%),

- liczba kursów z dzielnic do centrum ogółem wzrosła z poziomu 12 698 do 15 823 (24%).

²⁸ Przystanki tramwajowe, autobusowe, tramwajowo-autobusowe.

Według danych ZTP od 2024 r. do 2025 r. (30 czerwca) liczba przystanków w dzielnicach z największym wzrostem ludności, o którym mowa powyżej, kształtowała się w okresach półrocznych w następujący sposób:

- Podgórze: 186; 191; 193 – wzrost o siedem przystanków (4%),
- Stare Miasto: 88; 88; 88,
- Grzegórzki: 65; 67; 68 – wzrost o trzy przystanki (5%).

Szczegóły dotyczące powstawania nowych przystanków oraz projektowania nowych tras przejazdów zaprezentowano w pkt. 3.2. niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

(akta kontroli str. 240-245, 344, 391-394)

Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa poinformował, że w Urzędzie Miasta Krakowa przy sporządzaniu obowiązującego programu obsługi parkingowej przeprowadzana była analiza stanu istniejącego. Wydział Gospodarki Komunalnej i Infrastruktury UMK w 2019 roku zlecił wykonanie inwentaryzacji miejsc postojowych oraz badań parkowania w ramach aktualizacji „Programu Obsługi Parkingowej Miasta Krakowa” oraz w 2023 roku wykonał analizę miejsc postojowych w obszarze Szpitala im. Ludwika Rydygiera oraz sąsiadujących osiedli: osiedle przy ul. Generała Leopolda Okulickiego, osiedle Kalinowe, osiedle Wysokie. W ramach Kompleksowych Badań Ruchu w 2023 roku były wykonywane m.in. badania ankietowe podróży. Składały się one z dwóch niezależnych od siebie badań ankietowych, realizowanych w gospodarstwach domowych oraz na parkingach w systemie P+R. Pytania zadawane w trakcie wywiadów w gospodarstwach domowych dotyczyły również zagadnień związanych z parkowaniem. Wyniki badań ankietowych użytkowników systemu P+R zostały ujęte w Raporcie końcowym z badań ankietowych podróży wraz z syntezą wyników²⁹.

(akta kontroli str. 243)

ZTP sprawowało nadzór nad 10 parkingami P+R³⁰ z czego na siedem z nich wjazd ograniczony był szlabanem, natomiast trzy były ogólnodostępne.

Dyrektor wyjaśnił, że W dniu 29 sierpnia 2012 r. Rada Miasta Krakowa podjęła uchwałę Nr LIII/723/12 w sprawie przyjęcia programu parkingowego dla Miasta Krakowa. Parking P+R Czerwone Maki powstał w 2012 r. pod nadzorem Zarządu Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie (dalej: ZIKiT). Ta sama jednostka samorządu terytorialnego była odpowiedzialna za zarządzanie parkingiem do czasu utworzenia spółki Miejska Infrastruktura Sp. z o.o. (dalej: MI). Zgodnie z zapisami uchwały Nr XCIV/1392/13 Rady Miasta Krakowa z dnia 18 grudnia 2013 r. podstawowym przedmiotem działalności spółki było wykonywanie zadań własnych gminy o charakterze użyteczności publicznej, polegających na prowadzeniu strefy płatnego parkowania oraz realizacji programu parkingowego. MI przygotowała i zrealizowała budowę trzech parkingów w systemie P+R przy pętlach tramwajowych Mały Płaszów,

²⁹ https://www.bip.krakow.pl/?sub_dok_id=184386 – dostęp na dzień 24 listopada 2025 r.

³⁰ Kurdwanów, Czerwone Maki, Mały Płaszów, Nowy Bieżanów, Mydlniki Wapiennik, Swoszowice, Górka Narodowa, Krowodrza Górka, Pachońskiego, Prądnik Czerwony – łącznie 1 625 miejsc postojowych.

Kurdwanów i Nowy Bieżanów, którymi zarządzała wraz z parkingiem P+R Czerwone Maki. W kwietniu 2020 r. wszystkie wybudowane dotychczas parkingi P+R przeszły pod administrację Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie.

Ponadto Dyrektor wskazał, że za budowę parkingu P+R Mydlniki Wapiennik w drodze publicznej odpowiadał zarządca drogi tj. Zarząd Dróg Miasta Krakowa (dalej: ZDMK). Projekt współfinansowany był ze środków UE. Parking oddano do użytku w 2021 r., a od dnia 4 sierpnia 2022 r. zarządza nim ZTP. Następnie Gmina Miejska Kraków w porozumieniu z PKP PLK uzyskali dofinansowanie dla budowy z EFRG w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014–2020 na realizację budowy parkingu P+R Swoszowice. Od dnia 3 stycznia 2023 r. zarządza nim ZTP.

W ramach inwestycji „Budowa linii tramwajowej KST etap III (os. Krowodrza Górka – Górka Narodowa)” powstały trzy parkingi P+R: Krowodrza Górka, P+R Pachońskiego, oraz P+R Górka Narodowa. Inwestycja prowadzona był przez Zarząd Inwestycji Miejskich w Krakowie. Parkingi od końca kwietnia 2024 r. przekazano do zarządzania ZTP. Pod koniec listopada 2024 r. parking w drodze publicznej przy pętli autobusowej Prądnik Czerwony, ZDMK przekształciło w parking typu P+R. Od grudnia 2024 r. parkingiem P+R Czerwony Prądnik administruje ZTP.

(akta kontroli str. 395-396)

Przeprowadzona w dniach od 4 do 6 listopada 2025 r. analiza³¹ obłożenia miejsc postojowych na trzech parkingach P+R wykazała, że:

- P+R Górka Narodowa (całkowita liczba miejsc postojowych: 465, w tym 18 dla osób niepełnosprawnych, 10 dla pojazdów o napędzie elektrycznym) – liczba wolnych miejsc postojowych ogólnodostępnych wahała się od 186 – 319;
- P+R Krowodrza Górka (całkowita liczba miejsc postojowych: 109, w tym cztery dla osób niepełnosprawnych oraz cztery dla samochodów z napędem elektrycznym) – wszystkie miejsca ogólnodostępne były zajęte,
- P+R Pachońskiego (całkowita liczba miejsc postojowych: 95, w tym trzy dla osób niepełnosprawnych oraz cztery z napędem elektrycznym) - wszystkie miejsca ogólnodostępne były zajęte.

Liczba miejsc ogólnodostępnych była zgodna z informacją o liczbie wolnych miejsc wykazywaną na stronie internetowej <https://ztp.krakow.pl/parkingi-pr/sprawdz-wolne-miejsca-pr>. Pod tym adresem każdy zainteresowany mógł sprawdzić stan wolnych miejsc na siedmiu z 10 zarządzanych przez ZTP parkingów. Oprócz trzech objętych kontrolą były to P+R: Kurdwanów, Nowy Bieżanów, Czerwone Maki, i Mały Płaszów.

Dyrektor wyjaśnił, że Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie nie prowadził analizy przyczyn niewykorzystania miejsc parkingowych na P+R Górka Narodowa, ponieważ parking w systemie zamkniętym uruchomiono 1 kwietnia 2025 r. Dodał, że obecnie na bieżąco analizowana jest zajętość na parkingu i weryfikacji podlega wykorzystanie miejsc parkingowych w dniach roboczych.

³¹ Oględziny przeprowadzono 4 listopada 2025 r. oraz analiza zapisów z systemu przedstawiającego zajętość parkingu w dniach 6 i 7 listopada w godzinach od 7:00 do 10:13 na podstawie danych ze strony internetowej: <https://ztp.krakow.pl/parkingi-pr/sprawdz-wolne-miejsca-pr>.

Popyt na parking jest umiarkowany do wysokiego. Nawet przy najniższym obłożeniu (60%) ponad połowa miejsc jest zajęta, co oznacza stałe zapotrzebowanie. W szczytowych momentach obłożenie jest na poziomie 85%. Różnica 25 punktów procentowych (między 60% a 85%) wskazuje na znaczące wahania w zależności od pory dnia.

Na wszystkich parkingach poddanych oględzinom wyznaczone zostały miejsca parkingowe oznaczone znakami poziomymi, tj. koperta pomalowana kolorem niebieskim z piktogramem osoby niepełnosprawnej. Znaki pionowe informujące o przeznaczeniu miejsc postojowych dla osób niepełnosprawnych były zainstalowane w dwóch (Krowodrza Górka, Pachońskiego) z trzech skontrolowanych parkingów.

Ponadto na wszystkich trzech parkingach wyznaczone miejsca postojowe dla samochodów elektrycznych posiadały odpowiednie oznakowanie pionowe i poziome z literami EV. Na parkingach znajdowały się stojaki rowerowe przykryte wiatami oraz stacjami serwisowymi. Na terenie dwóch P+R Górka Narodowa oraz Krowodrza Górka była możliwość wypożyczenia roweru miejskiego. W bezpośrednim sąsiedztwie wszystkich parkingów znajdowały się ścieżki rowerowe. Przedmiotowe parkingi zlokalizowane były w bezpośrednim sąsiedztwie pętli tramwajowych i autobusowych. W przypadku dwupoziomowego P+R Górka Narodowa na poziomie ulicy znajdowały się perony tramwajów oraz autobusów wraz z poczekalnią. Parking Krowodrza Górka sąsiadował bezpośrednio z przystankami linii tramwajowych oraz autobusowych, a w odległości ok. 100 metrów znajdował się dworzec tramwajowo-autobusowy Krowodrza Górka, z którego odjeżdżało 10 linii autobusowych oraz dwie tramwajowe.

Konstrukcja parkingów (m.in. niskie krawężniki, szerokość wytyczonych miejsc postojowych) umożliwiała korzystanie z nich przez osoby niepełnosprawne.

W działalności ZTP stwierdzono stan problematyczny dotyczący funkcjonowania P+R Górka Narodowa. W trakcie oględzin stwierdzono, że na wjeździe prowadzącym do parkingu znajduje się znak B-12 informujący o zakazie wjazdu na parking pojazdów o wysokości powyżej 1,6 m. Dyrektor wyjaśnił, że zamieszczenie takiego oznakowania było niezbędne z uwagi na bezpieczeństwo użytkowników oraz konieczność zabezpieczenia mienia przed ewentualnymi zarzutami braku właściwego nadzoru nad majątkiem Gminy Miejskiej Kraków. Dyrektor wskazał, że oznakowanie jest zgodne z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 23 września 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków zarządzania ruchem na drogach oraz wykonywania nadzoru nad tym zarządzaniem. Wskazał, że dopuszczalną wysokość pojazdu mierzy się w miejscu, w którym odległość sklepienia obiektu od jezdni jest najmniejsza. Instalacje pod posadzkowe systemu odwodnienia znajdujące się pod sufitem kondygnacji +1 w ciągu dróg dojazdowych do miejsc parkingowych zamontowano na wysokości 2,1 m. Teoretycznie na parking mogą wjechać pojazdy do 2,1 m wysokości, jednak zgodnie z wspomnianym Rozporządzeniem na znaku drogowym B-16 umieszcza się wartość o 50 cm mniejszą od wskazanej wysokości. Jest to po prostu prawny obowiązek i podlegają mu wszystkie podmioty odpowiedzialne za oznakowanie. Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie nie zgłaszał uwag co do wysokości pierwszego poziomu parkingu.

Na etapie projektowania inwestycji nie planowano, że ZTP przejmie obiekt w zarząd.

W trakcie kontroli NIK trwały prace nad rozwiązaniem umożliwiającym wjazd na parking pojazdom o większej wysokości.

(akta kontroli str. 224-225, 701-722, 2076-2083)

W okresie objętym kontrolą, najwcześniej utworzonym parkingiem był P+R Swoszowice, który był umiejscowiony wzdłuż przystanku kolejowego Swoszowice w bezpośrednim sąsiedztwie pętli autobusowej linii nr: 104, 155 i 254. Na parkingu znajdowało się 154 miejsca postojowe, z czego sześć było przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych oznakowane znakami pionowymi oraz poziomymi (koperty wypełnione kolorem niebieskim z piktogramem osoby niepełnosprawnej). Miejsca te zlokalizowane były w bezpośrednim sąsiedztwie wejścia na perony kolejowe. Usytuowanie miejsc postojowych dla osób niepełnosprawnych, ich szerokość oraz poziom krawężników zapewniały odpowiedni dostęp osobom niepełnosprawnym zarówno do peronów kolejowych jak i do pętli autobusowej.

Parking wyposażony był również w sześć miejsc postojowych dla samochodów z napędem elektrycznym oraz stojaki rowerowe zadane wiatami.

(akta kontroli str.728-729)

W latach 2020 do 2025 (30 czerwca) liczba P+R w Krakowie wzrastała, tj. odpowiednio: 4, 4, 5, 6, 10, 10. Wzrostowi uległa również w tym okresie liczba miejsc na parkingach typu P+R, tj. odpowiednio: 603, 603, 680, 822, 1529, 1529. Liczba parkingów P+R zlokalizowanych w obrębie węzłów przesiadkowych integrujących, co najmniej dwa środki transportu³² wyniosła odpowiednio: 4, 5, 6, 6, 9, 9. Stopień wykorzystania miejsc postojowych średniorocznie³³ prezentował się odpowiednio: 222, 424, 503, 1 132, 1 146.

(akta kontroli str. 700)

Ogłędziny 11 przystanków peryferyjnych³⁴ wykazały, że rozkłady jazdy były umieszczone na dziewięciu z nich. Zamieszczone na przystankach rozkłady jazdy były aktualne. Spośród 11 przystanków na dwóch (Pleszew 01 i 05) mieszczących się na pętli tramwajowo-autobusowej znajdował się automat biletowy pod wiatą przystankową umożliwiający zakup biletów w formie gotówkowej lub bezgotówkowej. Ogłędziny pięciu przystanków³⁵ zlokalizowanych w pobliżu P+R wykazały, że na każdym z nich zamieszczone były aktualne rozkłady jazdy. Przy przystanku Krowodrza Górka P+R 02 znajdował się automat biletowy umożliwiający zakup biletów w formie gotówkowej i bezgotówkowej. Na przystankach zlokalizowanych przy P+R Pachońskiego nie było zainstalowanych automatów biletowych. Przeprowadzone ogłędziny autobusów oraz tramwajów wykazały, że w każdym z pojazdów zainstalowany był automat biletowy umożliwiający zakup biletów w formie bezgotówkowej, o czym informował napis

³² Nie dotyczy rowerów.

³³ Brak danych za 2020 r.

³⁴ Bardosa 01, Bardosa 02, Pleszów 05, Pleszów 01, koksochemia 03, Koksochemia 01, Koksochemia 02, Brama nr 4 02, Brama nr 4 01, Elektromontaż 02, Elektromontaż 01.

³⁵ Krowodrza Górka P+R 01, Krowodrza Górka P+R 02, Krowodrza Górka P+R 08 Pachońskiego P+R 01, Pachońskiego P+R 02

na zewnątrz pojazdów z piktogramem płatności bezgotówkowej. W pojazdach występowały dwa rodzaje automatów biletowych, tj. wydające bilet w formie kartonikowej z obowiązkiem skasowania oraz niewydające biletu. Ponadto w każdym pojeździe w miejscach widocznych na ścianach pod sufitem zamieszczone były kody umożliwiające zakup biletu na daną linię przy użyciu specjalnej aplikacji.

(akta kontroli str.704-736)

2.3. W latach 2022 do 2024 łączna liczba³⁶ przewiezionych pasażerów wzrastał i wyniosła odpowiednio: 346 mln., 352 mln., 368 mln. Wzrost przewiezionych pasażerów w 2024 r. w odniesieniu do 2023 r. wynosił 2%. W analizowanym okresie liczba pasażerów przewiezionych autobusami wyniosła odpowiednio: 158 mln., 158 mln., 165 mln. Liczba pasażerów przewiezionych tramwajami wyniosła odpowiednio: 188 mln., 194 mln., 203 mln. Wzrost w 2024 r. względem 2023 r. wyniósł 3%.

(akta kontroli str. 234)

Dyrektor wyjaśnił, że liczenie pasażerów przewożonych autobusami i tramwajami odbywało się raz w roku w celu oszacowania liczby pasażerów przewiezionych (na początku roku następnego) celem przygotowania wartości do sprawozdań. Wartości za lata 2020 – 2022 były szacowane w oparciu o metodę ekspercką. W 2023 r. szacowanie zrealizowano w oparciu o wyniki pomiarów w ramach Kompleksowych Badań Ruchu realizowanych na zlecenie Wydziału Gospodarki Komunalnej i Infrastruktury GMK. W 2024 r. szacowanie oparto na ekstrapolacji wyników KBR z 2023 r. oraz interpolacji niepełnych danych z bramek zliczających pasażerów w pojazdach. W 2025 r. nie przeprowadzono jeszcze określenia liczby przewiezionych pasażerów, jednak metodyka zostanie oparta na wynikach z bramek zliczających i interpolacji tych wyników z uwagi na brak części danych dla operatora Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego S.A. w Krakowie po ataku hackerskim z grudnia 2024 r. oraz migracji danych pomiędzy serwerami.

Określana liczba przewiezionych pasażerów dotyczyła całego systemu KMK bez podziału na autobusy i tramwaje, jednak podjęto próby szacunkowego podziału liczby pasażerów pomiędzy te środki transportu (w szczególności w 2024 r.), ale wartości nie można traktować jako całkowicie słuszne.

W przypadku obu operatorów dotychczasowe określanie liczby przewiezionych pasażerów było analogiczne. W 2025 r. będzie podobnie, przy czym w przypadku operatora Mobilis sp. z o.o. istotny jest fakt, że cały eksploatowany przez tego przewoźnika tabor posiada bramki zliczające.

(akta kontroli str. 396)

W zakresie liczenia potoków podróży, Dyrektor wyjaśnił, że od 2019 r. prowadzone były cykliczne badania tzw. kordonowe napełnienia pojazdów KMK w obrębie 18 punktów wjazdowych do centrum miasta w okresie wiosennym, wakacyjnym i jesiennym w godzinie szczytu porannego (w razie możliwości również w okresie międzyszczytowym i szczycie popołudniowym). Dodatkowo

³⁶ Wartości szacunkowe podane w ujęciu rocznym, brak danych w zasobach ZTP odnoszących się do I półrocza 2025 r.

z częstotliwością 1-2 lata prowadzono badania w szczycie porannym napełnienia pojazdów KMK wjeżdżających do Krakowa z gmin ościennych. Pomiary wykonywane były ręcznie, przez osoby ustawione w określonych przekrojach pomiarowych.

W 2023 r. Wydział Gospodarki Komunalnej i Infrastruktury w ramach Kompleksowych Badań Ruchu zlecił firmie prywatnej wykonanie pomiarów napełnienia w jednym dniu roboczym na wszystkich liniach KMK (okres październik i listopad). ZTP wykorzystywał te dane m. in. do określenia liczby przewiezionych pasażerów. Obecnie w okresie jesiennym prowadzone były badania napełnienia pojazdów KMK zgodnie z uwagami audytu Urzędu Miasta Krakowa z wiosny tego roku, tj. opracowany został harmonogram, w którym określono okresy oraz linie przeznaczone do pomiaru. Z uwagi na ograniczenia techniczne i organizacyjne pomiarem nie były objęte wszystkie linie. Dyrektor wskazał, że pomiary tego typu będą realizowane cyklicznie w przypadku MPK (tylko część pojazdów jest wyposażona w bramki zliczające), a w przypadku operatora Mobilis sp. z o.o. dane są zbierane w sposób ciągły (wszystkie pojazdy wyposażone w bramki zliczające pasażerów).

W latach 2019, 2022 oraz 2025 badania potoków pasażerskich na liniach aglomeracyjnych przeprowadziło Stowarzyszenie Metropolia Krakowska przy wkładzie merytorycznym ZTP. Badania te zostały udostępnione Miastu Kraków oraz wszystkim pozostałym gminom – członkom Stowarzyszenia. Dodatkowo w celu weryfikacji napełnień zlecane są badania występujących potoków pasażerskich na liniach aglomeracyjnych w sposób doraźny, co wynika z braku wystarczającej liczby pojazdów wyposażonych w urządzenia do automatycznego zliczania pasażerów. Dodatkowo Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie prowadził doraźne obserwacje punktowe napełnień występujących w pojazdach linii KMK. Liczba przeprowadzonych obserwacji przedstawia się następująco: 2022 r. - 79 pomiarów, w 2023 r. - 53, 2024 r. - 30, od stycznia do końca czerwca 2025 r. - 26 pomiarów.

(akta kontroli str. 396-397)

W odniesieniu do dziesięciu najbardziej zapełnionych linii³⁷ w okresie od 2022 r. do 2025 (30 czerwca) uzyskano wskaźnik napełnienia poniżej 5 os/m². W odniesieniu do linii nr 18 Dyrektor wyjaśnił, że mając na uwadze wzrost napełnienia na tej linii po oddaniu Krakowskiego Szybkiego Tramwaju III i wydłużeniu jej do pętli Górka Narodowa P+R oraz fakt, że do tego czasu na terenie miasta prowadzone były prace remontowe oraz nowe inwestycje (budowa linii KST IV Mistrzejowice - Jana Pawła II) skutkujące koniecznością wprowadzania zmian w funkcjonowaniu sieci tramwajowej KMK, uruchomiona została linia czasowa 75. Jej zadaniem było na odcinku północnym odciążenie linii 18, a jej przebieg na odcinku wschodnim dostosowywany był w zależności od bieżącej sytuacji związanej z trwającymi pracami. W przypadku linii nr 14 z uwagi na realizację nowego odcinka linii tramwajowej (KST IV) nastąpił wzrost podaży dla tej linii z uwagi na zmiany wynikające z prowadzonych prac (zamknięcie pętli Mistrzejowice, umożliwienie zawracania technicznego na przebudowywanej pętli, konieczność ograniczenia oferty z uwagi na kwestie techniczne, występujące utrudnienia dla linii autobusowych). Jednak

³⁷ Linia nr 52, 18, 50, 8, 3, 13, 20, 24, 14, 4.

w przypadku ww. linii z uwagi na ograniczenie techniczne działania zaradcze nie mogły zostać wprowadzone. Dyrektor wskazał również, iż przedmiotowe linie były kontrolowane pod kątem punktualności oraz utrzymania odpowiedniego komfortu termicznego w przestrzeni pasażerskiej.

(akta kontroli str. 397-398, 684-690, 1956-1957)

Dyrektor wskazał, że badania satysfakcji prowadzone były przez UMK i publikowane cyklicznie w formie „Barometru Krakowskiego” pod adresem: <https://strategia.krakow.pl/barometr-krakowski/287916,artykul,edycja-2024.html>.

(akta kontroli str.397, 684-690, 1956-1957)

2.4. Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa poinformował, że w latach od 2022 – 2025 Gmina Miejska Kraków organizowała cyklicznie bądź jednorazowe akcje i wydarzenia, podczas których nadrzędnym celem była promocja transportu publicznego, proekologicznych idei transportu i zmniejszenia zanieczyszczeń powietrza. W latach 2022-2025 organizowany był Europejski Tydzień Mobilności (ETM) w Krakowie. Wydarzenie odbywające się co roku w dniach 16-22 września, ma na celu między innymi zachęcanie mieszkańców do wyboru niskoemisyjnego środka transportu. W ramach wydarzenia prowadzone były działania promujące ekologiczne środki komunikacji, takie jak rowery, komunikacja miejska czy podróże piesze. Edycja w 2022 r. odbywała się pod hasłem „Przesiadaj się i jedź”, w 2023 roku „Oszczędzaj energię”, w 2024 roku „Współdzielenie przestrzeni publicznej” i w 2025 roku „Mobilność dla każdego”.

W ramach poszczególnych edycji w zakresie działań skierowanych na promocję transportu zbiorowego zorganizowano m.in.:

- zwiedzanie wystawy „Tramwaje na Wawrzyńca” (podróż przez historię transportu),
- paradę zabytkowych oraz współczesnych tramwajów oraz zwiedzanie zajezdni tramwajowej Podgórze,
- oficjalne otwarcie stacji kolejowej SKA Kraków Swoszowice wraz z parkingiem „Park&Ride”,
- specjalną edycję gry miejskiej pt. Komunikacja (trasa licząca sześć punktów obejmująca zagadki i ciekawostki o transporcie),
- możliwość skorzystania z symulatora tramwaju znajdującego się na terenie Politechniki Krakowskiej,
- „Dzień bez samochodu” (przejazdy nieodpłatne komunikacją miejską).
- Wielką Lekcję Ekologii, na której między innymi prezentowano nowoczesny, niskoemisyjny tabor (np. niskopodłogowy autobus elektryczny, autobusy wodorowy i hybrydowy).

W ramach edukacji dla najmłodszych podejmowane były działania mające zachęcić tę grupę do wyboru transportu publicznego, co wpisuje się w politykę działania Miasta na rzecz zrównoważonego rozwoju komunikacji miejskiej. Programy „Akademia Młodego Krakowianina” oraz „Bohaterowie Klimatu” realizowane są przez Miasto Kraków we współpracy z różnymi miejskimi jednostkami, w tym z MPK S.A. w Krakowie. Ponadto Gmina Miejska Kraków promowała transport publiczny również poprzez regularne informowanie mieszkańców, w szczególności podkreślając zalety zbiorowego ruchu

pasażerskiego, aktualne udogodnienia oraz bieżące zmiany w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej z wykorzystaniem mediów miejskich takich jak: strona internetowa krakow.pl, Dwutygodnik Krakow.pl, Telewizja Kraków, media społecznościowe. Ponadto, w 2025, 2023 i w 2022 roku Urząd Miasta Krakowa prowadził kampanię informacyjno-promocyjną pt. „Płać podatki w Krakowie”, która połączona była z działaniami promującymi korzyści płynące z posiadania z Karty Krakowskiej. Każdy mieszkaniec płacący PIT w Krakowie zyskuje prawo do korzystania z Karty Krakowskiej czyli miejskiego programu lojalnościowego uruchomionego w 2018 roku z myślą o osobach, które są zameldowane na stałe w Krakowie lub rozliczają tu swój PIT. Posiadacze Karty mogą korzystać z wielu zniżek, w tym przede wszystkim z tańszej komunikacji miejskiej. Kampania łączy płaconie podatków z preferencyjnymi cenami na korzystanie z transportu zbiorowego. W ramach działań prowadzonych przez Wydział Komunikacji Społecznej w 2025 roku w zakresie promocji płaconia podatku PIT i zachęcania do poruszania się komunikacją zbiorową (korzyści płynące z KKM) realizowana była reklama banerowa w portalach internetowych: LifeKraków (zasięgi: 115 654 użytkowników, 159 567 wyświetleń), Polska Press (zasięgi: 0,5 mln wyświetleń) oraz LoveKraków (zasięgi: 983 089 wyświetleń, 813 kliknięcia), spoty radiowe w: Radio Żółte Przeboje (80 spotów), Pogoda (80 spotów), Rock Radio (80 spotów), Meloradio (80 spotów), RMF Maxxx (70 emisji) oraz Radio Kraków (70 spotów). Wykorzystano także reklamę outdoorową: billboard, monitory LED (10 szt.) i CTL (80 szt.) na przystankach, ekspozycję naklejek (300 szt.) na oparciach foteli tramwajowych, wyświetlacze automatów KKM oraz BUS TV z grafiką reklamującą korzyści płynące z płaconia podatków w Krakowie, w tym posiadanie Krakowskiej Karty Miejskiej.

(akta kontroli str. 321-332)

Dyrektor ZTP wskazał, że W latach 2022-2025 prowadzone były szeroko zakrojone działania promujące korzystanie z Komunikacji Miejskiej w Krakowie. Obejmowały one zarówno bieżącą komunikację skierowaną do pasażerów, jak i działania o charakterze informacyjnym, edukacyjnym oraz wizerunkowym. W szczególności realizowane były:

- działania informacyjne dotyczące zmian oferty przewozowej, wzmocnień kursowania oraz dodatkowych udogodnień w KMK,
- kampanie zachęcające mieszkańców do korzystania z transportu zbiorowego oraz prezentujące korzyści z wyboru KMK jako codziennego środka transportu,
- udział w wydarzeniach miejskich i ogólnopolskich, w tym Europejskim Tygodniu Mobilności, forach branżowych, wydarzeniach edukacyjnych i piknikach miejskich,
- działania promujące nowe rozwiązania systemowe wprowadzane w Krakowie, takie jak modernizacje infrastruktury, rozwój transportu niskoemisyjnego czy usprawnienia w funkcjonowaniu sieci,
- współpraca z partnerami miejskimi, przewoźnikami w zakresie wspólnej promocji transportu zbiorowego.

W toku tych działań, do większych projektów zbierano dane dotyczące zasięgów publikacji oraz obserwacje zmian w wykorzystaniu oferty KMK jako podstawowe mierniki skuteczności komunikacji.

W ramach prac nad wdrożeniem dynamicznej taryfy Komunikacji Miejskiej w Krakowie w grudniu 2023 r. udostępniono możliwość przetestowania aplikacji FAIRTIQ Start-Stop, służącej do rejestrowania przejazdów i weryfikacji działania przyszłego systemu naliczania opłat. Testy miały na celu sprawdzenie funkcjonalności aplikacji w warunkach rzeczywistych oraz pozyskanie danych dotyczących sposobu korzystania z komunikacji miejskiej przez pasażerów. Uczestnicy pilotażu mogli rejestrować swoje przejazdy, potwierdzać ich przebieg oraz zgłaszać uwagi dotyczące działania poszczególnych funkcji, co pozwoliło na identyfikację obszarów wymagających dalszej optymalizacji. Po zakończeniu etapu testowego przeanalizowano wszystkie zebrane dane, obejmujące zarówno zapisy tras, jak i komentarze zgłoszone przez użytkowników (2234 przejazdy). Pozwoliło to na wstępne określenie efektywności poszczególnych elementów aplikacji oraz ocenę jej intuicyjności. Kolejnym krokiem w procesie rozwijania narzędzia było zebranie opinii na temat doświadczeń użytkowników korzystających z aplikacji podczas pilotażu. W tym celu udostępniono internetową ankietę skierowaną do wszystkich osób, które brały udział w testach dynamicznej taryfy. Respondenci proszeni byli o ocenę m. in. procesu rejestracji, sposobu rozpoczynania i kończenia podróży, działania funkcji „Start - Stop” oraz korzystania z modułu oceny trasy. Celem badania było zebranie informacji, które umożliwią dalsze doskonalenie systemu i stworzenie rozwiązania jak najlepiej odpowiadającego potrzebom pasażerów.

(akta kontroli str.402-404, 414-416, 684-690, 1956-1957)

2.5. Sposób finansowania funkcjonowania transportu zbiorowego w ZTP w latach 2020 do 30 czerwca 2025 r. przedstawiał się następująco:

- koszty organizacji i zarządzania transportem publicznym wyniosły odpowiednio: 636 239,1 tys. zł, 643 024 tys. zł, 698 716,1 tys. zł, 971 622,6 tys. zł, 1 046 448,4 tys. zł, 591 722,6 tys. zł,
- wpływy z biletów wyniosły odpowiednio: 180 684,5 tys. zł, 232 189 tys. zł, 321 141,3 tys. zł, 365 413,5 tys. zł, 387 370,5 tys. zł, 194 998 tys. zł,
- inne wpływy (poza wpływami z biletów) wyniosły odpowiednio: 17 899,1 tys. zł, 60 227,3 tys. zł, 61 161,4 tys. zł, 35 909 tys. zł, 35 153,9 tys. zł, 17 540 tys. zł,
- koszty poniesione w związku z inwestycjami w sieć transportową wyniosły odpowiednio: 47 787 tys. zł, 151 748,3 tys. zł, 255 829,8 tys. zł, 201 895,2 tys. zł, 101 028,4 tys. zł, 45 582,8 tys. zł,
- koszty poniesione w związku z budową parkingów P+R wyniosły odpowiednio: 37 310 tys. zł, 146 423,4 tys. zł, 224 079,4 tys. zł, 189 640,4 tys. zł, 9 857,8 tys. zł, 500 tys. zł,
- koszty dofinansowania komunikacji miejskiej przez Gminę Miejską Kraków wyniosły odpowiednio: 455 554,5 tys. zł, 410 835 tys. zł, 377 574,7 tys. zł, 606 209,1 tys. zł, 659 077,9 tys. zł, 396 724,6 tys. zł,
- Gmina Miejska Kraków osiągnęła dochody ogółem odpowiednio: 6 198 933 tys. zł, 7 190 061 tys. zł, 7 221 664 tys. zł, 7 328 457 tys. zł, 9 011 967 tys. zł, 5 370 769 tys. zł,
- Gmina Miejska Kraków poniosła koszty ogółem odpowiednio: 6 667 804 tys. zł, 7 451 928 tys. zł, 8 054 300 tys. zł, 8 980 591 tys. zł, 9 856 885 tys. zł, 4 969 626 tys. zł.

Koszt jednego wzkm netto wyniósł:

- dla autobusów MPK na liniach miejskich: od 8,71 w 2020 r. do 13,60 zł w 2025 r.,
- autobusy MPK na liniach aglomeracyjnych od 6,88 w 2020 r. do 11,39 zł w 2025 r.,
- autobusy MPK na liniach aglomeracyjnych (tabor wielkopojemny) od 12,32 w 2024 r. do 14,39 zł w 2025 r.,
- autobusy Mobilis (tabor wielkopojemny) od 8,55 w 2020 r. do 13,12 w 2024 r.,
- autobusy Mobilis (tabor standardowy) od 7,15 w 2020 r. do 10,97 w 2024 r.,
- autobusy Mobilis (tabor midi) od 6,19 w 2020 r. do 9,50 w 2024 r.,
- autobusy Mobilis (tabor mini) od 8,74 w 2022 r. do 10,94 w 2023 r.,
- autobusy Mobilis (tabor wielkopojemny – umowa uzupełniająca) od 8,55 w 2020 r. do 12,26 w 2024 r.,
- autobusy Mobilis (tabor standardowy – umowa uzupełniająca) od 7,15 w 2020 r. do 10,25 w 2024 r.,
- autobusy Mobilis (tabor midi – umowa uzupełniająca) od 6,19 w 2020 r. do 8,88 w 2024 r.,
- autobusy Mobilis (tabor mini E) od 16,56 w 2024 r. do 16,96 w 2025 r.,
- autobusy Mobilis (tabor mini ON) od 11,77 w 2024 r. do 11,86 w 2025 r.,
- autobusy Mobilis (tabor midi+ CNG) od 14,71 w 2024 r. do 15,82 w 2025 r.,
- autobusy Mobilis (tabor standard CNG) od 14,54 w 2024 r. do 15,64 w 2025 r.,
- autobusy Mobilis (tabor wielkopojemny CNG) od 16,74 w 2024 r. do 18,00 w 2025 r.,
- dla tramwaju (pociągokilometr) od 15,96 w 2020 r. do 29,28 w 2025 r.

(akta kontroli str. 232-233, 240-241, 329)

Liczba miejsc parkingowych strefie płatnego parkowania w Krakowie wynosiła: 20 804 w latach 2020-2023 i 20 823 w latach 2024 i 2025 (30 czerwca). Liczba samochodów w Krakowie wynosiła: 637,3 tys. (2020 r.), 659 tys. (2021 r.), 673,5 tys. (2022 r.), 698,2 tys. (2023 r.), 593,8 tys. (2024 r.³⁸), 633,8 tys. (30 czerwca 2025 r.).

(akta kontroli str. 231, 241)

W działalności ZTP stwierdzono następujący stan problematyczny: na podstawie umowy tramwajowej, ZTP zlecił wykonanie audytu ex post rekompensaty za wykonywanie usług publicznego transportu pasażerskiego przez MPK w latach 2022-2024, który wskazał, że kwota rekompensaty za 2022 r. nie była nadmierna i nie stanowiła pomocy publicznej niezgodnej z przepisami, a kwoty rekompensaty za lata 2023 i 2024 nie będą nadmierne i nie będą mogły być uznane za nielegalną pomoc publiczną pod warunkiem zwrotu przez MPK kwot odpowiednio 20 165 tys. zł netto (21 871,2 tys. zł brutto) za 2023 r. i 42 035,1 tys. zł netto (45 561,3 tys. zł brutto) za 2024 r. Porozumieniem z 20 listopada 2025 r. Dyrektor ZTP postanowił o niezgłaszaniu do MPK roszczeń za 2023 r. (jednocześnie MPK zwolniło Miasto z długu w wys. 21 185,2 tys. zł netto tj. 23 004,5 tys. zł brutto tytułem wyrównania poniesionych kosztów za 2022 r.)

³⁸ W 2024 . z mocy ustawy wygaszono 138,1 tys. decyzji o rejestracji pojazdów które nie miały od co najmniej 10 lat ważnego badania technicznego lub polisy OC.

oraz zobowiązał MPK do zwrotu na rzecz Miasta kwoty jedynie 20 000 tys. zł netto (21 677,7 tys. zł brutto) za 2024 r., a tym samym MPK nie było zobowiązane do zwrotu całości kwoty 42 035,1 tys. zł netto (45 561,3 tys. zł) za 2024 r. wynikającej z raportu audytora. Tym samym Dyrektor ZTP, działając w imieniu Gminy Miejskiej Kraków, zwolnił MPK S.A. z kwoty zobowiązania w wys. 42 200,2 tys. zł netto (45 754,7 tys. zł brutto), w tym: 21 165 tys. zł netto (21 871,2 tys. zł brutto) za 2023 r. i 22 035,1 tys. zł netto (23 883,6 tys. zł brutto).

(akta kontroli str. 115-141, 305-317, 319-320, 345-351, 563-681)

Czynności dokonał Dyrektor ZTP reprezentujący Gminę Miejską Kraków na podstawie pełnomocnictwa Prezydenta Miasta Krakowa, po uprzednim podpisaniu jego wersji wewnętrznej przez Głównego Księgowego ZTP, działającego na podstawie upoważnienia Skarbnika Miasta Krakowa do kontrasygnowania czynności prawnych które mogą spowodować powstanie zobowiązań pieniężnych, którego treść nie odpowiadała jednak charakterowi zawieranego porozumienia z MPK. Na podstawie pkt 3 pełnomocnictwa nr 418/2018 Prezydenta Miasta Krakowa z 2 listopada 2018 r., na podstawie którego Dyrektor ZTP zawarł porozumienie z 20 listopada 2025 r., Pełnomocnictwo nie zwalnia z obowiązku uzyskania, każdorazowo przed złożeniem oświadczenia woli kontrasygnaty Skarbnika Miasta Krakowa lub osoby przez niego upoważnionej. Dyrektor ZTP wskazał, że porozumienie z 20 listopada 2025 r. nie wymagało kontrasygnaty Skarbnika Miasta Krakowa, ponieważ podstawę rozliczeń z Miejskim Przedsiębiorstwem Komunikacyjnym S. A. w Krakowie stanowią zawarte umowy. Jednocześnie wskazał, że zostało ono podpisane przez Głównego Księgowego ZTP który posiada upoważnienie Skarbnika Miasta do dokonywania rozliczania umów, oraz przedłożył upoważnienie dla Głównego Księgowego ZTP do kontrasygnowania czynności prawnych, które mogą spowodować powstanie zobowiązań pieniężnych.

(akta kontroli str. 444, 996-1015)

NIK zwraca uwagę, że jakkolwiek przedmiot porozumienia z 20 listopada 2025 r. nie odpowiada zakresowi czynności będących przedmiotem upoważnienia Skarbnika Miasta dla Głównego Księgowego ZTP, to jednak wielkość środków którymi dysponował Dyrektor ZTP w ramach porozumienia z 20 listopada 2025 r. (45 754,7 zł) była znacznie wyższa niż limit do którego było ograniczone upoważnienie Skarbnika Miasta dla Głównego Księgowego ZTP (5 673,9 tys. zł).

(akta kontroli str. 996-1008, 1016-1017)

Dyrektor ZTP wyjaśnił również, że podpisanie porozumienia miało na celu uregulowanie rozliczeń wynagrodzenia między MPK a Miastem za lata 2022-2024. Uzasadniając zawarcie porozumienia podniósł takie argumenty jak: potrzeba realizacji przez MPK inwestycji tramwajowych, potrzeba spełnienia przez MPK wskaźników określonych w umowach kredytowych Europejskiego banku Inwestycyjnego (EBI), potrzeba uzyskania zgodności modeli finansowych będących podstawą decyzji kredytowych dla pozyskanych kredytów, potrzeba wypełnienia wymogów wynikających z umowy wsparcia zawartej 30 listopada 2018 r. przez Miasto, Krakowski Holding Komunalny oraz MPK z EBI

zabezpieczającej realizację projektów MPK. Wskazał także, że Miasto kierując się interesem ogólnym i dobrem pasażerów zdecydowało się na pozostawienie w MPK przysporzenia w wys. 23 883,6 tys. zł wynikającego z 2024 r., a przysporzenie z 2023 r. przeznaczyć na pokrycie niedofinansowania wynikającego z 2022 r. Dyrektor ZTP podniósł także, że wprowadzony porozumieniem mechanizm powodował, że zarówno niedobory, jak i nadmierność rekompensaty będą rozliczone w całym okresie powierzenia, a nie w okresach rocznych.

(akta kontroli str. 402-403, 410-411)

NIK zwraca uwagę, że uprzednio odmawiając zapłaty kwoty 23 004,5 tys. zł na rzecz MPK, Miasto podnosiło, iż w jego opinii spółka zachowała płynność finansową w 2023 r. i utrzymała na wymaganym poziomie wskaźniki ekonomiczne i finansowe EBI. Ponadto, z treści porozumienia wynikało, że jego postanowienia stanowią wyłączną i wystarczającą podstawę wzajemnych rozliczeń (MPK i Miasta) co do spornego okresu lat 2022-2024.

(akta kontroli str. 345-349, 495-496)

Jako przyczyny zmiany stanowiska ZTP odnośnie płynności MPK i spełniania przez MPK wskaźników EBI, Dyrektor ZTP wskazał argumenty spółki odnośnie potrzeby finansowania (zakupu) nowego taboru. Zdaniem NIK nie stanowi to argumentu wpływającego na ocenę ww. wielkości ekonomicznych. Dyrektor ZTP nie wskazał innych niż wskazane w korespondencji z MPK przyczyn odmowy zapłaty przez ZTP na rzecz MPK kwoty 23 004,5 tys. zł tytułem rozliczenia rekompensaty za wykonywanie usług w 2022 r.

(akta kontroli str. 410-411, 495-496, 1024)

Będące przedmiotem porozumienia roszczenie MPK wobec Miasta w wys. 21 185,2 tys. zł netto tj. 23 004,5 tys. zł brutto wynikało z wyliczonej przez audytora za 2022 r. różnicy pomiędzy kwotą rekompensaty pozwalającej pokryć koszty powierzonej działalności (687 130,4 tys. zł netto) i przekazanej rekompensaty (665 945,3 tys. zł netto). 14 grudnia 2023 r. ZTP odmówił zapłaty ww. kwoty, powołując się na przekazanie MPK S.A. przez Krakowski Holding Komunalny 13 500 tys. zł na zabezpieczenie płynności oraz przewidywaną nadpłatą wynagrodzenia przekazanego MPK przez ZTP na pokrycie kosztów projektowych, a także wskazując, że w opinii ZTP spółka zachowała płynność finansową w 2023 r. Ponadto NIK zauważa, że umowa tramwajowa nie przewidywała innej procedury weryfikacji wysokości rekompensaty niż procedura zapobiegania nadmiernej rekompensaty polegająca na jej badaniu przez niezależnego audytora, a w szczególności nie zawierała wymogu by rekompensata pokrywała koszty prowadzonej działalności. Wymogu takiego nie zawiera także ustawa o ptz. Rozporządzenie (WE) nr 1370/2007 parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. wskazywało że wysokość przyznawanej rekompensaty powinna być obliczana w sposób zapobiegający przyznawaniu rekompensat w nadmiernej wysokości oraz że wysokość rekompensaty nie może przekroczyć kwoty odpowiadającej wynikowi finansowemu netto.

(akta kontroli str. 127-141, 449-538)

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że dla drugiego operatora (Mobilis sp. z o.o.) nie stosowano mechanizmu rekompensaty, gdyż jego wynagrodzenie wynikało z oferty złożonej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego i miało charakter rynkowy. W związku z tym, nie było podstaw do prowadzenia audytów u tego operatora w ww. zakresie. Jako podstawę wskazał art. 5 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r.

(akta kontroli str. 1023-1024)

W odpowiedzi na pytanie dlaczego ZTP nie zastosowało się do wskazań niezależnych audytorów, którzy stwierdzili że poziom rekompensaty dla MPK nie będzie nadmierny pod warunkiem zwrotu przez MPK kwot 20 165 tys. zł netto (21 871,2 tys. zł brutto) za 2023 r. i 42 035,1 tys. zł netto (45 561,3 tys. zł brutto) za 2024 r., Dyrektor ZTP wskazał, że ZTP przekazał MPK raporty z audytu i wskazał zapis umowy tramwajowej mający zastosowanie w przypadku nadmiernej rekompensaty, tj. § 7 ust. 7 określający obowiązek zwrotu nadwyżki. Nie wskazał natomiast przyczyn niezastosowania się do wskazań audytorów, poprzez zawarcie porozumienia z 20 listopada 2025 r.

(akta kontroli str. 136, 1025-1027)

W odpowiedzi na pytanie w jaki sposób wprowadzony porozumieniem z 20 listopada 2025 r. mechanizm powoduje, że zarówno niedobory, jak i nadmierność rekompensaty będą rozliczone w całym okresie powierzenia, a nie w okresach rocznych, skoro wskazano w nim, że postanowienia porozumienia stanowią wyłączną i wystarczającą podstawę wzajemnych rozliczeń co do spornego okresu za lata 2022-2024, Dyrektor ZTP wskazał, że Podstawą wszelkich rozliczeń jest umowa przewozowa do której został wprowadzony mechanizm rozliczania rekompensaty. Rozliczenie lat 2022-2024 będzie uwzględnione w całym okresie powierzenia.

(akta kontroli str. 1025)

Porozumienie z 20 listopada 2025 r. zostało zrealizowane poprzez potrącenie kwoty 21 677,7 tys. zł z płatności bieżącej faktury nr ZK202503140 z 7 listopada 2025 r., na kwotę do zapłaty 26 375,1 tys. zł, która została zapłacona 21 listopada 2025 r. w kwocie 4 691,8 tys. zł.

(akta kontroli str. 457-459)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. W sposób niejednolity ustalono zasady dotyczące uznawania wcześniejszych odjazdów z przystanków za niezrealizowane przez autobusy i tramwaje. W umowie przewozowej nr 55/ZTP/2019 z 1 kwietnia 2019 r. z MPK S.A. dot. przewozów tramwajami ustalono, że każdy odjazd tramwaju wcześniej niż 4 minuty przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy skutkuje uznaniem kursu za niezrealizowany, w odróżnieniu do wymogów wprowadzonych w umowach przewozowych autobusowych. Nie wprowadzono w umowie tramwajowej

wymogu by odjazd tramwaju wcześniej niż 2 minuty przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy skutkował uznaniem kursu za niezrealizowany, analogicznie do wymogów wprowadzonych w umowach przewozowych autobusowych nr 818/ZTP/2023 z 19 października 2023 r. i 34/01/ZTP/2025 z 31 marca 2025 r., zawartych odpowiednio z Mobilis sp. z o.o. i z MPK S.A.

(akta kontroli str. 11-53, 90-100, 115-141)

Powyższe świadczy o nierównym traktowaniu przewoźników w zależności od rodzaju środka transportu, co było w ocenie NIK działaniem nierzetelnym, w kontekście tego, że tramwaje poruszając się częściowo po wydzielonych torowiskach, są mniej narażone (w toku normalnej eksploatacji, tj. gdy nie występuje awaria) na opóźnienia w stosunku do rozkładu jazdy, niż autobusy.

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że wynikało to z przyjętych założeń w trakcie procedowania umowy nr 55/ZTP/2019 z 1 kwietnia 2019 r., które były zbieżne z aktualnie obowiązującymi w tamtym czasie wymogami zawartymi w umowach przewozowych w zakresie przewozów autobusowych z MPK S.A. w Krakowie i Mobilis sp. o.o. Począwszy od umowy nr 818/ZTP/2023 zawartej z Mobilis sp. z o.o. wymogi w zakresie punktualności zostały zmienione. Zmiana przedmiotowego zapisu w obowiązującej umowie nr 55/ZTP/2019 z 1 kwietnia 2019 r. wymagałaby podpisania aneksu przez obie strony. Zwrócił uwagę, że przypadki przyspieszonych odjazdów tramwajów powyżej 4 minut w stosunku do rozkładu jazdy nie były dotąd stwierdzane podczas przeprowadzanych kontroli punktualności.

(akta kontroli str. 221-222)

NIK podziela stanowisko Dyrektora ZTP o konieczności dokonania zmiany przedmiotowej umowy w formie aneksu i nadmienia, że do dnia kontroli umowa ta była aneksowana co najmniej 67 razy. Żaden z tych aneksów nie zmieniał dopuszczalnego odcinka czasu w jakim tramwaj może odjechać z przystanku przed czasem określonym w rozkładzie jazdy.

(akta kontroli str. 684-690 plik 3)

2. ZTP nie podjął adekwatnych i skutecznych działań w związku z licznymi negatywnymi wynikami kontroli temperatury w pojazdach firmy Mobilis. W okresie od 21 maja do 30 czerwca 2025 r. na 159 kontroli w tym zakresie, 136 (85,5%) zakończyło się wynikiem negatywnym, przy czym najwyższa odnotowana w takiej kontroli w tym okresie temperatura wewnątrz pojazdu wyniosła +35,4 stopnia przy temperaturze na zewnątrz wynoszącej +30,4 stopnia. Średnia temperatura wewnątrz pojazdów wyniosła +28 stopni przy średniej temperaturze na zewnątrz wynoszącej +24 stopnie.

(akta kontroli str. 353-354)

Na podstawie załącznika nr 3.02 do umowy przewozowej nr 818/ZTP/2023 z 19 października 2023 r. w przypadku temperatury na zewnątrz od +18 do +25 stopni, temperatura wewnątrz pojazdu powinna wynosić od +18 do +22 stopni, a w przypadku temperatury na zewnątrz od +25 stopni, temperatura wewnątrz pojazdu powinna być obniżona o minimum 3 stopnie w stosunku do temperatury zewnętrznej.

(akta kontroli str. 90-100, 160-184)

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że w związku z licznymi negatywnymi wynikami kontroli w autobusach Mobilis ZTP podjął wzmożone działania kontrolne w zakresie temperatury w przestrzeni pasażerskiej autobusów oraz kierował korespondencję do operatora w zakresie określenia przyczyny i podjętych działań naprawczych w związku z zaistnieniem nieprawidłowości. Wskazał ponadto, że wyniki kontroli zakwalifikowane jako negatywne nie odbiegały już w tak znacznym stopniu od wymogów określonych w umowie przewozowej.

(akta kontroli str. 403, 412-413)

W ramach prowadzonej korespondencji z Mobilis, ZTP zwrócił się o udzielenie informacji na temat funkcjonowania klimatyzacji w pojazdach, wyraził brak zgody na kierowanie przez operatora do ruchu pojazdów niesprawnych technicznie, zwrócił się o wskazanie przez operatora stanu oraz docelowego terminu zakończenia prowadzonych prac naprawczych.

(akta kontroli str. 555-562, 698-699)

Podjęte działania nie były skuteczne, gdyż przez pozostałe miesiące letnie 2025 r. odsetek kontroli temperatury w pojazdach Mobilis zakończonych wynikiem negatywnym pozostawał wysoki i wynosił 50,2% w lipcu 2025 r. (126 wyników negatywnych na 251 kontroli), 60,2% w sierpniu 2025 r. (56 wyników negatywnych na 93 kontrole) i 33,7% we wrześniu 2025 r. (32 wyniki negatywne na 95 kontroli). Średnia temperatura wewnątrz pojazdów w tym okresie wyniosła +25 stopni przy takiej samej średniej temperaturze na zewnątrz.

(akta kontroli str. 355-365)

Zdaniem NIK niepodjęcie przez ZTP w pełni skutecznych działań gwarantujących temperaturę wewnątrz pojazdów spełniającą wymogi umowy przewozowej było działaniem nierzetelnym.

3. ZTP nie wyegzekwował przedłożenia kalkulacji rekompensaty za wykonywanie usług publicznego transportu pasażerskiego przez MPK S.A. w latach 2022-2024. Kalkulacja ta była przekazywana jedynie audytorom sporządzającym audyt rekompensaty. Stanowiło to działanie nierzetelne ze strony ZTP oraz naruszające art. 54 ust. 1 ustawy o ptz, na podstawie którego organizator weryfikuje wniosek i dokumenty przedstawione przez operatora, stanowiące podstawę obliczenia rekompensaty. Na podstawie § 7 ust. 5 umowy tramwajowej nr 55/ZTP/2019 z dnia 1 kwietnia 2019 r. operator (MPK S.A.) miał przedstawiać kalkulację zgodnie z tabelą nr 1 załącznika nr 11 do ww. umowy miastu oraz audytorowi do dnia 31 maja, przy czym na podstawie § 3 ust. 1 umowy, w jej ramach w imieniu miasta występował ZTP.

(akta kontroli str. 127-141, 305-317, 399-400, 445-448, 539)

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że niewyegzekwowanie od MPK przedłożenia kalkulacji rekompensaty za wykonywanie usług publicznego transportu pasażerskiego wynikało z faktu, iż Miasto nie posiadało możliwości samodzielnej weryfikacji poprawności przedmiotowych informacji w oparciu o tabelę nr 1 z załącznika nr 11 do umowy przewozowej. Wskazał, że zakres danych prezentowany w tabeli nr 1 stanowił syntetyczne zestawienie kosztów i przychodów, które bez dostępu

do pełnych danych źródłowych operatora nie pozwalały na przeprowadzenie rzetelnej i wiarygodnej weryfikacji.

(akta kontroli str. 549-554)

NIK zwraca uwagę, że brak wyegzekwowania przedmiotowych kalkulacji utrudnia prawidłową realizację procesów zarządczych.

4. Brak zamieszczenia rozkładów jazdy linii nr 4 na przystankach tramwajowych Elektromontaż 01 oraz Elektromontaż 02, co było działaniem nierzetelnym oraz niezgodnym z art. 46 ust. 1 pkt 3 ptz. Przedmiotowa sytuacja została stwierdzona w trakcie oględzin przeprowadzonych przez NIK w dniu 13 listopada 2025 r.

Koordynator sekcji ds. Utrzymania Infrastruktury w ZTP wyjaśnił w trakcie oględzin, że tego typu losowe braki w infrastrukturze przystankowej na terenie Gminy Miejskiej Kraków są spowodowane aktami wandalizmu.

Ponadto Koordynator poinformował, że w ramach realizowanej umowy utrzymaniowej ww. braki zostały uzupełnione niezwłocznie po przekazaniu takiej informacji z ZTP do Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego S.A. w Krakowie realizującego przedmiotową Umowę.

(akta kontroli str.730-733)

OCENA CZĄSTKOWA

Poddane kontroli wybrane działania ZTP podejmowane w latach 2022 – 2025 (30 czerwca) dotyczące m.in. promowania transportu publicznego w mieście oraz rozwijania sieci komunikacyjnej w korelacji ze wzrostem liczby mieszkańców przekładały się na rosnącą popularność tego transportu.

ZTP przeprowadzało kontrole realizacji umów przez operatorów obsługujących sieć połączeń komunikacyjnych miasta i aglomeracji celem zapewnienia pasażerom odpowiedniego poziomu wymagań jakościowych m.in. w zakresie punktualności, temperatury w pojazdach jak również niezawodności. Jednak efekty tych działań kontrolnych nie były w pełni skuteczne, ponieważ stwierdzone wcześniej uchybienia w realizacji umów nadal się utrzymywały, o czym świadczą wyniki kontroli temperatury w pojazdach. W konsekwencji przekłada się to na pogorszenie komfortu podróżowania środkami komunikacji publicznej, co może prowadzić do zniwelowania efektów działań promujących ten transport. Ponadto NIK zwraca uwagę na niejednorodność podejścia ZTP do zasad punktualności odjazdów ustalonych dla tramwajów i autobusów, co w efekcie stwarza ryzyko obniżenia jakości usług transportowych.

Utrzymujące się w okresie objętym kontrolą nakładanie przez ZTP kar na operatorów za niewywiązywanie z umów w zakresie realizacji wozokilometrów i pociągokilometrów dowodzi ciągłej potrzeby zapewnienia niezawodności transportu publicznego, co jest jednym z głównych postulatów planu transportowego.

NIK zaznacza, że ZTP podejmowało działania zmierzające do zapewnienia wymaganych standardów jakościowych transportu publicznego. Przejawiało się to poprzez wydłużanie tras, zmian częstotliwości kursowania, tworzeniu nowych tras i przystanków oraz dostosowywaniu gabarytów taboru celem zapewnienia komfortu podróży.

NIK zwraca uwagę na potrzebę rozwiązania stanu problematycznego wynikającego z ograniczenia możliwości wjazdu na P+R Górka Narodowa pojazdów o wysokości większej niż 1,6 m. Mając świadomość, że projekt i budowa parkingu nie leżała w gestii ZTP, zaznacza się jednak, że sytuacja ta może mieć bezpośredni wpływ na niepełne wykorzystanie miejsc postojowych w obiekcie.

NIK zwraca uwagę na zwolnienie MPK przez Dyrektora ZTP z obowiązku zwrotu nadwyżki rekompensaty za wykonywanie usług publicznego transportu pasażerskiego za lata 2023-2024 w łącznej wysokości 45 754,7 tys. zł, pomimo wskazań audytu rekompensaty, iż nie będzie ona nadmierna pod warunkiem zwrotu przez MPK stosownych środków finansowych na rzecz Miasta. Ww. zwolnienie stanowiło w istocie o niezrealizowaniu wskazań niezależnych audytorów.

OBSZAR
Opis stanu
faktycznego

3. Integracja transportu zbiorowego

3.1. Miasto Kraków zawarło porozumienia dot. wykonywania zadań publicznych w ramach lokalnego transportu zbiorowego z 19 gminami: Biskupice, Brzeźnica, Czernichów, Iwanowice, Jerzmanowice-Przeginia, Kocmyrzów-Luborzycza, Krzeszowice, Liszki, Michałowice, Mogilany, Niepołomice, Skała, Skawina, Słomniki, Świątniki Górne, Wieliczka, Wielka Wieś, Zabierzów i Zielonki. Nie zawarto porozumień z gminami Koniusza i Igołomia-Wawrzeńczyce.

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że Rada Gminy Igołomia-Wawrzeńczyce nie wyraziła zgody na podjęcie współpracy z miastem, pomimo wystosowania listu intencyjnego w tej sprawie przez Wójta Gminy. Dyrektor ZTP wskazał ponadto, że nie ma bezpośredniego połączenia drogowego gminy Koniusza z miastem, co utrudnia określenie możliwości funkcjonowania linii. Podniósł ponadto, że organizacja połączeń pomiędzy powiatami powinna być w szczególności rozwijana przez Marszałka Województwa Małopolskiego³⁹.

(akta kontroli str. 385-386, 1989, 1997-2013)

Kontrolą objęto porozumienia zawarte z trzema sąsiednimi gminami, tj. z Miastem Niepołomice, Miastem Wieliczka oraz gminą Wielka Wieś (dalej: gminy). Na ich podstawie:

- gminy powierzyły, a Miasto Kraków przyjęło wykonywanie zadań publicznych w ramach lokalnego transportu zbiorowego,
- wykonywanie tych zadań obejmowało przewozy autobusowe liniami komunikacji miejskiej przebiegającymi na terenie gmin, tj. na terenie Miasta i Gminy Niepołomice – liniami 211, 221, 301, LR1 , na terenie Miasta i Gminy Wieliczka – liniami 204, 214, 221, 224, 234, 244, 254, 264, 274, 284, 301, 304, 804, 904, LR1, D, na terenie Gminy Wielka Wieś – liniami 200 , 210, 220, 230, 238, 248, 258, 268, 278, 288 , 310 , 910, 920 , 948 , LR0 , LR8. Porozumienia nie dotyczyły integracji różnych rodzajów transportu na terenie Miasta. Zakres porozumień obejmował linie autobusowe których trasy przebiegały po terenie

³⁹ Gmina Koniusza (w Powiecie Proszowickim) graniczy z miastem jedynie na krótkim odcinku przez który nie przebiegają żadne drogi. Graniczy ona natomiast z gminami Kocmyrzów-Luborzycza i Igołomia-Wawrzeńczyce, należącymi do Powiatu Krakowskiego.

- gmin powierzających Miastu wykonywanie zadań w zakresie lokalnego transportu zbiorowego (zawierających porozumienia),
- gminy były uprawnione do kontroli usług przewozowych świadczonych na swoim terenie (uprawnienia kontrolne Miasta Kraków nie były zawierane w porozumieniach, gdyż wynikały one z umów przewozowych),
 - na trasach objętych porozumieniami obowiązywały przyjęte przez Radę Miasta Krakowa ustalenia dot. cen biletów jednoprzejazdowych, wieloprzejazdowych i okresowych, uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, opłat dodatkowych i przepisów porządkowych,
 - gminy brały udział w kosztach realizacji przedmiotu porozumień poprzez przekazywanie Miastu w formie dotacji kwot określonych jako iloczyn procentowego wskaźnika udziału gminy w kosztach usług wyliczanych przy zastosowaniu stawek za 1 wzkm i liczby wzkm. Wskaźnik ten był zróżnicowany, tj. wynosił: dla gminy Niepołomice – 50%, dla gminy Wielka Wieś – 35%, 50% i 80% (dla różnych linii), dla gminy Wieliczka – 35%, 40% i 50% (dla różnych linii),
 - stawki za wzkm były ustalane dla poszczególnych gmin w tej samej wysokości, za wyjątkiem stawek dla wybranych linii (stawki dla linii 301, 804 i 904 w Wieliczce, linii 301 w Niepołomicach w wys. 11,34 zł od 1 października 2023 r. i 12,32 zł od 1 stycznia 2024 r., stawka dla linii 210 w Wielkiej Wsi w wys. 9,47 zł od 9 września 2023 r. i 10,25 zł od 1 stycznia 2024 r.).

(akta kontroli str. 59-159, 684-690 plik 26)

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że w 2007 r. w trakcie negocjacji porozumień z zainteresowanymi gminami ustalono dotowanie nowych linii w kolejnych latach po zawarciu porozumień na poziomie 50%, a udział 35% dotyczył linii które funkcjonowały od początku porozumień. Udział 80% przyjęto dla linii nocnych z uwagi na znikome napełnienie w kursach. Udział 40% dotyczył linii aglomeracyjnej 304, dla której w początkowym okresie funkcjonowania porozumień przyjęto 50% poziom dotacji, który z uwagi na duże zainteresowanie pasażerów tą linią w 2009 r. został obniżony do 44%, a w 2013 r. do 40%.

(akta kontroli str. 546-547)

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że zwiększone od 1 października 2023 r. stawki za wzkm dla linii 301, 804 i 904 wynikały ze skierowania na te linie pojazdów wielkopojemnych, które do tej pory nie były kierowane do obsługi linii aglomeracyjnych. Zwiększone od 9 września 2023 r. stawki za wzkm dla linii 210 wynikały z konieczności skierowania na linię 210 drugiego pojazdu, z uwagi na konieczność podzielenia linii na dwie, co było spowodowane całkowitym zamknięciem drogi z powodu remontu. Dotychczasowy operator (MPK) nie posiadał dostępnego pojazdu, dlatego ZTP w porozumieniu z gminą zlecił obsługę części linii drugiemu operatorowi (Mobilis) i dla obsługi tej części linii zastosowano stawkę ustaloną dla operatora Mobilis.

(akta kontroli str. 547-548)

Postanowienia porozumień międzygminnych zawartych pomiędzy Miastem Kraków a dziewiętnastoma gminami w sprawie wspólnej realizacji zadań z zakresu lokalnego transportu zbiorowego były realizowane w imieniu Miasta przez ZTP. Określał on pracę przewozową jaka będzie kierowana do gmin poprzez zawieranie aneksów do Porozumień oraz dokonywał rozliczeń dotacji.

Miesięczne kwoty, stanowiące udział Gminy w kosztach realizacji przedmiotu porozumienia naliczane były w oparciu o miesięczne plany wozokilometrów – określone odrębnie dla każdego miesiąca i przekazywane przez Gminę z góry w terminie do 25-go dnia każdego miesiąca. Ostateczne rozliczenie należności za dany miesiąc, wynikające z faktycznie wykonanych wozokilometrów na rzecz Gminy następowało do 20-go dnia następnego miesiąca na podstawie przedstawionego przez ZTP rozliczenia.

Trzyście gmin zdecydowało się na rekompensatę utraty wpływów do budżetu Miasta związanych z wprowadzeniem ulgi wynikającej z zapisów uchwały nr XXI/231/11 Rady Miasta Krakowa z dnia 6 lipca 2011 r. w sprawie ustalenia cen i opłat za usługi przewozowe, uprawnień do przejazdów ulgowych oraz przepisów taryfowych w komunikacji miejskiej realizowanej na obszarze Gminy Miejskiej Kraków oraz gmin sąsiadujących, które przystąpiły do porozumienia w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego. Miesięczne kwoty, stanowiące rekompensatę utraty wpływów do budżetu Miasta z tytułu stosowania ulgi, były przekazywane co miesiąc w formie ryczałtu. Do rozliczeń z tytułu porozumień wskazane zostały rachunki Wydziału Budżetu UMK.

(akta kontroli str. 384, 684-690 plik 26)

Odnosnie do sposobu realizowania porozumień w zakresie standardów i jakości przewozów, stawek i taryf oraz biletów zintegrowanych, Dyrektor ZTP wskazał, że: system KMK charakteryzował się jednolitymi standardami jakości przewozów dla wszystkich linii oraz jednolitą taryfą funkcjonującą na podstawie uchwały nr XXI/231/11 Rady Miasta Krakowa z dnia 6 lipca 2011 r. oraz zarządzenia nr 129/2021 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 19 stycznia 2021 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej realizowanej na obszarze Gminy Miejskiej Kraków oraz gmin sąsiadujących, które przystąpiły do porozumienia w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego. Zgodnie z § 2 porozumień międzygminnych na trasach poszczególnych linii aglomeracyjnych (kierowanych do obsługi gmin) obowiązywały przyjęte przez Radę Miasta Krakowa ustalenia dotyczące: cen biletów jednoprzejazdowych, wieloprzejazdowych i okresowych, uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, opłat dodatkowych, przepisów porządkowych. Zgodnie z § 3 ust. 7 lub 8 porozumień międzygminnych sprzedaż biletów na przejazd komunikacją miejską na liniach aglomeracyjnych prowadziło Miasto, a wpływy z tytułu sprzedaży biletów przez Miasto stanowiły jego dochody.

Dla linii aglomeracyjnych ze względu na inną charakterystykę pracy pojazdów kierowanych do obsługi linii przyjęto odrębne jednostkowe stawki przewozowe za wozokilometr. Stawki wynikały z zawartych umów przewozowych i podlegały waloryzacji. Dyrektor ZTP wyjaśnił, że odmienne stawki dla linii aglomeracyjnych i miejskich wynikały z: innego rodzaju taboru kierowanego na linie aglomeracyjne, większego narażenia linii miejskich na kongestię samochodową, większego wykorzystania taboru na liniach aglomeracyjnych,

(akta kontroli str. 384-385, 413, 684-690 plik40)

W zakresie przebiegu tras i liczby kursów kierowanych do obsługi gmin będących stronami porozumień, ZTP kierował się przede wszystkim potrzebami przewozowymi określanymi w korespondencji kierowanej do ZTP przez

poszczególne gminy, przy uwzględnieniu możliwości finansowych. Dodatkowo brane były pod uwagę możliwości techniczne w zakresie dostępnej infrastruktury drogowej na terenie gmin. ZTP brał również pod uwagę możliwości operacyjne operatora oraz finansowe Miasta, zlecającego usługi przewozowe operatorom. Porozumienia (i aneksy do nich) określały numery linii na terenie gminy, ich przystanki początkowe i końcowe, długość trasy na terenie gminy i długość całej trasy, liczbę kursów w poszczególnych dniach (dni robocze, soboty, święta, w roku szkolnym i w okresie wakacji), planowaną pracę przewozową w wzkm.

(akta kontroli str. 384-385, 684-690 plik 27)

Porozumienia z gminami Wieliczka, Nowa Wieś i Niepołomice były realizowane poprzez wykonywanie planowanej pracy przewozowej na terenie tych gmin przez przewoźnika z którym miasto zawarło umowę na świadczenie autobusowych usług przewozowych. ZTP przedkładał ww. gminom rozliczenia pracy przewozowej za każdy miesiąc, określające wykonaną pracę przewozową (w wzkm) ze wskazaniem pracy przewozowej niewykonanej z winy gminy i nadpłaty/niedopłaty ze strony gminy z tytułu udziału w realizacji porozumienia w danym miesiącu, a także planowaną pracę przewozową i planowaną wpłatę gminy w kolejnym miesiącu.

(akta kontroli str. 401, 684-690 pliki 26, 30)

Kwoty wpłacone⁴⁰ i rozliczone⁴¹ z ww. gminami wyniosły:

- Gmina Wieliczka: w 2022 r. kwota wpłacona wyniosła 5 161,6 tys. zł, kwota rozliczona wyniosła 5 158,8 tys. zł, nadpłata wyniosła 2,9 tys. zł, w 2023 r. kwota wpłacona 5 942,5 zł, kwota rozliczona 5 937,8 tys. zł, nadpłata wyniosła 4,7 tys. zł, w 2024 r. kwota wpłacona 6 974,1 tys. zł, kwota rozliczona 6 967,9 tys. zł, nadpłata wyniosła 6,1 tys. zł, w I połowie 2025 r. kwota wpłacona 3 332 tys. zł, kwota rozliczona wyniosła 3 417,8 tys. zł, niedopłata wyniosła 85,8 tys. zł,
- Gmina Wielka Wieś: w 2022 r. kwota wpłacona 2 841 tys. zł, kwota rozliczona wyniosła 2 839,9 tys. zł, nadpłata wyniosła 1,2 tys. zł, w 2023 r. kwota wpłacona 3 370,3 tys. zł, kwota rozliczona 3 352,7 tys. zł, nadpłata 17,6 tys. zł, w 2024 r. kwota wpłacona 4 124 tys. zł, kwota rozliczona 4 122,1 tys. zł, nadpłata 1,9 tys. zł, w I połowie 2025 r. kwota wpłacona 2 017,3 tys. zł, kwota rozliczona 2 064,2 tys. zł, niedopłata 46,8 tys. zł,
- Gmina Niepołomice: w 2022 r. kwota wpłacona 2 553,4 tys. zł, kwota rozliczona 2 553 tys. zł, nadpłata 0,3 tys. zł, w 2023 r. kwota wpłacona 2 914,3 tys. zł, kwota rozliczona 2 912,6 tys. zł, nadpłata 1,7 tys. zł, w 2024 r. kwota wpłacona 3 692 tys. zł, kwota rozliczona 3 692,9 tys. zł, niedopłata 1 tys. zł, w I połowie 2025 r. kwota wpłacona 2 042,7 tys. zł, kwota rozliczona 2 125,7 tys. zł, niedopłata 83 tys. zł.

(akta kontroli str. 427-443)

⁴⁰ Kwoty wnoszone na podstawie porozumień na rachunek bankowy Miasta co miesiąc z góry, naliczane w oparciu o miesięczny plan wzkm.

⁴¹ Kwoty wynikające z iloczynu wykonanej pracy przewozowej w wzkm i obowiązującej stawki za 1 wzkm.

Praca przewozowa wykonana na rzecz ww. gmin wyniosła:

- Gmina Wieliczka: 1443,9 tys. wzkm w 2022 r., 1457,6 tys. wzkm w 2023 r., 1458,3 tys. wzkm w 2024 r., 565 tys. wzkm w I połowie 2025 r.
- Gmina Wielka Wieś: 700,2 tys. wzkm w 2022 r., 736,7 tys. wzkm w 2023 r., 781,9 tys. wzkm w 2024 r., 347,8 tys. wzkm w I połowie 2025 r.
- Gmina Niepołomice: 624,4 tys. wzkm w 2022 r., 624,3 tys. wzkm w 2023 r., 656 tys. wzkm w 2024 r., 337,7 tys. wzkm w I połowie 2025 r.

(akta kontroli str. 1986)

W latach 2022, 2023, 2024 i w I połowie 2025 r. ZTP nie prowadził wspólnych kontroli z przedstawicielami ww. gmin. Natomiast liczba kontroli wykonanych przez ZTP w zakresie jakości przewozów (punktualności i realizacji przewozów, wyposażenia, oznakowania pojazdów) wyniosła na terenie ww. gmin:

- Gmina Wieliczka: 20 w 2022 r., 71 w 2023 r., 83 w 2024 r., 0 w I połowie 2025 r.,
- Gmina Wielka Wieś: 0 w 2022 r., 2 w 2023 r., 4 w 2024 r., 5 w I połowie 2025 r.,
- Gmina Niepołomice: 0 w 2022 r., 15 w 2023 r., 0 w 2024 r., 0 w I połowie 2025 r.

W toku tych kontroli stwierdzono następującą ilość uchybień⁴²:

- Gmina Wieliczka: 1 w 2022 r., 4 w 2023 r., 4 w 2024 r., 0 w I połowie 2025 r.,
- Gmina Wielka Wieś: 0 w 2022 r., 2 w 2023 r., 4 w 2024 r., 5 w I połowie 2025 r.,
- Gmina Niepołomice: 0 we wszystkich ww. okresach.

Liczba kontroli czystości pojazdów kierowanych do obsługi linii aglomeracyjnych przeprowadzonych na zajezdniach operatora wyniosła:

- Gmina Wieliczka: 191 w 2022 r., 225 w 2023 r., 226 w 2024 r., 163 w I połowie 2025 r.,
- Gmina Wielka Wieś: 27 w 2022 r., 73 w 2023 r., 96 w 2024 r., 98 w I połowie 2025 r.,
- Gmina Niepołomice: 23 w 2022 r., 65 w 2023 r., 28 w 2024 r., 30 w I połowie 2025 r.

W toku tych kontroli stwierdzono następującą ilość uchybień:

- Gmina Wieliczka: 3 w 2022 r., 12 w 2023 r., 9 w 2024 r., 9 w I połowie 2025 r.,
- Gmina Wielka Wieś: 0 w 2022 r., 2 w 2023 r., 2 w 2024 r., 3 w I połowie 2025 r.,
- Gmina Niepołomice: 1 w 2022 r., 2 w 2023 r., 1 w 2024 r., 3 w I połowie 2025 r.,

(akta kontroli str. 1987-1988, 2014)

ZTP nie posiadał informacji na temat wysokości kar nałożonych na przewoźników z tytułu niewystarczającej jakości usług na terenie gmin Wieliczka, Nowa Wieś i Niepołomice w latach 2022, 2023, 2024 i w I połowie 2025 r. Dyrektor ZTP wyjaśnił, że z uwagi na przyjętą metodologię obliczania kar umownych z tytułu uchybień w jakości świadczonych usług w ramach umowy nr 338/ZIKiT/2024, polegającą na obliczeniu wskaźnika na podstawie zbiorczych wyników kontroli, wg którego następnie obliczano procentowe pomniejszenie

⁴² W tym m.in.: niezatrzymanie się na obowiązującym przystanku, zatrzymanie się na przystanku spoza rozkładu jazdy, błędna informacja o nazwie najbliższego przystanku na tablicy wewn., brak lub błędny komunikat głosowy (zapowiedź).

wynagrodzenia miesięcznego za wykonaną pracę przewozów, brak było możliwości określenia wysokości kary za poszczególny przypadek, a tym samym wskazania wysokości kar nałożonych na operatora (MPK) w okresie od 2022 r. do 31 marca 2025 r. z tytułu niewystarczającej jakości usług świadczonych na terenie poszczególnych gmin. W okresie od 1 kwietnia do 30 czerwca 2025 r. w ramach obowiązywania nowej umowy z operatorem tytułu uchybień w jakości usług przewozowych realizowanych na terenie gmin Wieliczka, Wielka Wieś i Niepołomice nałożono kary umowne w łącznej kwocie 10,9 tys. zł.

(akta kontroli str. 1981, 1987)

3.2. ZTP nie posiadał danych odnośnie liczby przystanków w poszczególnych dzielnicach, liczby tras komunikacyjnych w obrębie dzielnic, liczby kursów w ciągu doby do i z dzielnic do centrum miasta, liczby kursów w obrębie dzielnic i dzielnic przyległych. Dostępne były jedynie dane sumaryczne, obejmujące:

- liczbę przystanków: 1837 w 2020 r., 1852 w 2021 r., 1891 w 2022 r., 1925 w 2023 r., 1954 w 2024 r. i 1973 na 30 czerwca 2025 r.,
- liczbę tras komunikacyjnych: 209 w 2020 r., 223 w 2021 r., 216 w 2022 r., 221 w 2023 r., 229 w 2024 r. i 230 na 30 czerwca 2025 r.,
- liczbę kursów w ciągu doby: 12 698 w 2020 r., 14 804 w 2021 r., 15 367 w 2022 r., 15 301 w 2023 r., 15 766 w 2024 r. i 15 823 na 30 czerwca 2025 r.

(akta kontroli str. 344)

W okresie objętym kontrolą największy wzrost liczby ludności nastąpił w dzielnicach:

- II – Grzegórzki (w latach 2021-2025 z 39,4 tys. do 43,4 tys. tj. 10,1%),
- IV – Prądnik Biały (w latach 2021-2025 z 78,8 tys. do 85,2 tys. tj. 8,2%),
- X – Swoszowice (w latach 2021-2025 z 28,1 tys. do 30,9 tys. tj. 10,2%),
- XIII – Podgórze (w latach 2021-2025 z 47,2 tys. do 54,3 tys. tj. 14,9%),
- XIV – Czyżyny (w latach 2021-2025 z 38,2 tys. do 41,8 tys. tj. 9,4%).

(akta kontroli str. 241-242, 333)

Dyrektor ZTP wyjaśnił, że nie prowadzono w ZTP analiz zmian ludności w podziale na dzielnice w celu kształtowania bieżącej siatki połączeń. Wskazał, że dynamika powstawania nowych osiedli nie pokrywa się z granicami dzielnic, przez co wskaźniki demograficzne takich obszarów nie oddają w pełni sytuacji transportowej na poziomie lokalnym. Wskazał ponadto, że dzielnice różnią się wewnątrznie pod kątem struktury demograficznej, gęstości zaludnienia, dostępu do infrastruktury drogowej i przystankowej, a w niektórych przypadkach pojedyncze duże inwestycje mieszkaniowe mają większy wpływ na zapotrzebowanie transportowe niż ogólna zmiana populacji dzielnicy. Mając to na uwadze, ZTP planował sieć połączeń transportem zbiorowym w oparciu o zbierane na bieżąco dane liczbowe i przestrzenne w zakresie zachowań przewozowych mieszkańców, zmian zagospodarowania oraz dostępnej infrastruktury, co pozwala dopasować ofertę komunikacyjną do faktycznych potrzeb mieszkańców. Wskazał także, że w celu planowania obsługi transportowej obszaru miasta Krakowa stosowano narzędzia oddające w większym stopniu charakter potrzeb przewozowych mieszkańców, jak: analiza napełnień pojazdów i pomiarów potoków pasażerskich, obserwacja zmian potoków po oddaniu nowych inwestycji komunikacyjnych i drogowych, identyfikacja oraz sukcesywna likwidacja tzw. białych plam komunikacyjnych, czyli obszarów o niedostatecznej dostępności transportowej, monitorowanie lokalnej intensyfikacji zabudowy mieszkaniowej i usługowej.

(akta kontroli str. 408-409)

W związku ze zmianami liczby ludności w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej wprowadzono zmiany:

W dzielnicy II: w 2022 r. zwiększono częstotliwość kursowania linii 124, 424, 152 i 192 w godzinach szczytu przewozowego, w 2024 r. przedłużono linię 125 z Małego Płaszowa P+R do Dworca Głównego Wschód.

W dzielnicy IV: w 2022 r. uruchomiono linię aglomeracyjną nr 290, zwiększono częstotliwość kursowania linii 194 w godzinach szczytu, zwiększono częstotliwość kursowania linii 138 i 168 w weekendy, wprowadzono korektę rozkładu jazdy linii 164 w celu wydłużenia okresu kursowania ze zwiększoną częstotliwością, w 2023 r. uruchomiono nową linię aglomeracyjną nr 200, uruchomiono linię tramwajową do Górki Narodowej, w związku z czym wydłużono trasy linii 18, 19 i 50, uruchomiono linie 513, 420 i 120, w 2024 r. uruchomiono dworzec przesiadkowy Górka Narodowa P+R w związku z czym wydłużono trasę linii tramwajowej 69 (nocna), zwiększono częstotliwość kursowania linii 207 i 297 we wszystkie dni tygodnia, uruchomiono nową linię przyspieszoną 317, wprowadzono dodatkowe trzy pary kursów linii 277 w dni powszednie, wprowadzono dwie dodatkowe pary kursów linii 280, wydłużono linię 193 do pętli Górka Narodowa P+R, linię 513 do pętli Prądnik Biały Zachód, linię 128 do pętli Górka Narodowa P+R, uruchomiono linię 147 Nowy Kleparz-Żabiniec.

W dzielnicy X: w 2022 r. uruchomiono dodatkowe kursy linii 155 w dni powszednie, wprowadzono korekty tras linii 135, 155, 224, 254, 433, w 2023 r. zmieniono funkcjonowanie linii 121 i 191, uruchomiono linię 191, w 2024 r. zwiększono częstotliwość kursowania linii 225 w dni powszednie, wprowadzono obsługę linii 307 przez tabor wielkopojemny, przedłużono linię 155 do dworca Podgórze SKA, w 2025 r. uruchomiono nową linię 104, zmieniono funkcjonowanie linii 121 i 151 (zwiększenie częstotliwości kursowania).

W dzielnicy XIII: w 2022 r. skierowano linię 6 do pętli Mały Płaszów P+R, w 2024 r. zwiększono częstotliwość kursowania linii 128 w soboty i święta, uruchomiono nową linię 148 na której trasie uruchomione zostały nowe przystanki, uruchomiono nową linię 195, przedłużono linię 125 z Małego Płaszowa P+R do Dworca Głównego Wschód, skierowano linię 127 przez ul. Myśliwską, w 2025 r. wprowadzono dodatkowy kurs linii 163 w dni powszednie,

W dzielnicy XIV: w 2024 r. uruchomiono nową linię 148 na której trasie uruchomione zostały nowe przystanki, uruchomiono dodatkowe kursy linii 103 i 413, przedłużono linię 148 na trasie Zajezdnia Płaszów-Czyżyny Dworzec, przedłużono linię 142 do pętli Czyżyny Dworzec, w 2025 r. wprowadzono dodatkowy skrócony kurs wariantowy linii 113, wprowadzono reorganizację KMK w Łęgu (dot. linii 103, 113, 148 oraz nowo wprowadzonej linii 183) w związku z zakończeniem eksploatacji zajezdni Na Załęczu i potrzeby włączenia ul. Ciesielskiego do sieci KMK.

(akta kontroli str. 409-410, 684-690 plik 7, 12)

Dzielnica II Grzegórzki leży w bezpośrednim sąsiedztwie ścisłego centrum miasta i jest obsługiwana przez liczne linie tramwajowe (nr 1, 2, 9, 14, 17, 19, 20, 22, 49, 50) i autobusowe (nr 124, 125, 152, 184, 424, 502). Ponadto, dzielnica XIV Czyżyny jest położona pomiędzy dzielnicą II a XVIII – Nowa Huta i również jest obsługiwana przez liczne linie tramwajowe (nr 1, 4, 5, 9, 10, 14, 22, 44, 52) i autobusowe (nr 113, 129, 142, 148, 152, 183, 202, 212, 222, 232, 262, 442), oraz został na jej terenie zlokalizowany Dworzec Autobusowy Czyżyny.

(akta kontroli str. 684-690 plik 12)

W Urzędzie Miasta Krakowa nie sporządzano i nie zlecano odrębnych analiz lub opracowań dedykowanych ściśle zagadnieniom sposobu lub celowości zmniejszania ruchu samochodowego w mieście. Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa wskazał⁴³, że konieczność ograniczania ruchu samochodowego, w szczególności w obszarach wrażliwych takich jak centra miast, wynika z ogólnej wiedzy w sektorze planowania transportu, jak i dokumentów europejskich i krajowych (np. Strategia Zrównoważonego Transportu do 2030 r.)

(akta kontroli str. 242-243)

Zarząd Dróg Miasta Krakowa, w związku z realizacją zadań zarządcy drogi określonych w art. 20 ustawy z dnia 21 marca 1985 r. zlecał podmiotom zewnętrznym wykonanie pomiarów natężenia ruchu na potrzeby jednostki w wybranych lokalizacjach w mieście. Z pomiarów sporządzano zestawienia tabelaryczne ruchu w danej lokalizacji. Miały one charakter cząstkowy i nie dawały podstaw do formułowania wniosków na temat tendencji zmian wielkości ruchu samochodowego w mieście.

(akta kontroli str. 231, 246-278)

Odnosnie do działań zmierzających do ograniczenia ruchu samochodowego w latach 2022-2025 podejmowanych przez UMK Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa poinformował⁴⁴:

- opracowanie przebiegu linii tramwajowej do osiedla Kliny,
- opracowanie koncepcji budowy linii tramwajowej od Małego Płaszowa do osiedla Złocień,
- opracowanie koncepcji budowy zintegrowanego węzła przesiadkowego w rejonie osiedla Piastów,
- opracowanie studium wykonalności budowy linii tramwajowej do osiedla Kliny,
- opracowanie wielowariantowej koncepcji budowy linii tramwajowej pomiędzy skrzyżowaniami ulic: Wielickiej, Teligi, Kostaneckiego a osiedlem Rząka wraz z pętlą tramwajową oraz parkingiem P+R,
- opracowanie koncepcji budowy parkingu P+R przy przystanku kolejowym Kraków-Złocień,
- opracowanie wielowariantowej koncepcji programowo-przestrzennej budowy węzła komunikacyjnego w rejonie Luboczy w Krakowie,
- opracowanie wielowariantowej koncepcji budowy linii tramajowej Nowy Kleparz-Plac Inwalidów,
- przebudowa stacji kolejowej SKA Kraków-Swoszowice wraz z budową parkingu P+R (we współpracy z PKP S.A.),
- prace nad opracowaniem i przyjęciem Planu Zrównoważonej Mobilności Metropolii Krakowskiej i jej Obszaru Funkcjonalnego⁴⁵ (wspólnie ze Stowarzyszeniem Metropolia Krakowska i gminami ościennymi Krakowa).

(akta kontroli str. 421-426, 682-683)

W okresie objętym kontrolą liczba pasażerów przewożonych komunikacją zbiorową stale wzrastała. Szacunkowa liczba pasażerów wyniosła: 220 mln w 2020 r. (116 mln w tramwajach i 104 mln w autobusach), 257 mln w 2021 r. (137 mln w tramwajach i 119 mln w autobusach), 346 mln w 2022 r. (188 mln w tramwajach i 158 mln w autobusach), 352 mln w 2023 r. (194 mln

⁴³ Informacja uzyskana w trybie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK.

⁴⁴ Informacja uzyskana w trybie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK.

⁴⁵ Tzw. *SUMP*, uchwała nr CXXIV/3391/23 Rady Miasta Krakowa z 6 grudnia 2023 r.

w tramwajach i 158 mln w autobusach) i 368 mln w 2024 r. (203 mln w tramwajach i 165 mln w autobusach)⁴⁶. Oszacowania dokonano w oparciu o pomiary kordonowe (za lata 2020-2022), kompleksowe badania ruchu zrealizowanych na zlecenie UMK (za 2023 r.) i wyniki pomiarów napelnienia w pojazdach KMK (za 2024 r.). Brak było korelacji oszacowanej liczby pasażerów z liczbą zarejestrowanych w mieście samochodów, gdyż ich liczba w tym czasie również wzrastała. Samochodów (w tym osobowych) zarejestrowanych w Krakowie było: 637,3 tys. (531,2 tys. osobowych) na koniec 2020 r., 659 tys. (550 tys. osobowych) na koniec 2021 r., 673,5 tys. (562 tys. osobowych) na koniec 2022 r., 698,2 tys. (582,8 tys. osobowych) na koniec 2023 r., 593,8 tys. (494,6 tys. osobowych) na koniec 2024 r.⁴⁷, 633,8 tys. (529,7 tys. osobowych) na koniec I półrocza 2025 r.

(akta kontroli str. 234, 241, 334-343)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

OCENA CZĄSTKOWA

Zdaniem NIK działania ZTP w zakresie integracji transportu publicznego Krakowa i wybranych gmin zmierzały do zaspokojenia potrzeb mieszkańców i użytkowników tego transportu. Świadczy o tym zapewnienie możliwości bezpośredniego dojazdu do centrum Krakowa lub do centrów przesiadkowych. Ponadto w okresie objętym kontrolą liczba pasażerów przewożonych komunikacją publiczną stale wzrastała. NIK ocenia, że miało to związek z podejmowanymi działaniami w zakresie rozwoju systemu komunikacji zbiorowej, wyrażającymi się m.in. we wzroście liczby tras komunikacyjnych i liczby kursów w ciągu doby.

NIK zaznacza, że rozliczenia wybranych porozumień zawartych z trzema gminami zostały zrealizowane prawidłowo.

IV. Uwagi i wnioski

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, przedstawia następujące uwagi i wnioski:

Uwagi

NIK nie formułuje uwag.

⁴⁶ Brak danych dla I półrocza 2025 r.

⁴⁷ Z dniem 10 czerwca wygaszono z mocy ustawy 138,1 tys. decyzji o rejestracji pojazdów, które od 10 lat lub więcej nie miały ważnego okresowego badania technicznego lub ważnej polisy OC. Z uwzględnieniem ww. wielkości, szacunkowa liczba zarejestrowanych w Krakowie i użytkowanych samochodów wynosiła 499,2 tys. na koniec 2020 r., 520,8 tys. na koniec 2021 r., 535,3 tys. na koniec 2022 r., 560 tys. na koniec 2023 r.

- Wnioski
1. Ujednolicenie zasad dotyczących uznawania wcześniejszych odjazdów z przystanków za niezrealizowane przez autobusy i tramwaje.
 2. Podjęcie skutecznych działań zapewniających utrzymywanie właściwego poziomu temperatury w pojazdach firmy Mobilis.
 3. Podjęcie działań zapewniających skuteczne egzekwowanie od MPK S.A. przedkładania kalkulacji rekompensaty za wykonywanie usług publicznego transportu pasażerskiego.
 4. Wprowadzenie rozwiązań służących bieżącemu reagowaniu na braki w obowiązkowym wyposażeniu przystanków komunikacyjnych.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne sporządzono w postaci elektronicznej z użyciem kwalifikowanych podpisów elektronicznych.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje *prawo zgłoszenia* na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Małopolskiej Delegatury NIK w Krakowie. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania
uwag i wykonania
wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Kraków, 15 stycznia 2026 r.

Kontrolerzy

Andrzej Salwiński

Główny specjalista kontroli
państwowej

/podpisano elektronicznie/

Hubert Brzozowski

Doradca ekonomiczny

/podpisano elektronicznie/

Najwyższa Izba Kontroli

Małopolska Delegatura w Krakowie

p.o. Dyrektor

z up. p.o. Wicedyrektor

Jacek Stankiewicz

/podpisano elektronicznie/

Na podstawie art. 35c ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli (Dz. U. z 2022 r., poz. 623) w tekście wystąpienia pokontrolnego z dnia 15 stycznia 2026 r., (DMK.410.15.2.2026), sporządzonego po kontroli nr P/25/019 *Transport zbiorowy w miastach*, kierowanego do Pana Łukasza Franka, Dyrektora Naczelnego Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie, ul. Wielopole 1, 31-072 Kraków, dokonano sprostowania oczywistych omyłek pisarskich poprzez zastąpienie:

1) na str. 15, fragmentu trzeciego akapitu (wers 12 do 25) o brzmieniu:

(...) W odniesieniu do systemu informacji pasażerskiej - zapowiedzi głosowej wewnętrznej i zewnętrznej pojazdów trakcji tramwajowej - 100% (tylko tramwaje wysokopodłogowe typu Konstal 105Na nie posiadały zapowiedzi wewnętrznej). w 2025 r.- 32,9% taboru niskopodłogowego/nisko wejściowego posiadało system zewnętrznej zapowiedzi głosowej – w praktyce więcej tramwajów posiadało działający kanał zapowiedzi głosowej zewnętrznej np. Pesy 2014N Krakowiak, dodatkowo więcej tramwajów posiadało zewnętrzne głośniki, jednak urządzenia te nie były skonfigurowane w ramach SIP (drugi kanał zapowiedzi głosowej) lub też podłączone były jedynie do kanału zewnętrznego mikrofonu prowadzącego. (...)

fragmentem o następującej treści:

(...) W odniesieniu do systemu informacji pasażerskiej dźwiękowej, dedykowanej osobom niewidomym, 100 % tramwajów niskopodłogowych posiadało przynajmniej wewnętrzną zapowiedź głosową, a 32.9% tramwajów niskopodłogowych/niskowejściowych posiadało dodatkowy zewnętrzny kanał zapowiedzi głosowej (dane na 2025 r.). W praktyce więcej tramwajów niskopodłogowych/niskowejściowych posiadało działający kanał zewnętrznej zapowiedzi, jednak urządzenia te nie zostały skonfigurowane do pracy w ramach SIP (jako drugi kanał zapowiedzi głosowej – zewnętrznej) lub też podłączone były jedynie do kanału zewnętrznego jako mikrofon prowadzącego. (...)

2) na str. 35, fragmentu pierwszego akapitu (wersy 3 do 6) o brzmieniu:

(...) Ponadto w każdym pojeździe w miejscach widocznych na ścianach pod sufitem zamieszczone były kody umożliwiające zakup biletu na daną linię przy użyciu specjalnej aplikacji.

fragmentem o następującej treści:

(...) Ponadto w każdym pojeździe w miejscach widocznych na ścianach pod sufitem zamieszczone były kody-numery boczne pojazdu umożliwiające zakup biletu czasowego/jednoprzejazdowego przy użyciu dedykowanej aplikacji.

Kraków, 6 lutego 2026 r.

Hubert Brzozowski
Doradca ekonomiczny
/podpisano elektronicznie/