

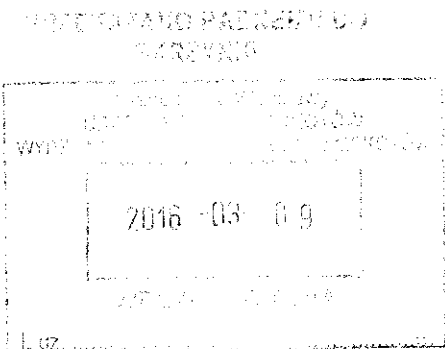


**BURMISTRZ DZIELNICY MOKOTÓW  
MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY**

ul. Rakowiecka 25/27, 02-517 Warszawa,  
tel. 22 56 51 402, 22 56 51 403, faks 22 848 71 71  
mokotow.burmistrz@um.warszawa.pl, www.mokotow.waw.pl

UD-IV-WID-B.7234.66.2016.LNO

Warszawa, dnia 03.03.2016r.



**Pani  
Izabella Monika Czaplińska  
Radna Dzielnicy Mokotów  
m. st. Warszawy**

W nawiązaniu do Pani arkusza interpelacyjnego znak: UD-IV-WOR.0003.18.2016.MKW z dnia 27.01.2016r. w sprawie toalety dla niepełnosprawnych na terenie Metra Pole Mokotowskie, w załączeniu przesyłam otrzymaną odpowiedź z Metra Warszawskiego Sp z o.o. przy piśmie znak: DO.051.3.2016 z dnia 18.02.2016r. w powyższej sprawie.

UD-IV-WOR.0003.18.2016.MKW  
DZIELNICA MOKOTÓW M. ST. WARSZAWY

Burmistrz Dzielnicy Mokotów

**Do wiadomości:**

1. Wydział Obsługi Rady Dzielnicy Mokotów  
dot. UD-IV-WOR.0003.18.2016.MKW z dnia 27.01.2016r.
2. Wydział Organizacyjno Prawny Dzielnicy Mokotów  
dot. UD-IV-WOR.0003.18.2016.MKW z dnia 27.01.2016r.
3. A/a.



*o. M. Wyżniak - Maciejewski 111) 22.02.2016*  
**METRO WARSZAWSKIE Sp. z o.o.**

Znak sprawy: DO.051.3.2016

Dot.: UD-IV-WID.B.72344.34.2016.LNO  
 z dnia 8 lutego 2016 r.

**BURMISTRZ**  
**DZIELNICY MOKOTÓW m.st. WARSZAWY**

*Bogdan Olesiński*  
 Warszawa, 18 lutego 2016 r.

|                                                   |                          |
|---------------------------------------------------|--------------------------|
| Urząd m. st. Warszawy                             |                          |
| URZĄD DZIELNICY MOKOTÓW                           |                          |
| WYDZIAŁ OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW dla DZIELNICY MOKOTÓW |                          |
| wpł.<br>dnia                                      | 2016 -02- 19 -1-         |
| 02-517 Warszawa, ul. Rakowiecka 25/27             |                          |
| L.dz. ....                                        | I. zał. .... Podpis .... |

Pan  
**Bogdan Olesiński**  
**Burmistrz Dzielnicy Mokotów**  
**m.st. Warszawy**

Urząd m. st. Warszawy  
 URZĄD DZIELNICY MOKOTÓW  
 WYDZIAŁ INWESTYCJI I INFRASTRUKTURY dla DZIELNICY MOKOTÓW

|              |
|--------------|
| 2016 -02- 22 |
|--------------|

WPLYNEŁO DNIA

Podpis

*1. Knapik  
 melcharek wadnej  
 23.02.16 v.  
 P. C. Nowacki  
 24.02.16  
 Szanowny Panie Burmistrzu,*

Odpowiadając na pismo Wasz znak jw. dotyczące interpelacji Radnej Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy Pani Izabeli Moniki Czaplińskiej, w sprawie toalety dla niepełnosprawnych na stacji metra Pole Mokotowskie uprzejmie informujemy, iż przesłana informacja jest dla nas bardzo istotna i poddaliśmy weryfikacji zawarte w niej fakty.

Metro Warszawskie Sp. z o.o. jako zasadnicze zadania stawia sobie bezpieczeństwo i zadowolenie pasażerów. Dokładamy wszelkich starań, aby każdy nasz pasażer był traktowany z szacunkiem i odpowiedzialnie.

Usługi w zakresie utrzymania czystości i obsługi toalet na stacjach metra świadczy dla Metra Warszawskiego firma zewnętrzna *Impel Cleaning Sp. z o.o.* wybrana w drodze przetargu. Obowiązki firmy i sposób ich wypełniania szczegółowo opisane są w umowie między Metrem Warszawskim Sp. z o.o. a Wykonawcą. Toalety są dostępne przez 7 dni w tygodniu w stałych godzinach od 6:00 do 22:00. W tym czasie na stacjach zawsze obecna jest obsługa WC, do której można się zwrócić w przypadku jakichkolwiek utrudnień związanych z korzystaniem z sanitariatów.

Rozwiązanie dotyczące rozmieszczenia toalet na ww. stacji było integralnym elementem projektu. Toalety dla osób niepełnosprawnych usytuowane są na środku wydzielonej na sanitariaty części, pomiędzy toaletami damską i męską. Generalnie dostęp do nich jest możliwy zarówno od strony toalety damskiej jak i męskiej.

W związku z tym, że staramy się zapewnić jak najlepszy dostęp do toalet osobom niepełnosprawnym, a personel często spotyka się z próbami dewastacji, kradzieży materiałów i wyposażenia oraz blokowaniem ich przez osoby nieuprawnione, dostęp do wydzielonych pomieszczeń mają wyłącznie osoby z niepełnosprawnością za pośrednictwem obsługi.

W związku z interpelacją przeprowadziliśmy postępowanie, którego celem było sprawdzenie jakości usługi. W jego ramach sprawdziliśmy informacje od pasażerów, oznakowanie wizualne toalet oraz sposób wykonywania pracy przez pracowników firmy *Impel Cleaning Sp. z o.o.*

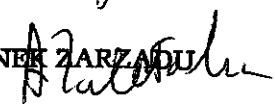
W wyniku kontroli stwierdziliśmy, że dotychczas nie odnotowano skarg na funkcjonowanie toalet na tej stacji. Dokonane sprawdzenie oznakowania nie wykazało braku bądź usterek w zakresie oznakowania - pomieszczenia WC oznaczone są właściwymi piktogramami. Pomimo tego zdecydowaliśmy się dodatkowo oznaczyć wewnętrzne drzwi prowadzące do obu pomieszczeń odpowiednimi naklejkami oraz, zgodnie z sugestią, podjęliśmy działania w celu zainstalowania dzwonka pozwalającego na wezwanie obsługi.

Ustaliliśmy jednak, że na stacji metra Pole Mokotowskie miała miejsce czasowa zmiana obsługi. Na podstawie przeprowadzonej analizy sądzymy, że opisana w interpelacji sytuacja niewłaściwego informowania osób niepełnosprawnych o dostępności toalet mogła mieć miejsce. W związku z tym, że nie mogliśmy jednoznacznie ustalić faktycznego przebiegu zdarzenia, wystąpiliśmy do firmy *Impel Cleaning Sp. z o.o.* o dokonanie wymiany obsady pracowników WC na stacji Pole Mokotowskie. Zobowiązaliśmy naszego kontrahenta do dołożenia starań i wzmocnienie nadzoru nad personelem oraz zorganizowanie dodatkowych szkoleń w celu zapobiegania podobnym sytuacjom.

Bardzo ważne są dla nas zgłoszenia przekazywane bezpośrednio przez pasażerów, dlatego w przypadku niedogodności prosimy o bezzwłoczne powiadomienie dyżurnego stacji, który podejmie właściwą interwencję. Można się z nim skontaktować za pomocą żółtych telefonów lub interkomów umieszczonych na stacji.

Wyrażamy ubolewanie z powodu opisanej sytuacji i dziękujemy za zgłoszenie problemu.

Z poważaniem

|                                                                                                                          |                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>CZŁONEK ZARZĄDU<br>Anna Zabłocka | <br>CZŁONEK ZARZĄDU<br>Marek Sokołowski |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|