



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## Standard informowania i komunikowania się

Warszawa, październik 2020



Państwowy Fundusz  
Rehabilitacji Osób  
Niepełnosprawnych



URZĄD  
TRANSPORTU  
KOLEJOWEGO



Instytut  
Transportu  
Samochodowego

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## Spis treści

<b>Słownik pojęć .....</b>	<b>3</b>
<b>Wstęp .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Cele standardu .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Beneficjent standardu .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Podmiot standardu .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Wymagane kompetencje personelu zaangażowanego w realizację Standardu.....</b>	<b>8</b>
4.1. Poziom postawy pracownika .....	8
4.2. Poziom wiedzy pracownika .....	8
4.3. Poziom umiejętności pracownika .....	8
<b>5. Ogólne wytyczne w zakresie dostępności informacji oraz komunikowania się z pasażerami 9</b>	
5.1. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności informacyjno-komunikacyjnej .....	9
5.2. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności informacji pasażerskiej .....	11
5.3. Dostępność terminali samoobsługowych .....	13
5.4. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności cyfrowej .....	14
5.4.1. Dostępność stron internetowych i aplikacji mobilnych .....	14
5.4.2. Dostępność materiałów publikowanych w mediach społecznościowych .....	15
5.4.3. Tłumaczenia najważniejszych artykułów na PJM .....	15
5.4.4. Dostępność multimediów .....	15
5.5. Karty pomocy w podróży .....	16
<b>6. Realizacja usług.....</b>	<b>17</b>
6.1. Zapewnienie dostępu do informacji – strony internetowe przewoźników i miejsc odprawy pasażerskiej publicznego transportu zbiorowego .....	17
6.1.1. Wskazane poniżej zasady skierowane są do osób opracowujących strony www .....	17
6.1.2. Transport kolejowy i międzymiastowy – informacja o dostępności pojazdów i pomocy na pokładzie pojazdu. ....	19

Standard informowania i komunikowania się 1

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

6.1.3. Transport kolejowy i międzymiastowy – informacja o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej i pomocy na dworcach. ....	21
6.1.4. Transport kolejowy i międzymiastowy – informacja o zakresie i sposobie pomocy w podróży. ....	25
6.2. Informowanie i komunikowanie się z pasażerami w procesie obsługi bezpośredniej .....	26
6.3. Informowanie i komunikowanie się z pasażerami w procesie obsługi pośredniej .....	33
<b>7. Podstawy prawne wykorzystane do opracowania standardu .....</b>	<b>36</b>

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## Słownik pojęć

**Miejsce odprawy pasażerskiej** – dworce i perony kolejowe oraz autobusowe, węzły i terminale przesiadkowe i przystanki autobusowe.

**Osoby ze szczególnymi potrzebami** – osoby, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia barier, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

**Pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (Art. 2 Ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych ( t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 426, 568, 875)).

**Podmiot trzeci (zewnątrzny)** – podmiot realizujący pomoc w podróży na zlecenie przewoźnika lub zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej.

**Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy w podróży** – pracownik koordynujący organizację pomocy po stronie przewoźnika lub po stronie zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej.

**Przewoźnik** – podmiot operujący w ramach publicznego transportu zbiorowego.

**SDIP (System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej)** – zintegrowany system zarządzania przepływem informacji w czasie rzeczywistym udostępnianym pasażerom poprzez:

- tablice informacji pasażerskiej służące do wyświetlania w pojazdach i w miejscach odprawy pasażerskiej informacji o rzeczywistych i planowanych czasach odjazdów pojazdów,
- komunikaty głosowe wygłaszane w pojazdach oraz w miejscach odprawy pasażerskiej.

**Terminal samoobsługowy** – interaktywne urządzenie umożliwiające zakup biletu (biletomat) lub udzielające informacji.

**WCAG (ang. Web Content Accessibility Guidelines)** – standard tworzenia dostępnych serwisów internetowych.

**Węzeł przesiadkowy (centrum przesiadkowe)** - miejsce umożliwiające dogodną zmianę środka transportu, wyposażone w niezbędną dla obsługi podróżnych infrastrukturę, w szczególności: miejsca postojowe, przystanki komunikacyjne, punkty sprzedaży biletów, systemy informacyjne umożliwiające zapoznanie się zwłaszcza z rozkładem jazdy, linią komunikacyjną lub siecią komunikacyjną.

**Zarządca miejsca odprawy pasażerskiej** – zarządca dworca kolejowego lub autobusowego lub węzła przesiadkowego.

Standard informowania i komunikowania się 3



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

Standard informowania i komunikowania się 4

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## Wstęp

Standard informowania i komunikowania się określa podstawowe wytyczne w zakresie dostępności informacji oraz komunikowania się z pasażerami, w tym z osobami ze szczególnymi potrzebami.

Część *Ogólne wytyczne w zakresie dostępności informacji oraz komunikowania się z pasażerami* (roz. 5) stanowi wytyczne dla kadry zarządzającej podmiotów publicznego transportu zbiorowego, odpowiedzialnej za organizację usługi przewozowej.

Część *Realizacja usług* (roz. 6) stanowi wytyczne zarówno dla pracowników przewoźników odpowiedzialnych za świadczenie usługi przewozowej i realizację obsługi pasażerów, jak również dla pracowników miejsc odprawy pasażerskiej oraz podmiotu trzeciego, odpowiedzialnych za świadczenie pomocy w podróży. Część ta została podzielona na kilka sekcji:

- (1) wytyczne dotyczące stron internetowych (roz. 6.1),
- (2) wytyczne dotyczące informowania i komunikowania się z pasażerami w procesie obsługi bezpośredniej (roz. 6.2),
- (3) wytyczne dotyczące informowania i komunikowania się z pasażerami w procesie obsługi pośredniej (roz. 6.3).

Standard informowania i komunikowania się 5

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## 1. Cele standardu

Celem standardu jest zapewnienie pełnego dostępu do informacji podróżnym, w tym osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie planowania i realizacji podróży. Realizacja standardu zwiększy możliwości pozyskiwania informacji w oczekiwanych przez podróżnych formach. Ułatwi również obsługę podróżnych, w tym tych ze szczególnymi potrzebami, przez pracowników zarządców miejsc odprawy pasażerskiej, przewoźników i podmiotów trzecich realizujących usługi na ich rzecz.

## 2. Beneficjent standardu

Beneficjentami *Standardu informowania i komunikowania się* są wszyscy podróżni, w tym osoby ze szczególnymi potrzebami, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (Zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. poz. 1696, 2473)).

Realizacja *Standardu* pozytywnie wpłynie na jakość obsługi wszystkich podróżnych, w tym również osób starszych, osłabionych chorobami, osób z niepełnosprawnościami czasowymi, kobiet w ciąży, osób podróżujących z małymi dziećmi (w tym z wózkami spacerowymi) czy osób z ciężkim lub nieporęcznym bagażem.

## 3. Podmiot standardu

Standard powinien być stosowany w:

- Pasażerskim transporcie kolejowym (pociągach).
- Transporcie międzymiastowym, w tym:
  - 1) autokarach,
  - 2) autobusach,
  - 3) busach.
- Transporcie miejskim, w tym:
  - 1) autobusach i trolejbusach,
  - 2) tramwajach,
  - 3) metrze.
- Miejscach odprawy pasażerskiej na:

Standard informowania i komunikowania się 6

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- 1) dworcach i stacjach kolejowych,
  - 2) dworcach i przystankach komunikacji międzymiastowej,
  - 3) węzłach przesiadkowych.
- Standard ma zastosowanie w pracy następujących pracowników:
    - 1) Pracownik ochrony
    - 2) Pracownik punktu obsługi pasażera
    - 3) Pracownik punktu informacyjnego - Dotyczy także pracowników InfoDworców, funkcjonujących na dworcach kategorii premium zarządzanych przez PKP S.A.
    - 4) Sprzedawca biletów
    - 5) Pracownik dworca autobusowego
    - 6) Pracownik węzła przesiadkowego
    - 7) Członek drużyny konduktorskiej
    - 8) Kierowca autobusu międzymiastowego
    - 9) Kontroler biletów
    - 10) Pracownik infolinii
    - 11) Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy - Dotyczy także pracowników Centrum Bezpieczeństwa Dworców Kolejowych, funkcjonującego w strukturze organizacyjnej spółki Polskie Koleje Państwowe S.A.

a także pracownicy odpowiedzialni za prowadzenie stron internetowych przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej.

Standard informowania i komunikowania się 7



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## 4. Wymagane kompetencje personelu zaangażowanego w realizację Standardu

### 4.1. Poziom postawy pracownika

- Uznaje za zasadne i ma wewnętrzne przekonanie, że warto stosować zasady dostępnej informacji i komunikowania się w sposób adekwatny do możliwości percepcyjnych odbiorców.

### 4.2. Poziom wiedzy pracownika

- Zna rodzaje niepełnosprawności oraz wynikające z nich potrzeby związane z informowaniem i formami komunikacji z obsługą.
- Zna zasady i sposoby komunikacji w obsłudze bezpośredniej i pośredniej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym o różnych rodzajach niepełnosprawności.
- Zna znaczenie zachowań werbalnych i niewerbalnych w procesie komunikacji.

### 4.3. Poziom umiejętności pracownika

- Potrafi komunikować się z różnymi podróżnymi bez kierowania się stereotypami lub nadmierną gorliwością.
- Potrafi zadbać o różnorodne formy przekazywania ważnych informacji w podróży, stosując się do zasad savoir-vivre oraz potrzeb różnych podróżnych.
- Potrafi obsługiwać podróżnych z wykorzystaniem tłumacza języka migowego online.

Standard informowania i komunikowania się 8

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## 5. Ogólne wytyczne w zakresie dostępności informacji oraz komunikowania się z pasażerami

### 5.1. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności informacyjno-komunikacyjnej

Zapewnienie właściwego dostępu do informacji i właściwej komunikacji jest jednym z kluczowych elementów dostępności publicznego transportu zbiorowego. **Oznacza to przede wszystkim zapewnienie, by wszelkie komunikaty kierowane do podróżnych podawane były zarówno w formie głosowej, jak i wizualnej, z zastosowaniem zasad prostego języka.**

Przewoźnicy i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej zapewniają:

1. **Pętle indukcyjne** w kasach, punktach obsługi pasażera i punktach informacyjnych (przeznaczonych do obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami), lub inne rozwiązania wspomagające słyszenie, jak np. System FM, System IR, czy System Bluetooth.

Zaleca się stosowanie stacjonarnych pętli indukcyjnych zarówno w miejscach odprawy pasażerskiej, jak i w pojazdach.

System pętli indukcyjnej musi być zainstalowany na stałe i działać:

- na całym obszarze punktów obsługi pasażera, kas biletowych (minimum – na obszarze kas i punktów przeznaczonych do obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami),
- na całym obszarze minimum jednej poczekalni dworca kolejowego, autobusowego w komunikacji międzymiastowej, węzłów przesiadkowych,
- na wyznaczonym i oznakowanym sektorze peronu kolejowego oraz stanowiska odjazdu autobusów w komunikacji międzymiastowej,
- na obszarze całego pojazdu lub jego części.

System ma spełniać wymagania normy PN EN 60118-4:2007 (Norma obowiązująca w chwili publikacji standardu; w przypadku wejścia w życie nowej normy – system musi zostać do niej dostosowany.).

System ma współpracować z systemem nagłośnienia punktów obsługi pasażera, jak również SDIP miejsca odprawy pasażerskiej, a w przypadku jego braku z systemem informacji głosowej.

Punkt (kasa, punkt informacyjny itp.) wyposażony w pętlę, musi zostać oznaczony poprzez zamieszczenie odpowiedniego znaku tak, by pasażerowie byli świadomi zastosowania tego rozwiązania.

Standard informowania i komunikowania się 9

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

Rysunek 1 Oznaczenie pętli indukcyjnej



2. **Usługę PJM online** (PJM jest naturalnym językiem osób głuchych - w tym języku się komunikują i jest to przez nich preferowana forma kontaktu; język polski jest dla tej grupy językiem obcym.). Usługa udostępniana jest z poziomu strony internetowej przewoźnika/zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej z możliwością połączenia z konsultantem infolinii. Usługa wykorzystywana jest również w kasach biletowych, punktach obsługi pasażera (przeznaczonych do obsługi osób z niepełnosprawnościami). Zalecane jest również stosowanie PJM online przez pracowników świadczących pomoc na pokładzie pojazdów oraz pracowników organizujących i realizujących pomoc w miejscach odprawy pasażerskiej. Dla zapewnienia działania usługi (prócz samej usługi tłumacza PJM online) niezbędne jest zapewnienie pracownikom:
- 1) urządzenia do obsługi aplikacji PJM online (np. tablet, komputer, telefon),
  - 2) dostępu do sieci internet (stałe, symetryczne łącze o przepustowości min. 2 Mb/s – up and down),
  - 3) kamery (jeśli nie jest zamontowana w urządzeniu) i słuchawek z mikrofonem dla zapewnienia prawidłowej komunikacji pracownika z tłumaczem PJM.

Strona internetowa przewoźnika/zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej, kasy biletowe, punkty obsługi pasażera, pojazdy oraz pracownicy organizujący i realizujący pomoc w miejscach odprawy pasażerskiej muszą zostać oznaczone poprzez zamieszczenie odpowiedniego znaku tak, by pasażerowie byli świadomi zastosowania tego rozwiązania.

Rysunek 2 Oznaczenie dostępności PJM

Standard informowania i komunikowania się **10**

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---



Dostępność informacyjno-komunikacyjna to również **możliwość komunikacji w formie wskazanej przez osobę ze szczególnymi potrzebami** – np. przez e-mail, SMS, powiększoną czcionką lub przez wymianę informacji zapisywanych na kartkach (to ostatnie rozwiązanie może być przydatne dla osób niemówiących, które słyszą). Pracownicy przewoźnika i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej zaangażowani w obsługę pasażera powinni uwzględniać preferowane przez podróżnych formy kontaktu. W celu ułatwienia i usprawnienia ich pracy niezbędne jest zapewnienie odpowiednich materiałów dla pasażerów pod względem możliwości odczytu przez programy czytające, edycji oraz w wersji PJM.

## 5.2. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności informacji pasażerskiej.

Należy zapewnić dostępność informacji zarówno statycznej (np. drukowane rozkłady jazdy), jak również dynamicznej dla podróżnych, w tym osób ze szczególnymi potrzebami, pamiętając o osobach z niepełnosprawnościami wzroku i słuchu. Należy stosować **SDIP** w miejscach odprawy pasażerskiej (dworcach kolejowych, autobusowych w komunikacji międzymiastowej, węzłach przesiadkowych), jak również w pojazdach publicznego transportu zbiorowego, czyli w pociągach i transporcie międzymiastowym.

Informacje głosowe muszą być zgodne z informacjami wizualnymi i być aktualne. Dodatkowo w przypadku informacji głosowej warto umożliwić podróżnym uzyskanie informacji na żądanie poprzez aktywację informacji oznaczonym przyciskiem (Przykładem stosowania takiego rozwiązania jest transport publiczny w Sztokholmie. Większość przystanków autobusowych wyposażona jest w informację głosową informującą pasażera o rozkładzie jazdy oraz o numerze i kierunku nadjeżdżającego autobusu. Informacja uruchamiana jest przez pasażera poprzez wciśnięcie przycisku info na jednym ze słupków przystanku. Przycisk jest opisany i oznaczony alfabetem Braille'a.). Niezbędne jest przy tym stosowanie jednolitego w danym obszarze rozmieszczania słupków informacyjnych i zadbanie o infrastrukturę kierującą do nich (linie prowadzące).

Standard informowania i komunikowania się **11**

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

W przypadku informacji wizualnej (np. w poczekalniach, na peronach i w pojazdach) w postaci tekstu (napisów) wyświetlanego na monitorach ważne jest zapewnienie odpowiedniej czytelności informacji poprzez użycie właściwego kontrastu, wielkości i kroju wykorzystywanej czcionki. **Zaleca się stosowanie wszystkich komunikatów w PJM** (Takie rozwiązanie ma miejsce np. w transporcie kolejowym we Francji. Francuski przewoźnik kolejowy udostępnia na części stacji kolejowych zapowiedzi we francuskim języku migowym. Zapowiedzi są wygłaszane przez avatara Jade, która jest wirtualną postacią tłumaczącą na francuski język migowy komunikaty dźwiękowe nadawane na stacjach. Komunikaty dotyczą głównie informacji o odjazdach i przyjazdach pociągów, opóźnieniach, zdarzeniach na dworcu, czy linii kolejowej mających wpływ na realizację podróży. Dodatkowo wszystkie komunikaty są uzupełnione o napisy.). **Zwłaszcza w sytuacjach awaryjnych** (zmiana peronu, ewakuacja itp.) należy zapewnić możliwości nadania komunikatu na monitorze również w języku migowym. W takim przypadku komunikat należy poprzedzić migającym ekranem na czerwono i biało, celem zwrócenia uwagi osoby głuchej lub słabosłyszącej na monitor. Informacje w języku migowym muszą być również zapewnione dla wszystkich wygłaszanych lub wyświetlanych komunikatów przynajmniej na głównych dworcach kolejowych, autobusowych komunikacji międzymiastowej oraz węzłach przesiadkowych, a także w pojazdach. Należy dążyć do zastosowania rozwiązań umożliwiających pasażerowi dostęp do bieżącej informacji pasażerskiej na jego urządzeniu np. tablecie, telefonie. Należy pamiętać, że na właściwą komunikację mają wpływ również elementy dostępności architektonicznej, jak właściwe oznakowanie tras, czy stosowanie rozwiązań nawigacyjnych, dzięki którym podróżny (np. za pośrednictwem swojego telefonu) uzyska niezbędne informacje ułatwiające poruszanie się po terenie miejsca odprawy pasażerskiej. W miarę możliwości należy dążyć do wyznaczania (prócz miejsc spotkań) miejsc oczekiwania na pojazd dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami. Ma to znaczenie w przypadku, gdy podróżny sam może dotrzeć na peron, przystanek, a może potrzebować jedynie pomocy przy wsiadaniu do pojazdu. Miejsce oczekiwania będzie pomocne w sytuacji braku wcześniejszego zgłoszenia pomocy oraz w przypadku podróżnych z niewidocznymi niepełnosprawnościami. Zajęcie wyznaczonego miejsca przez podróżnego jest informacją dla personelu pokładowego czy kierowcy autobusu, że powinien dopytać podróżnego, czy oczekuje pomocy. Należy dbać o odpowiednią regulację głośności i jakości komunikatów głosowych na dworcach/stacjach i w pojazdach (pociągach, autobusach).

## Standard informowania i komunikowania się 12

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

### 5.3. Dostępność terminali samoobsługowych

Należy zapewnić dostępność terminali samoobsługowych (biletomatów, infokiosków) stosowanych w transporcie kolejowym i międzymiastowym (minimum jeden w lokalizacji). Dostępność terminali ma szczególne znaczenie w miejscach, w których nie ma kas lub punktów informacji.

Stosowane przez przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej terminale samoobsługowe powinny być zgodne z wymogami prawnymi, w szczególności wynikającymi z Dyrektywy w sprawie wymogów dostępności produktów i usług ([Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług.](#)), zgodnie z którą w szczególności taki terminal:

- musi oferować technologię syntezy mowy (zamiany tekstu pisanego na mówiony),
- musi umożliwiać stosowanie własnych słuchawek,
- jeżeli wymagana jest reakcja w określonym czasie – musi informować użytkownika o tym za pośrednictwem więcej niż jednego kanału sensorycznego (tzn. słuchu albo wzroku albo ruchu),
- musi zapewniać możliwość wydłużenia danego czasu na reakcję,
- musi zapewniać odpowiedni kontrast oraz możliwość dotykowego rozpoznania klawiszy i przełączników, o ile występują,
- nie może wymagać, by dana cecha decydująca o dostępności musiała zostać aktywowana, aby użytkownik mógł z niej korzystać,
- jeżeli wykorzystuje sygnały lub elementy dźwiękowe, musi być kompatybilny z dostępnymi na poziomie Unii Europejskiej urządzeniami i technologiami wspomagającymi, w tym technologiami wzmacniającymi słuch, takimi jak aparaty słuchowe, cewki indukcyjne, implanty ślimakowe i inne urządzenia wspomagające słyszenie.

Ponadto rekomenduje się stosowanie w terminalach samoobsługowych uproszczonych form nawigacji i wyboru, wyświetlania większych znaków, kontrastu kolorów i zmniejszonego lśnienia dla osób słabowidzących. Należy zapewnić dostępność cyfrową (Zgodnie z Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848).) dla stosowanych w terminalach wyświetlaczy elektronicznych oraz publikowanych w nich informacji. Konieczne jest również stosowanie zwiększonej mocy dźwięków i komunikatów. Niezbędne jest zapewnienie dostępności architektonicznej zarówno urządzenia, jak również jego otoczenia poprzez zagwarantowanie minimum jednego dojścia. Wysokość i budowa terminali powinna uwzględniać możliwość korzystania z nich przez osoby na wózkach czy niskiego wzrostu.

Standard informowania i komunikowania się **13**

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

Terminale wykorzystujące sygnały lub elementy dźwiękowe muszą współpracować z urządzeniami podróznego jak np. słuchawkami, urządzeniami i technologiami wspomagającymi. Rekomendowane jest zastosowanie możliwości komunikacji podróznego z pracownikiem punktu obsługi pasażera/kasy biletowej/infolinii/punktu informacyjnego z poziomu danego urządzenia w celu uzyskania dodatkowych informacji lub pomocy w jego obsłudze (Tego typu rozwiązanie funkcjonuje w Zürcher Verkehrsverbund w Zurychu. Przewoźnik oferuje pasażerom pomoc przy obsłudze biletomatu oraz samym zakupie biletu w biletomacie przez telefon. Podróżny ma możliwość skontaktowania się z przewoźnikiem za pośrednictwem konkretnego biletomatu wybierając numer telefonu na urządzeniu oraz numer urządzenia. Oba numery zapisane są na urządzeniu powiększoną czcionką. Po połączeniu personel obsługi przewoźnika przejmuje obsługę biletomatu dokonując w imieniu pasażera zakupu biletu zgodnie z jego dyspozycją. W takim przypadku podróżny po zaakceptowaniu wyboru biletu musi jedynie uiścić w biletomacie opłatę za bilet. Usługa dostępna jest codziennie w godzinach 6-22.). Zalecane jest również stosowanie tłumacza języka migowego online (dla zapewnienia komunikacji z pracownikami przewoźnika lub miejsca odprawy pasażerskiej, w tym podmiotu trzeciego, wykonującego usługi na terenie miejsca odprawy) oraz zapewnienie instrukcji obsługi i publikowanych w terminalach samoobsługowych informacji w PJM.

## 5.4. Wytoczne w zakresie zapewnienia dostępności cyfrowej

### 5.4.1. Dostępność stron internetowych i aplikacji mobilnych

Przewoźnicy i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej zapewniają dostępność stron internetowych i aplikacji mobilnych zgodnie z wymaganiami określonymi w [ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych](#).

Każdorazowo przy tworzeniu, modernizacji lub innych zmianach w serwisach i aplikacjach przewoźnicy i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej zarówno w opisie przedmiotu zamówienia (OPZ), jak i warunkach umowy uwzględniają przepisy dotyczące ich zgodności z wymaganiami określonymi we wspomnianej ustawie, które powinny stanowić część OPZ i załącznik do umowy z wykonawcą.

Jednym z warunków odbioru przedmiotu zamówienia w przypadku stron i aplikacji mobilnych jest pozytywny wynik audytu dostępności realizowany przez przewoźnika albo zarządcę miejsca odprawy pasażerskiej lub zlecony przez nich niezależnemu audytorowi. Informacje o tym należy zawrzeć w OPZ i w umowie z wykonawcą.

Wszelkie informacje muszą być tworzone z zachowaniem **zasad prostego języka** ( Wskazówki w tym zakresie można znaleźć np. tu: [https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/prosty\\_jezyk](https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/prosty_jezyk)). Najważniejsze

Standard informowania i komunikowania się **14**

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

informacje powinny być przygotowane zgodnie z Europejskim standardem przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia, którego celem jest ułatwienia rozumienia informacji osobom z niepełnosprawnością intelektualną (<https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>). Mogą one stanowić załącznik do tekstu głównego, w formacie PDF.

#### **5.4.2. Dostępność materiałów publikowanych w mediach społecznościowych**

Wszystkie publikowane w mediach społecznościowych (m.in. Facebook, Twitter) materiały muszą spełniać zasady dostępności wspomniane wcześniej. W szczególności dotyczy to zapewnienia treści alternatywnych (tekstów alternatywnych, napisów, tłumaczeń na PJM etc.) dla publikowanych zdjęć, grafik i multimediiów.

Należy jednak pamiętać, że media społecznościowe nie mają zasięgu powszechnego – nie można więc ograniczać się do publikowania informacji wyłącznie w mediach społecznościowych.

#### **5.4.3. Tłumaczenia najważniejszych artykułów na PJM**

Wybrane artykuły publikowane na stronach przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej (w tym w szczególności artykuły istotne z punktu widzenia podróżnych ze szczególnymi potrzebami) tłumaczone są na PJM. Przetłumaczone artykuły w serwisach oznaczone są symbolem dwóch dłoni (patrz strona 10), a w treści artykułu zamieszczony jest link do tłumaczenia. Dodatkowo filmy opatrzone są napisami i audiodeskrypcją.

W przypadku artykułów nieprzetłumaczonych – na prośbę osoby zainteresowanej udostępniana jest treść artykułu z tłumaczeniem w PJM z uwzględnieniem racjonalności kosztów zapewnienia tej komunikacji.

#### **5.4.4. Dostępność multimediiów**

Wszystkie publikowane w serwisach internetowych filmy muszą być uzupełnione o napisy. Materiały multimedialne o charakterze edukacyjnym lub informacyjnym, w których dla prawidłowego odbioru ma znaczenie prezentowany obraz – dodatkowo powinny być uzupełnione o audiodeskrypcję.

Standard informowania i komunikowania się **15**



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## 5.5. Karty pomocy w podróży

W celu zwiększenia komfortu komunikacji i obsługi pasażera ze szczególnymi potrzebami rekomenduje się, aby przewoźnicy zbiorowego transportu publicznego stosowali karty pomocy w podróży (Rozwiązanie z powodzeniem jest stosowane przez Brytyjski First Bus, który udostępnia swoim klientom zestaw 14 kart informujących kierowcę autobusu o potrzebach podróżnego. Karty zostały opracowane we współpracy z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Karty są dyskretnym i łatwym w użyciu sposobem informowania kierowcy o niepełnosprawnościach pasażera, co jest istotne zwłaszcza w przypadku osób z ukrytymi niepełnosprawnościami. Karty można pobrać i wydrukować ze strony przewoźnika, a następnie okazać je kierowcy wraz z biletem.

[https://www.firstgroup.com/uploads/node\\_images/Extra-Help-To-Travel-journey-assistance-cards-june-20-v2.pdf](https://www.firstgroup.com/uploads/node_images/Extra-Help-To-Travel-journey-assistance-cards-june-20-v2.pdf)

Karty wprowadziły w 2020 roku Koleje Wielkopolskie: <https://koleje-wielkopolskie.com.pl/karty-pomocy-do-samodzielnego-wydruku/>

Wizytówki „Mam afazję. Jestem po udarze” są też stosowane przez osoby z afazją. Udostępniane są przez Fundację Wsparcia Osób Zaburzeniami Komunikacji „Między słowami”).

Mają one szczególne znaczenie w przypadku podróżnych z niewidocznymi niepełnosprawnościami. Proponowane wzory kart stanowią załącznik do Standardu.

Karty są udostępniane bezpłatnie podróżnym ze szczególnymi potrzebami bez konieczności przedstawiania dokumentów potwierdzających możliwość ich stosowania, jak np. orzeczenie o niepełnosprawności. Podróżny powinien mieć możliwość ich pobrania i wydrukowania bezpośrednio ze strony internetowej przewoźnika i zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej. Ponadto karty powinny być dostępne w punktach obsługi pasażera i kasach biletowych. Rekomendowane jest prowadzenie działań informacyjnych mających na celu promocję rozwiązania wśród wszystkich podróżnych, np. poprzez kampanie informacyjne na monitorach w pojazdach transportu zbiorowego.

Standard informowania i komunikowania się 16

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## 6. Realizacja usług

### 6.1. Zapewnienie dostępu do informacji – strony internetowe przewoźników i miejsc odprawy pasażerskiej publicznego transportu zbiorowego

#### 6.1.1. Wskazane poniżej zasady skierowane są do osób opracowujących strony www

Zasady ogólne, mające zastosowanie w odniesieniu do wszystkich rodzajów informacji, o których mowa w kolejnych punktach standardu

#### Wymagany katalog informacji

1. Dokumenty (rozkłady jazdy, regulaminy, warunki przewozu, cenniki, plany pojazdów itp.).
2. Informacje o sposobie i zakresie świadczenia usług przewozowych, w tym dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami.
3. Informacja o dostępności pojazdów i pomocy w podróży.
4. Informacja o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej i pomocy w podróży.

#### Sposób realizacji

1. Informacje udostępniane są na stronach www, w systemach rezerwacji i zakupu biletów, w serwisach społecznościowych i aplikacjach mobilnych.
2. Informacje muszą być publikowane na stronach przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej.
3. Informacje zamieszczane są w postaci dostępnych dokumentów PDF oraz w formacie tekstowym.
4. Informacje publikowane są także w polskim języku migowym (PJM).
5. Publikowane zdjęcia opatrzone tekstem alternatywnym, a filmy - napisami i tłumaczeniem na język migowy oraz audiodeskrypcją.

#### Warunki realizacji usługi

Do wykorzystania:

- program czytający,

Standard informowania i komunikowania się **17**

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- program do weryfikacji kontrastu,
- program sprawdzający dostępność strony www,
- program sprawdzający dostępność dokumentów PDF,
- zasady prostego języka [https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/prosty\\_jezyk](https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/prosty_jezyk),
- standardy tekstu łatwego do czytania i rozumienia <https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Wykorzystywanie programów asystujących ułatwia zapewnienie dostępności publikowanych informacji oraz zrozumienie potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- 2) Dostępność nie służy tylko określonej grupie podróżnych – łatwiejsza, intuicyjna nawigacja, czy większa czytelność publikowanych informacji pomaga wszystkim podróżnym oraz samym pracownikom, którzy posługują się nimi w codziennej pracy.
- 3) Dostępność większości publikowanych informacji i dokumentów zaczyna się już na etapie edytora tekstu. Łatwiej jest stworzyć dostępne treści, niż je później dostosowywać.
- 4) Wymagaj od pracowników dostarczających treści do publikacji, aby stosowali zasady tworzenia dostępnych dokumentów.
- 5) Każdy publikowany dokument musi posiadać warstwę tekstową umożliwiającą jego odczyt przez programy czytające, zaznaczanie, kopiowanie i przeszukiwanie tekstu.
- 6) Nie publikuj skanów dokumentów, a jeśli zajdzie taka konieczność – zapewnij alternatywę, np. dodatkowy plik z warstwą tekstową.
- 7) Pamiętaj, że napisy w filmach publikowanych na stronie www nie służą tylko głuchym podróżnym, są pomocne również innym osobom np. w sytuacji, gdy nie ma możliwości włączenia głosu (np. w strefie ciszy).
- 8) Nie zapominaj o zamieszczeniu tłumaczenia tekstów na PJM. Dla osób głuchych jest to często podstawowy język (język polski jest językiem obcym).
- 9) Sporządzając opisy dbaj o ich poradnikowy charakter, unikając wyciągów z przepisów lub regulaminów.
- 10) Używaj prostego, zrozumiałego języka, unikaj specjalistycznego lub prawniczego żargonu.
- 11) Dziel opisy na części, na konkretne tematy istotne z punktu widzenia pasażera.

Standard informowania i komunikowania się 18

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

### 6.1.2. Transport kolejowy i międzymiastowy – informacja o dostępności pojazdów i pomocy na pokładzie pojazdu.

#### Działanie

Udostępnienie na stronach www informacji o dostępności pojazdów i pomocy na pokładzie pojazdu

#### Sposób realizacji

Informacja o dostępności pojazdów zawiera:

1. Plan pojazdu

Plan pojazdu powinien umożliwić podróżnemu zapoznanie się z rozmieszczeniem kluczowych miejsc i zastosowanych w pojeździe rozwiązań i wskazywać:

- a) miejsca wsiadania/wysiadania dla podróżnych, w tym ze szczególnymi potrzebami (jeśli są wyznaczone),
- b) drzwi wejściowe, w tym dodatkowe oznaczenie drzwi wejściowych z podnośnikiem/platformą lub innymi urządzeniami wspomagającymi wsiadanie do i wysiadanie z pojazdu,
- c) urządzenia wspomagające wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu,
- d) urządzenia i rozwiązania wspomagające komunikację (np. pętla indukcyjna, tłumacz PJM online będący na wyposażeniu pojazdu lub personelu pokładowego),
- e) rodzaj informacji pasażerskiej (głosowa, wizualna, SDIP),
- f) system przywoływania lub komunikacji z personelem pokładowym,
- g) system alarmowy (SOS) stosowany np. w toaletach lub przedziałach/miejscach dla podróżnych z niepełnosprawnościami,
- h) oznakowanie drzwi zewnętrznych, wewnętrznych, miejsc siedzących (w przypadku pojazdów z rezerwacją miejsc), toalet oraz przycisków w alfabecie Braille'a,
- i) miejsca uprzywilejowane w pojeździe,
- j) miejsca dla podróżnych na wózkach,
- k) miejsca dla personelu pokładowego (jeśli są wyznaczone),
- l) toalety ze wskazaniem uniwersalnych toalet oraz toalet z przewijakami,
- m) przedział gastronomiczny (jeśli występuje),
- n) biletomat, kasowniki (jeśli są stosowane),
- o) gniazdka elektryczne, USB,

Standard informowania i komunikowania się 19

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- p) drogi ewakuacyjne,
  - q) inne.
2. Opis dostępności pojazdu, tj. wskazanie:
- a) liczby miejsc uprzywilejowanych,
  - b) zakresu pomocy (pomoc w wejściu/wyjściu, pomoc w przeniesieniu bagażu, zajęciu miejsca, w zakresie poruszania się na pokładzie pojazdu); niezbędne jest wskazanie ograniczeń w zakresie świadczonej pomocy na pokładzie (pomoc ta nie dotyczy pomocy w spożywaniu posiłków, korzystania z toalety),
  - c) możliwości podróży i zapewnienia pomocy w podróży w przypadku korzystania z różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózek, wózek elektryczny, skuter),
  - d) warunki pomocy i podróży z psem asystującym,
  - e) warunki obsługi z wykorzystaniem urządzenia umożliwiającego kontakt z tłumaczem PJM online,
  - f) warunki zakupu biletu w pociągu i dopuszczalne formy płatności.

### Warunki realizacji

- 1) Prócz samego opisu wykorzystaj grafikę planów pojazdu z zaznaczeniem kluczowych miejsc.
- 2) Wykorzystaj zdjęcia pojazdu (pamiętaj o opatrzeniu ich tekstem alternatywnym), a jeśli jest to możliwe, udostępnij wirtualną wycieczkę po pojeździe (opatrzoną napisami i tłumaczeniem na język migowy oraz audiodeskrypcją).
- 3) Jeśli jest to możliwe, zamieść na stronie filmy (z opisem słownym) obrazujące sposób:
  - pomocy przy wsiadaniu do i wysiadaniu z pojazdu,
  - bezpiecznego zajmowania miejsc uprzywilejowanych,
  - korzystania z dostępnej w pojeździe informacji pasażerskiej,
  - otwierania/zamykania drzwi (do pojazdu, toalety, przedziałów),
  - możliwości skorzystania z usług świadczonych na pokładzie pojazdu.

Standard informowania i komunikowania się 20

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

### 6.1.3. Transport kolejowy i międzymiastowy – informacja o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej i pomocy na dworcach.

#### Działanie

Udostępnienie na stronach www informacji o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej i pomocy na dworcach/stacjach/przystankach.

#### Sposób realizacji

Informacja o dostępności dworca/stacji/przystanku zawiera:

1. Skrót informacji w postaci infografik/piktogramów

Podstawowy opis dostępności dworca przedstawiony jest w postaci piktogramów opisujących dostępne na terenie dworca udogodnienia i usługi. Obowiązek opracowania skróconych opisów dostępności dotyczy wszystkich czynnych dworców i stacji.

Skrót informacji powinien zawierać:

- a) Adres z opisem możliwości dojazdu z i na stację;
  - b) Dane kontaktowe do administracji dworca (na bieżąco aktualizowane)
  - c) Informację o świadczeniu pomocy w podróży (jeśli jest świadczona) wraz ze wskazaniem miejsca oczekiwania na pomoc;
  - d) Informację o usługach świadczonych na stacji (np. parking, kasa biletowa, terminal samoobsługowy, informacja pasażerska, toaleta, poczekalnia itp.);
  - e) Informację o dostępności architektonicznej dworca (opis dostępności architektonicznej, dostępne udogodnienia, występujące bariery lub ograniczenia);
  - f) Plan dworca.
2. Dokładny opis dostępności dworca/stacji/przystanku oraz świadczonych usług i udogodnień

W opisie należy uwzględnić:

- a) Informacje o świadczeniu pomocy w podróży:
  - warunki świadczenia pomocy w podróży (obowiązek wcześniejszego zgłoszenia, link do formularza zgłoszenia, telefon, email),
  - informację o miejscu spotkania,
  - zakres świadczonej pomocy (pomoc na terenie dworca, obsługa PJM itp.),

Standard informowania i komunikowania się **21**

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- możliwości realizacji pomocy w podróży w przypadku różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózek, wózek elektryczny, skuter).
- b) Informacje o świadczonych na dworcu usługach:
- informacja pasażerska (SDIP/informacja głosowa/wizualna),
  - sprzedaż biletów,
  - terminale samoobsługowe
  - punkt informacyjny/obsługi pasażera,
  - przechowalnia bagażu,
  - toalety,
  - poczekalnia,
  - WI-FI,
  - TAXI,
  - komunikacja miejska,
  - inne usługi (np. gastronomiczne, sklepy, punkty usługowe itp.)
  - Dostępne udogodnienia:
  - pętla indukcyjna lub inne stosowane rozwiązania,
  - tłumacz PJM,
  - ścieżki naprowadzające, systemy nawigacyjne, plany/mapy dotykowe,
  - kasy biletowe/punkty obsługi/informacji dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami,
  - dostępne terminale samoobsługowe,
  - dostępne toalety,
  - pokój/miejsce dla podróżnych z małymi dziećmi,
  - przewijak,
  - miejsca wyciszenia,
  - urządzenia wspomagające poruszanie się po terenie dworca (windy/pochylnia (Urządzenie stanowiące pomost ponad przerwą między podłogą przedziału pasażerskiego a podłożem lub krawężnikiem; gdy pochylnia jest ustawiona w sposób umożliwiający korzystanie z niej, obejmuje ona każdą powierzchnię, która może poruszać się w czasie rozkładania pochylni lub z której korzystanie możliwe jest wyłącznie, gdy pochylnia jest w pozycji rozłożonej, i po której ma się poruszać wózek.)/podnośniki (Urządzenia lub układy z pomostem, które mogą być podnoszone

Standard informowania i komunikowania się 22

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- lub opuszczane w celu zapewnienia pasażerowi możliwości pokonania odległości między podłogą przedziału pasażerskiego a podłożem lub krawężnikiem.)),
- stacjonarne urządzenia wspomagające wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu (jeśli są stosowane),
  - udostępniany sprzęt dla podróżnych lub wykorzystywany w ramach świadczonej pomocy (wózki/wózki bagażowe),
  - miejsce spotkań z podróżnymi ze szczególnymi potrzebami w przypadku świadczenia pomocy w podróży,
  - miejsca oczekiwania podróżnych na peronach/stanowiskach autobusowych (jeśli są wyznaczone) przeznaczone do realizacji pomocy w zakresie wsiadania do/wysiadania z pojazdu w przypadku braku konieczności świadczenia pomocy na terenie dworca.
- c) Opis dostępności architektonicznej dworca/stacji zawierający informacje dotyczące:
- otoczenia dworca/stacji – dostępności dojścia na dworzec (np. przejścia dla pieszych, chodnik, występujące bariery/ograniczenia), komunikacji z innymi środkami transportu, miejsc parkingowych/postojowych, wejść na dworzec;
  - dostępności ciągów pionowych i poziomych dworca/stacji (z opisem zastosowanych rozwiązań wspomagających poruszanie się (np. windy, pochylnie, podnośniki itp.), występujące ograniczenia wynikające np. z prac remontowo-budowlanych, awarii itp.
  - dostępność peronów/stanowisk autobusowych (np. dostępność stacjonarnych urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie, miejsca wsiadania/wysiadania dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami).
- d) Plan dworca/stacji, zawierający wizualizację wszystkich pomieszczeń przeznaczonych dla podróżnych (np. ciągi komunikacyjne, punkty obsługi, miejsca spotkań, perony, toalety, punkty usługowe itp.), w tym również:
- otoczenie dworca/stacji – z opisem dostępności dojścia na dworzec (np. przejścia dla pieszych, chodnik, występujące bariery, ograniczenia), komunikacji z innymi środkami transportu, miejsc parkingowych/postojowych, wejść na dworzec;
  - dostępność ciągów pionowych i poziomych dworca/stacji (z opisem zastosowanych rozwiązań wspomagających poruszanie się (np. windy, pochylnie, podnośniki itp.), występujące ograniczenia wynikające np. z prac remontowo-budowlanych, awarii itp.

## Standard informowania i komunikowania się 23



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- dostępność peronów/stanowisk autobusowych (np. dostępność stacjonarnych urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie, miejsca wsiadania/wysiadania dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami),
- świadczone na dworcu/stacji usługi z określeniem, czy są dostępne dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami (np. punkt informacyjny, kasa biletowa, toalety, poczekalnie, terminale samoobsługowe, informacja pasażerska itp.),
- drogi ewakuacyjne.

#### Warunki realizacji usługi

- 1) Należy zapewnić stosowanie jednolitej informacji o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej przez zarządców miejsc odprawy pasażerów oraz przewoźników. Przewoźnicy powinni udostępniać na swoich stronach informacje opracowane i aktualizowane przez zarządców i odwrotnie. Pozwoli to na zachowanie spójności i aktualności publikowanych informacji.
- 2) Plany głównych dworców powinny mieć charakter interaktywny - dawać możliwość wyświetlania szczegółowych informacji po najechaniu kursorem na dany element planu oraz zapoznania się z informacjami w formie głosowej, np. z wykorzystaniem programów czytających. W przypadku pozostałych dworców i stacji/przystanków wystarczające jest zastosowanie planu w postaci dostępnego pliku PDF.
- 3) Należy zapewnić wyszukiwarkę dworców i stacji/przystanków umożliwiającą podróżnemu dostęp do powyższych informacji przynajmniej po wyborze nazwy lub lokalizacji dworca/stacji.
- 4) Należy zapewnić aktualność publikowanych informacji. Oznacza to także konieczność niezwłocznego publikowania danych o pracach remontowych czy awariach (nie później niż w tej samej dobie, w której administrator powziął wiedzę na temat awarii). Brak aktualizacji może utrudnić lub nawet uniemożliwić realizację podróży. Oznacza to także konieczność niezwłocznego przekazywania takich informacji do przewoźników korzystających z danego dworca/stacji/przystanku.
- 5) Zalecane jest wykorzystanie zdjęć dworca/stacji (pamiętaj o opatrzeniu ich tekstem alternatywnym), a jeśli jest to możliwe, zapewnienie wirtualnej wycieczki po pojeździe (opatrzonej napisami i tłumaczeniem na język migowy).

Standard informowania i komunikowania się 24

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

#### **6.1.4. Transport kolejowy i międzymiastowy – informacja o zakresie i sposobie pomocy w podróży.**

##### **Działanie**

Udostępnienie na stronach www informacji o zakresie i sposobie pomocy w podróży.

##### **Sposób realizacji**

W informacji należy uwzględnić:

1. Zakres pomocy w podróży ze wskazaniem:
  - a) zakresu pomocy realizowanego przez przewoźnika (wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu, pomoc na pokładzie pojazdu),
  - b) zakresu pomocy realizowanego przez pracowników dworca kolejowego/stacji, dworca autobusowego (pomoc w przemieszczaniu się po terenie dworca i peronów/stanowisk autobusowych).
2. Warunki realizacji pomocy w podróży, w tym:
  - a) konieczność wcześniejszego zgłoszenia (link do formularza zgłoszenia, telefon, email),
  - a) informacja o przewidywanym czasie potwierdzenia możliwości realizacji pomocy w podróży,
  - b) opis spotkania z osobami udzielającymi i realizacji pomocy w podróży,
  - c) możliwości realizacji pomocy w podróży w przypadku różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózek, wózek elektryczny, skuter).
3. Dodatkowe informacje
  - a) warunki podróży z psem asystującym,
  - b) warunki podróży grupowych lub z asystentem,
  - c) możliwości komunikacyjne (np. dostępność urządzenie umożliwiającego kontakt z tłumaczem PJM online),
  - d) możliwość zakupu biletu na pokładzie pojazdu i dopuszczalne formy płatności,
  - e) dane kontaktowe pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy ze strony przewoźnika i ze strony miejsca odprawy pasażerskiej (na bieżąco aktualizowane),
  - f) informacja o zakresie i sposobie pomocy w podróży oraz oferowanych usługach na pokładzie pociągu/autobusu/autokaru/busa, w tym pomocy w zajęciu miejsca, przeniesienia bagażu, w poruszaniu się po pojeździe i dostępie do informacji na pokładzie pojazdu.

Standard informowania i komunikowania się 25

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

### Warunki realizacji usługi

- 1) Opis ma mieć charakter poradnika, a nie wyciągu z przepisów lub regulaminów.
- 2) Używaj prostego, zrozumiałego języka, unikaj specjalistycznego lub prawniczego żargonu.
- 3) Pamiętaj o Europejskich standardach przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia.
- 4) Dziel opis na konkretne tematy istotne z punktu widzenia pasażera.
- 5) Pamiętaj o określeniu możliwości realizacji pomocy w podróży w przypadku różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózek, wózek elektryczny, skuter). Jeśli ze względu np. na rozmiar lub wagę sprzętu występują ograniczenia uniemożliwiające realizację usługi pomocy lub podróży to wskaż w opisie warunki określając np. maksymalne wymiary, wagę i/lub rodzaj sprzętu rehabilitacyjnego.

## 6.2. Informowanie i komunikowanie się z pasażerami w procesie obsługi bezpośredniej

### Obsługa podróżnych z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się - tłumacz języka migowego online

#### Działanie

Obsługa podróżnych z wykorzystaniem tłumacza języka migowego online.

#### Odpowiedzialne stanowisko

- Pracownik punktu obsługi pasażera
- Pracownik punktu informacyjnego
- Sprzedawca biletów
- Pracownik dworca kolejowego i autobusowego/ pracownik ochrony
- Pracownik węzła przesiadkowego
- Członek drużyny konduktorskiej
- Kierowca autobusu międzymiastowego
- Kontroler biletów

#### Sposób realizacji

Pracownik po wyrażeniu przez podróżnego potrzeby skorzystania z tłumacza PJM online (np. poprzez wskazanie piktogramu):

Standard informowania i komunikowania się **26**

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

1. Łączy się z tłumaczem za pośrednictwem aplikacji PJM online.
2. Każdorazowo korzysta ze słuchawek z mikrofonem.
3. Przedstawia się tłumaczowi, mówi skąd dzwoni.
4. Ustawia urządzenie wykorzystywane do połączenia z tłumaczem w sposób zapewniający dobrą widoczność zarówno dla pasażera, jak i tłumacza. Ustawienie urządzenia nie powinno wymagać od pasażera przyjmowania nienaturalnej pozycji.
5. Prowadzi rozmowę z podróżnym, a nie z tłumaczem. Należy zwracać się bezpośrednio do pasażera.
6. Po zakończeniu obsługi w pierwszej kolejności należy zakończyć rozmowę z pasażerem, a dopiero potem z tłumaczem.

#### Warunki realizacji usługi

Do wykorzystania:

- Usługa PJM online,
- Aplikacje przekształcające mowę na tekst,
- Urządzenie do obsługi aplikacji PJM online (np. tablet, komputer, telefon) ze stałym, symetrycznym łączem internetowym o przepustowości min. 2 Mb/s (up and down), kamerą i słuchawkami.

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pamiętaj – język polski dla osób głuchych jest drugim językiem, podstawowym jest PJM; z tego względu forma pisemna może być dla nich niezrozumiała.
- 2) Zwracaj się bezpośrednio do podróżnego, np. „Gdzie chce Pan jechać?”, zamiast przez tłumacza, np. „Proszę zapytać, gdzie chce jechać.”
- 3) Pamiętaj, że tłumacz nie jest doradcą ani opiniodawcą, nie bierze udziału w dyskusji.
- 4) Tłumacz przekazuje w języku migowym to co usłyszy.
- 5) Tłumacz może dopytać obie strony, jeśli nie ma pewności, czy dobrze je zrozumiał, tak samo obie strony dyskusji mogą zapytać czy zostały dobrze zrozumiane.
- 6) Tłumacz jest w stanie przekazywać informacje w danym momencie tylko do jednej osoby, więc należy unikać jednoczesnego mówienia przez dwie osoby w tym samym czasie.
- 7) Uwzględnij pauzy pomiędzy wypowiedziami – tłumacz zawsze pozostaje nieco w tyle za mówcą, musi mieć czas na dokończenie jego wypowiedzi, zanim zacznie tłumaczyć kolejną wypowiedź.

Standard informowania i komunikowania się 27

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- 8) Pamiętaj, aby mówić naturalnie, w normalnym tempie – jeśli będzie trzeba, tłumacz poprosi o zwolnienie tempa lub przyspieszenie.
- 9) Staraj się tworzyć jasne, proste i krótkie komunikaty, w miarę możliwości unikając trudnych, technicznych lub specjalistycznych określeń.
- 10) Staraj się przekazywać informacje w miarę precyzyjnie, bez dodawania dygresji, zawiłych wyjaśnień, ale również bez nadmiernego upraszczania – tłumacz przekazuje znaczenie, nie słowa.
- 11) Unikaj rozmów, które nie są przedmiotem tłumaczenia; tłumacz ma obowiązek tłumaczyć wszystko, co usłyszy lub zobaczy – nie należy prosić go, aby czegoś nie tłumaczył.
- 12) Jeśli podróżny Cię nie zrozumie, nie powtarzaj tego samego – ujmij treść w inny sposób.
- 13) Podczas rozmowy pytaj, czy informacje, które przekazujesz, są zrozumiałe (byle nie po każdym zdaniu).
- 14) Jeśli czegoś nie rozumiesz, sygnalizuj, proś o powtórzenie.
- 15) Na koniec upewnij się czy wszystko jest dla klienta zrozumiałe.

### **Obsługa podróżnych z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się - pętla indukcyjna**

#### **Działanie**

Obsługa podróżnych z wykorzystaniem pętli indukcyjnych.

#### **Odpowiedzialne stanowisko**

- Pracownik punktu obsługi pasażera
- Pracownik punktu informacyjnego
- Sprzedawca biletów
- Pracownik dworca kolejowego i autobusowego/ pracownik ochrony
- Pracownik węzła przesiadkowego
- Członek drużyny konduktorskiej
- Kierowca autobusu międzymiastowego
- Kontroler biletów

#### **Sposób realizacji**

1. Pracownik punktu obsługi pasażera/punktu informacyjnego/sprzedawca biletów zawsze powinien zwracać uwagę na mówienie do mikrofonu w przypadku kas lub stanowisk obsługowych wyposażonych w mikrofony.

Standard informowania i komunikowania się **28**

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

2. Członek drużyny konduktorskiej korzysta z pętli w przypadku wygłoszenia komunikatów do mikrofonu.

### Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pamiętaj, aby mówić wyraźnie, naturalnie, w normalnym tempie, nie podnoś głosu.
- 2) Staraj się tworzyć jasne, proste i krótkie komunikaty, w miarę możliwości unikając trudnych, technicznych lub specjalistycznych określeń.
- 3) Mów z twarzą zwróconą do podróżnego dla zapewnienia mu możliwości czytania z ruchu warg.

### Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie

#### Działanie

Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie

#### Odpowiedzialne stanowisko

- Pracownik punktu obsługi pasażera
- Pracownik punktu informacyjnego
- Sprzedawca biletów
- Pracownik dworca kolejowego
- i autobusowego/ pracownik ochrony
- Pracownik węzła przesiadkowego
- Członek drużyny konduktorskiej
- Kierowca autobusu międzymiastowego
- Kontroler biletów

#### Sposób realizacji

Alternatywnym kanałem komunikacji dla osoby głuchej czy słabosłyszącej może być komunikacja pisemna (kartka, tablet, komputer). W takim przypadku należy zapisywać najważniejsze informacje.

### Warunki realizacji usługi

#### Do wykorzystania

Kartki i długopis, tablet lub komputer.

Wskazówki dla pracowników:

Standard informowania i komunikowania się 29

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- 1) Pamiętaj, aby zawsze mieć pod ręką kartki i długopis, tablet (jeśli posiadasz) lub komputer (jeśli to możliwe),
- 2) W przypadku pisma odręcznego pisz wyraźnie, najlepiej literami drukowanymi,
- 3) Używaj prostych zdań.

Notatki zawierające dane podróżnego po zakończeniu rozmowy powinny zostać przekazane podróżnemu lub trwale zniszczone (najlepiej w niszczarce).

### Sytuacje awaryjne

#### Działanie

Awaria systemu informacji pasażerskiej w pojeździe.

#### Odpowiedzialne stanowisko

Członek drużyny konduktorskiej

Kierowca autobusu międzymiastowego

#### Sposób realizacji

1. W przypadku awarii systemu informacji pasażerskiej pracownik zapewnia pasażerom aktualną informację wykorzystując system głosowy (mikrofon).
2. W przypadku pociągu – członek drużyny konduktorskiej odwiedza z odpowiednim komunikatem (głosowym i pisemnym) wszystkie wagony, proponując podróżnym poinformowanie ich z wyprzedzeniem o kolejnej stacji.

#### Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Upewnij się, że informacja głosowa i wizualna działa, jest aktualna i jest czytelna dla podróżnego.
- 2) Użyj urządzenia umożliwiającego kontakt z tłumaczem PJM albo kartki w przypadku kontaktu z osobami głuchymi lub słabosłyszącymi.

#### Działanie

Awaria pojazdu

Standard informowania i komunikowania się 30

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

### Odpowiedzialne stanowisko

- Członek drużyny konduktorskiej
- Kierowca autobusu międzymiastowego

### Sposób realizacji

1. Pracownik zapewnia podróżnym aktualną informację dotyczącą zaistniałej sytuacji, wykorzystując wszelkie dostępne narzędzia komunikacji. Komunikat musi być przetłumaczony na PJM i nagrany, aby pracownik mógł go uruchomić w razie awarii.
2. W przypadku konieczności opuszczenia pojazdu pracownik udziela pomocy w opuszczeniu pojazdu i dojściu do pojazdu komunikacji zastępczej (jeśli dotyczy).
3. Za pomoc w wejściu do pojazdu komunikacji zastępczej odpowiada personel pojazdu komunikacji zastępczej przy wsparciu personelu pojazdu, który uległ awarii.
4. W drużynie konduktorskiej w momencie rozpoczynania przez nią pracy należy wyznaczyć członka odpowiedzialnego za pomoc podczas awarii.

### Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Zapytaj podróżnych, czy i jakiej pomocy oczekują.
- 2) Upewnij się, że miejsce, w którym znajduje się pojazd umożliwia bezpieczne wyjście z pojazdu.
- 3) Upewnij się, że pasażer został przejęty przez personel komunikacji zastępczej.

### Działanie

Ewakuacja

### Odpowiedzialne stanowisko

- Członek drużyny konduktorskiej
- Kierowca autobusu międzymiastowego
- Pracownik dworca kolejowego i autobusowego/pracownik ochrony
- Pracownik węzła przesiadkowego

Standard informowania i komunikowania się **31**



---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

### Sposób realizacji

1. W przypadku wystąpienia zagrożenia pracownik informuje o jego zaistnieniu wszystkich pasażerów, wykorzystując wszelkie dostępne narzędzia komunikacji. Należy upewnić się, że wszyscy podróżni, w tym podróżni ze szczególnymi potrzebami zostali poinformowani o zagrożeniu.
2. Pracownik wydaje podróżnym instrukcje ewakuacyjne.

### Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Przede wszystkim zachowaj spokój – jeśli Twój niepokój udzieli się pasażerom, zwłaszcza osobom o większej wrażliwości na bodźce, trudniej będzie przeprowadzić ewakuację.
- 2) Rozpoczynając ewakuację musisz dokładnie poinformować wszystkich podróżnych o zaistniałej sytuacji, wskazać kierunek i sposób opuszczenia rejonów zagrożonych. Trzeba ją ogłosić w takiej formie, by wszyscy jednoznacznie zrozumieli, iż zachodzi konieczność natychmiastowego opuszczenia miejsc odprawy pasażerskiej lub pojazdu.
- 3) Informację należy przekazać przez mikrofon, a także z wykorzystaniem monitorów zainstalowanych w pojeździe (z zastosowaniem urządzenia umożliwiającego kontakt z tłumaczem języka migowego). W przypadku pociągu dodatkowo pracownik przechodzi przez wagony z komunikatem głosowym oraz informacją zapisaną na kartce.
- 4) Staraj się przekazywać proste komunikaty (np. ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną) upewniając się, że wszyscy cię rozumieją.
- 5) W przypadku osób głuchych w sytuacji zagrożenia właściwszym od korzystania z usług tłumacza jest użycie kartki. Warto przygotować zestaw kart z podstawowymi komunikatami i mieć je zawsze przy sobie. Nie pisz instrukcji, wystarczą proste zasady: ewakuacja, trzymaj się blisko mnie, kieruj się do wyjścia drogą ewakuacyjną.
- 6) W przypadku osób niewidomych lub słabowidzących podejdź do nich i pomóż w poruszaniu się ich zgodnie z udzielanymi przez ciebie instrukcjami ewakuacyjnymi.
- 7) Przekazuj proste instrukcje ewakuacyjne, używaj gestów i określaj kierunki ewakuacji.
- 8) Zwróć uwagę, czy wśród pasażerów nie ma osób sprawiających wrażenie zagubionych, zdezorientowanych – skieruj się do nich bezpośrednio i spokojnie wyjaśnij sytuację.

Standard informowania i komunikowania się 32

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

### 6.3. Informowanie i komunikowanie się z pasażerami w procesie obsługi pośredniej

#### Obsługa podróżnych z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się – tłumacz języka migowego on-line

##### Działanie

Obsługa podróżnych z wykorzystaniem tłumacza języka migowego online.

##### Odpowiedzialne stanowisko

- Pracownik infolinii
- Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy

##### Sposób realizacji

W przypadku obsługi zdalnej podróżny po kliknięciu na stronie www ikonki tłumacza PJM automatycznie połączy się z tłumaczem języka migowego online, który następnie zadzwoni do pracownika odpowiedzialnego za organizację podróży/infolinii i pomoże w załatwieniu sprawy telefonicznie.

Pracownik po odebraniu telefonu od tłumacza PJM online realizuje obsługę podróżnego przez telefon.

##### Warunki realizacji usługi

Do wykorzystania:

Usługa PJM online udostępniona podróżnym na stronie www do kontaktu z pracownikami zarządcy dworca kolejowego i przewoźnika.

Wskazówki dla pracowników:

- 1) W przypadku rozmowy telefonicznej pamiętaj, że tłumaczenie może wydłużyć czas obsługi. Mogą pojawić się chwile ciszy lub tłumacz dodatkowo będzie domagał się wyjaśnień, aby prawidłowo przekazać informacje.
- 2) Zwracaj się bezpośrednio do podróżnego, np. „Gdzie chce Pan jechać?”, zamiast przez tłumacza, np. „Proszę zapytać, gdzie chce jechać.”
- 3) Pamiętaj, że tłumacz nie jest doradcą ani opiniodawcą, nie bierze udziału w dyskusji.
- 4) Tłumacz przekazuje w języku migowym to co usłyszy.
- 5) Tłumacz może dopytać obie strony, jeśli nie ma pewności, czy dobrze je zrozumiał, tak samo obie strony dyskusji mogą zapytać czy zostały dobrze zrozumiane.

Standard informowania i komunikowania się 33

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

- 6) Tłumacz jest w stanie przekazywać informacje w danym momencie tylko do jednej osoby, więc należy unikać jednoczesnego mówienia przez dwie osoby w tym samym czasie.
- 7) Uwzględnij pauzy pomiędzy wypowiedziami – tłumacz zawsze pozostaje nieco w tyle za mówcą, musi mieć czas na dokończenie jego wypowiedzi, zanim zacznie tłumaczyć kolejną wypowiedź.
- 8) Pamiętaj, aby mówić naturalnie, w normalnym tempie – jeśli będzie trzeba, tłumacz poprosi o zwolnienie tempa lub przyspieszenie.
- 9) Staraj się tworzyć jasne, proste i krótkie komunikaty, w miarę możliwości unikając trudnych, specjalistycznych określeń.
- 10) Staraj się przekazywać informacje w miarę precyzyjnie, bez dygresji, zawiłych wyjaśnień, ale również bez nadmiernego upraszczania – tłumacz przekazuje znaczenie, nie słowa.
- 11) Unikaj rozmów, które nie są przedmiotem tłumaczenia; tłumacz ma obowiązek tłumaczyć wszystko, co usłyszy lub zobaczy – nie należy prosić go, aby czegoś nie tłumaczył.
- 12) Jeśli podróżny Cię nie zrozumie, nie powtarzaj tego samego zdania – ujmij treść w inny sposób.
- 13) Podczas rozmowy możesz pytać czy informacje, które przekazujesz, są zrozumiałe (ale nie po każdym zdaniu).
- 14) Jeśli czegoś nie rozumiesz, sygnalizuj, proś o powtórzenie.
- 15) Na koniec upewnij się, czy wszystko jest dla klienta zrozumiałe.

### **Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie**

#### **Działanie**

Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie

#### **Odpowiedzialne stanowisko**

- Pracownik infolinii
- Pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy

#### **Sposób realizacji**

W przypadku, gdy podróżny oczekuje kontaktu SMS/e-mail lub innego wskazanego komunikatora pracownik zobowiązany jest do zapewnienia tej formy komunikacji.

W przypadku gdy komunikacja za pośrednictwem wskazanego przez podróżnego komunikatora jest niemożliwa – pracownik niezwłocznie informuje

Standard informowania i komunikowania się **34**

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

o tym fakcie podróżnego (za pośrednictwem formy kontaktu, z której skorzystał podróżny) dodatkowo wskazując inne możliwe formy komunikacji.

### Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

- 1) W przypadku komunikacji SMS pamiętaj o ograniczeniu liczby znaków. Unikaj zbyt długich wiadomości oraz sytuacji konwertowania wiadomości SMS na MMS – nie wszyscy korzystają z tej usługi.
- 2) W przypadku, gdy podróżny oczekuje komunikacji za pośrednictwem komunikatorów, które nie są stosowane w Twojej organizacji do kontaktu z podróżnym (np. Facebook, Messenger, Skype lub inne) poinformuj go o tym. Nie używaj prywatnego konta do realizacji zadań służbowych.
- 3) W przypadku komunikacji e-mail pamiętaj o zapewnieniu dostępności przesyłanych informacji. Ważne jest również zapewnienie formatu wiadomości zgodnego z oczekiwanym przez podróżnego. Może się zdarzyć, że podróżny będzie oczekiwał tekstu wiadomości o określonym kroju lub rozmiarze czcionki.

Standard informowania i komunikowania się 35

---

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami

---

## 7. Podstawy prawne wykorzystane do opracowania standardu

1. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz. Urz. UE L 151, z 7.6.2019 r., str. 70).
2. [Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami](#) (Dz.U. poz. 1696 i 2473).
3. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848).
4. Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz. Urz. UE L 356 z 12.12.2014 r., str. 110).
5. Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1273/2013 z dnia 6 grudnia 2013 r. w sprawie technicznej specyfikacji interoperacyjności odnoszącej się do podsystemu „Aplikacje telematyczne dla przewozów pasażerskich” transeuropejskiego systemu kolei (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz. Urz. UE L 328 z 7.12.2013 r., str. 72).
6. Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z 3.12.2007 r., str. 14).
7. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym i zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz. Urz. UE L 55 z 28.2.2011 r., str. 1).
8. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych ( t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 426, 568, 875).
9. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 2 marca 2011 r. w sprawie warunków technicznych tramwajów i trolejbusów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (Dz.U. z 2011 r., nr 65 poz. 344).

Standard informowania i komunikowania się 36