



---

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

---

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

---

## Spis treści

<b>Standard informowania i komunikowania się .....</b>	<b>0</b>
<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</b>	<b>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 .....	15
5.4.1. Dostępność stron internetowych i aplikacji mobilnych .....	15
5.4.2. Dostępność materiałów publikowanych w mediach społecznościowych .....	15
5.4.3. Tłumaczenia najważniejszych artykułów na PJM .....	16
5.4.4. Dostępność multimedialnych .....	16
5.5. Karty pomocy w podróży .....	16
<b>Standard informowania i komunikowania się</b>	<b>1</b>

---

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

---

<b>6.</b>	<b>Realizacja usług .....</b>	<b>18</b>
6.1.	Zapewnienie dostępu do informacji – strony internetowe przewoźników i miejsc odprawy pasażerskiej publicznego transportu zbiorowego .....	18
6.1.1.	Zasady ogólne, mające zastosowanie w odniesieniu do wszystkich rodzajów informacji, o których mowa w kolejnych punktach standardu .....	18
6.1.2.	Transport miejski – informacja o dostępności pojazdów i pomocy na pokładzie pojazdu transportu miejskiego. ....	20
6.1.3.	Transport miejski – informacja o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej i pomocy na stacjach metra i węzłach przesiadkowych. ....	22
6.1.4.	Transport miejski – informacja o zakresie i sposobie pomocy w podróży. ....	26
6.2.	Informowanie i komunikowanie się z pasażerami w procesie obsługi bezpośredniej .....	28
6.2.1.	Obsługa podróżnych z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się - tłumacz języka migowego online .....	28
6.2.2.	Obsługa podróżnych z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się - pętla indukcyjna .....	30
6.2.3.	Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie .....	31
6.2.4.	Sytuacje awaryjne .....	32
6.3.	Informowanie i komunikowanie się z pasażerami w procesie obsługi pośredniej .....	35
6.3.1.	Obsługa podróżnych z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się – tłumacz języka migowego on-line .....	35
6.3.2.	Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie .....	36
<b>7.</b>	<b>Podstawy prawne wykorzystane do opracowania standardu .....</b>	<b>38</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 (zewewnętrzny)** – podmiot realizujący pomoc w podróży na zlecenie przewoźnika lub zarządcy miejsca oprawy 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:

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

---

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 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* (rozdział 5) stanowi wytyczne dla kadry zarządzającej podmiotów publicznego transportu zbiorowego, odpowiedzialnej za organizację usługi przewozowej.

Część *Realizacja usług* (rozdział 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 (rozdział 6.1),
- (2) wytyczne dotyczące informowania i komunikowania się z pasażerami w procesie obsługi bezpośredniej (rozdział 6.2),
- (3) wytyczne dotyczące informowania i komunikowania się z pasażerami w procesie obsługi pośredniej (rozdział 6.3).

---

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:

- A. Pasażerskim transporcie kolejowym (pociągach).
- B. Transporcie międzymiastowym, w tym:
  - 1) autokarach,
  - 2) autobusach,
  - 3) busach.
- C. Transporcie miejskim, w tym:

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) autobusach i trolejbusach,
  - 2) tramwajach,
  - 3) metrze.
- D. Miejscach odprawy pasażerskiej na:
- 1) dworcach i stacjach kolejowych,
  - 2) dworcach i przystankach komunikacji międzymiastowej,
  - 3) węzłach przesiadkowych.

Standard ma zastosowanie w pracy następujących pracowników:

- 1) Pracownik punktu obsługi pasażera
- 2) Sprzedawca biletów
- 3) Pracownik węzła przesiadkowego
- 4) Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego
- 5) Motorniczy tramwaju
- 6) Kontroler biletów
- 7) Strażnik Metra Warszawskiego
- 8) Pracownik infolinii
- 9) Pracownicy odpowiedzialni za prowadzenie stron internetowych przewoźników.

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 autobusowego w komunikacji międzymiastowej, węzłów przesiadkowych,
- na wyznaczonym i oznakowanym sektorze peronu metra,
- 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 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. 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.

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

---

Strona internetowa przewoźnika, kasy biletowe, punkty obsługi pasażera oraz pojazdy muszą zostać oznaczone poprzez zamieszczenie odpowiedniego znaku tak, by pasażerowie byli świadomi zastosowania tego rozwiązania.

*Rysunek 2 Oznaczenie dostępności PJM*



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 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 komunikacji miejskiej (na przystankach autobusowych, trolejbusowych, tramwajowych, węzłach przesiadkowych, stacjach metra), jak również w pojazdach publicznego transportu zbiorowego, czyli w autobusach miejskich, trolejbusach, tramwajach i pociągach metra.

Informacje głosowe muszą być zgodne z informacjami wizualnymi i być aktualne. Dodatkowo w przypadku informacji głosowej warto umożliwić podróżnym uzyskanie informacji na żądanie na 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

---

przystankach komunikacji miejskiej 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 rozmieszczenia słupków informacyjnych i zadbanie o infrastrukturę kierującą do nich (linie prowadzące). 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** (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 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 przystanku czy peronie metra.

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

---

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 przystanek, peron 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 motorniczego 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 (autobusach, tramwajach, pociągach metra). Niezbędne jest uwrażliwienie kierowców autobusów i motornicznych tramwajów na celowość stosowania zewnętrznej informacji głosowej z komunikatem dotyczącym numeru linii (o ile jest taka techniczna możliwość).

### 5.3. Dostępność terminali samoobsługowych

Należy zapewnić dostępność terminali samoobsługowych (biletomatów, infokiosków) stosowanych w transporcie miejskim (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,

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

---

- 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. Terminale, które wykorzystują 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) oraz zapewnienie instrukcji obsługi i publikowanych w terminalach samoobsługowych informacji w PJM.

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

---

## 5.4. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności cyfrowej

### 5.4.1. Dostępność stron internetowych i aplikacji mobilnych

Przewoźnicy 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 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 lub zlecony przez niego 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 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 ([Dostępność stron internetowych i aplikacji mobilnych](#)). 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 ([Dostępność stron internetowych i aplikacji mobilnych](#)). 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.

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

---

### 5.4.3. Tłumaczenia najważniejszych artykułów na PJM

Wybrane artykuły publikowane na stronach przewoźników (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 multimedialnych

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.

## 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)

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

---

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. 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.

---

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

Wskazane poniżej zasady skierowane są do osób opracowujących strony www

#### 6.1.1. 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 przystanków 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.

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

---

### Warunki realizacji usługi

#### Do wykorzystania:

- program czytający,
- 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) Nie zapominaj o zamieszczeniu tłumaczenia tekstów na PJM. Dla osób głuchych jest to często podstawowy język (język polski jest językiem obcym).
- 8) Sporządzając opisy dbaj o ich poradnikowy charakter, unikając wyciągów z przepisów lub regulaminów.
- 9) Używaj prostego, zrozumiałego języka, unikaj specjalistycznego lub prawniczego żargonu.
- 10) Dziel opisy na części, na konkretne tematy istotne z punktu widzenia pasażera.

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

---

### 6.1.2. Transport miejski – informacja o dostępności pojazdów i pomocy na pokładzie pojazdu transportu miejskiego.

#### 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) czy pojazd jest niskopodłogowy i czy posiada funkcję przyklęku,
- b) miejsca wsiadania/wysiadania dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami (jeśli są wyznaczone),
- c) drzwi wejściowe, w tym dodatkowe oznaczenie drzwi wejściowych z podnośnikiem/platformą lub innymi urządzeniami wspomagającymi wsiadanie do i wysiadanie z pojazdu,
- d) urządzenia wspomagające wsiadanie do/wysiadanie z pojazdu (jeśli są stosowane),
- e) rodzaj informacji pasażerskiej (głosowa, wizualna, SDIP, system informacji wewnętrzny/zewnętrzny),
- f) system przywoływania lub komunikacji z pracownikiem,
- g) system alarmowy (SOS),
- h) oznakowanie drzwi zewnętrznych, wewnętrznych i przycisków w alfabecie Braille'a,
- i) miejsca uprzywilejowane w pojeździe,
- j) miejsca dla podróżnych na wózkach,
- k) terminale samoobsługowe i kasowniki (jeśli są stosowane w pojeździe),
- l) gniazdka USB (jeśli występują),
- m) drogi ewakuacyjne,
- n) inne.

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

---

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

---

2. Opis dostępności pojazdu, tj. wskazanie:
- liczby i sposobu oznaczenia miejsc uprzywilejowanych,
  - zakresu pomocy (pomoc w wejściu/wyjściu),
  - możliwości realizacji pomocy i podróży w przypadku różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózek, wózek elektryczny, skuter),
  - sposobu informowania prowadzącego pojazd o potrzebie pomocy,
  - warunków pomocy i podróży z psem asystującym.

#### Warunki realizacji usługi

- Prócz samego opisu wykorzystaj grafikę planów pojazdu z zaznaczeniem kluczowych miejsc.
- 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).
- 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,
  - sygnalizacji prowadzącemu pojazd zamiaru wysiadania na danym przystanku.

#### 6.1.3. Transport miejski – informacja o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej i pomocy na stacjach metra i węzłach przesiadkowych.

#### Działanie

Udostępnienie na stronach www informacji o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej i pomocy na stacjach metra i węzłach przesiadkowych.

#### Sposób realizacji

Informacja o dostępności stacji metra/węzłów przesiadkowych zawiera:

- Skrót informacji w postaci infografik/piktogramów.

Podstawowy opis dostępności stacji metra/węzłów przesiadkowych przedstawiony jest w postaci piktogramów opisujących dostępne udogodnienia i usługi. Skrócony opis dostępności dotyczy wszystkich czynnych stacji metra/węzłów przesiadkowych.

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

---

Skrót informacji zawiera:

- a) Adres z opisem możliwości dojazdu na stację metra/węzła przesiadkowego;
  - b) Dane kontaktowe do administracji stacji metra/węzłów przesiadkowych (na bieżąco aktualizowane);
  - c) Informację o świadczeniu usługi pomocy (jeśli jest świadczona);
  - d) Informację o usługach świadczonych na stacji (np. parking, kasa biletowa, biletomat, informacja pasażerska, toalety, poczekalnia itp.);
  - e) Informację o dostępności architektonicznej stacji metra/węzłów przesiadkowych (opis dostępności architektonicznej, dostępne udogodnienia, występujące bariery lub ograniczenia);
  - f) Plan stacji metra/węzła przesiadkowego.
2. Dokładny opis dostępności stacji metra/węzła przesiadkowego oraz świadczonych usług i udogodnień.

W opisie należy uwzględnić:

- a) Informacje o świadczeniu pomocy w podróży (jeśli jest świadczona):
  - warunki świadczenia pomocy (obowiązek wcześniejszego zgłoszenia, link do formularza zgłoszenia, telefon, email),
  - informację o miejscu spotkania,
  - zakres świadczonej pomocy (pomoc na terenie stacji (metra) lub węzła przesiadkowego, obsługa PJM itp.),
  - możliwości realizacji pomocy w przypadku różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózek, wózek elektryczny, skuter).
- b) informacje o świadczonych usługach:
  - informacja pasażerska (SDIP/informacja głosowa/wizualna),
  - kasy biletowe,
  - terminale samoobsługowe
  - punkt informacyjny/obsługi,
  - przechowalnia bagażu,
  - toalety,
  - poczekalnia,
  - WI-FI,

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

---

- TAXI,
  - komunikacja miejska,
  - inne usługi (np. gastronomiczne, sklepy, punkty usługowe itp.)
- c) 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 stacji metra/węzła przesiadkowego (windy/pochylnie/podnośniki),
  - 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 (jeśli jest wyznaczone),
  - miejsca oczekiwania podróżnych na peronach oraz stanowiskach autobusowych/przystanków autobusowych/tramwajowych węzłów przesiadkowych (jeśli są wyznaczone) przeznaczone do realizacji pomocy w zakresie wsiadania do/wysiadania z pojazdu w przypadku braku konieczności świadczenia pomocy na terenie węzła przesiadkowego.
- d) Opis dostępności architektonicznej stacji metra/węzła przesiadkowego:
- otoczenia stacji metra/węzła przesiadkowego – z opisem dostępności dojścia (np. przejścia dla pieszych, chodnik, występujące bariery ograniczenia), komunikacji z innymi środkami transportu, miejsc parkingowych/postojowych, wejść na stację metra/węzła przesiadkowego;

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

---

- dostępności ciągów pionowych i poziomych stacji metra/węzła przesiadkowego (z opisem zastosowanych rozwiązań wspomagających poruszanie się (np. windy, podnośniki, pochylnie itp.), występujące ograniczenia wynikające np. z prac remontowo-budowlanych, awarii itp.
- dostępność peronów metra oraz stanowisk autobusowych/przystanków autobusowych/tramwajowych węzłów przesiadkowych (np. dostępność stacjonarnych urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie, miejsca wsiadania/wysiadania dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami).

e) Plan stacji metra/węzła przesiadkowego

Plan stacji metra/węzła przesiadkowego zapewnia wizualizację wszystkich pomieszczeń przeznaczonych dla podróżnych (np. ciągi komunikacyjne, punkty obsługi, miejsca spotkań, perony, toalety, punkty usługowe itp.) w tym również:

- otoczenie stacji metra/węzła przesiadkowego – z opisem dostępności dojścia na stację metra/węzła przesiadkowego (np. przejścia dla pieszych, chodnik, występujące bariery ograniczenia), komunikacji z innymi środkami transportu, miejsc parkingowych/postojowych, wejść na stację metra/węzła przesiadkowego;
- dostępność ciągów pionowych i poziomych stacji metra/węzła przesiadkowego (z opisem zastosowanych rozwiązań wspomagających poruszanie się (np. windy, pochylnie, podnośniki itp.), występujące ograniczenia wynikające np. z prac remontowo-budowlanych, awarii itp.
- dostępność peronów metra oraz stanowisk autobusowych/przystanków autobusowych/tramwajowych węzłów przesiadkowych (np. dostępność stacjonarnych urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie, miejsca wsiadania/wysiadania dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami),
- świadczone na stacji metra oraz na terenie węzła przesiadkowego 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.

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) Należy zapewnić stosowanie jednolitej informacji o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej przez zarządców 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 (w przypadku, gdy za infrastrukturę odpowiada inny, niż przewoźnik podmiot).
- 2) Zalecane jest wykorzystanie zdjęć miejsc odprawy pasażerskiej (pamiętając o opatrzeniu ich tekstem alternatywnym), a jeśli jest to możliwe - udostępnienie wirtualnej wycieczki po nim (opatrzonej napisami i tłumaczeniem na język migowy oraz audiodeskrypcją).
- 3) Należy zapewnić aktualność publikowanych informacji. Oznacza to także konieczność niezwłocznego publikowania danych o pracach remontowych czy awariach. Brak aktualizacji może utrudnić lub nawet uniemożliwić realizację podróży.
- 4) Plany muszą 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.
- 5) Należy zapewnić wyszukiwarkę stacji metra/węzłów przesiadkowych umożliwiającą podróżnemu dostęp do powyższych informacji przynajmniej po wyborze nazwy lub lokalizacji stacji metra/węzła przesiadkowego.

#### 6.1.4. Transport miejski – informacja o zakresie i sposobie pomocy w podróży.

##### Działanie

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

##### Sposób realizacji

W opisie należy uwzględnić:

1. opis sposobu zgłoszenia pomocy (zgłoszenie na przystanku/zgłoszenie w pojeździe),
2. zakres pomocy (pomoc przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu, pomoc w zajęciu miejsca),
3. możliwości realizacji pomocy w przypadku różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózek, wózek elektryczny, skuter),
4. oznaczenie identyfikacyjne osób świadczących pomoc.

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

---

### Warunki realizacji usługi

- 1) Opis powinien mieć charakter poradnika, a nie wyciągu z przepisów lub regulaminu przewoźnika.
- 2) Używaj prostego, zrozumiałego języka, unikaj specjalistycznego lub prawniczego żargonu.
- 3) Pamiętaj o Europejskich standardach przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia <https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>
- 4) Dziel opis na konkretne tematy istotne z punktu widzenia pasażera.
- 5) Pamiętaj o określeniu możliwości realizacji pomocy 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.

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

---

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

### 6.2.1. 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

Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego

Motorniczy

Kontroler biletów

Strażnik Metra Warszawskiego

#### Sposób realizacji

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

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.

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

---

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 usłyszysz.
- 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.
- 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.

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

---

- 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 usłyszysz lub zobaczysz – 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.

### **6.2.2. 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  
Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego  
Motorniczy  
Kontroler biletów  
Strażnik Metra Warszawskiego

#### **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.
2. Kierowca, motorniczy, kontroler biletów, strażnik Metra Warszawskiego korzysta z pętli w przypadku wygłaszania komunikatów do mikrofonu.

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

---

### 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.

### 6.2.3. Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie

#### Działanie:

Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie

#### Odpowiedzialne stanowisko:

Pracownik punktu obsługi pasażera

Pracownik punktu informacyjnego

Sprzedawca biletów

Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego

Motorniczy

Kontroler biletów

Strażnik Metra Warszawskiego

#### Sposób realizacji

Alternatywnym kanałem komunikacji dla osoby głuchej czy niedosłyszącej 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 **31**



---

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).

#### 6.2.4. Sytuacje awaryjne

##### Działanie

Awaria systemu informacji pasażerskiej w pojeździe

##### Odpowiedzialne stanowisko

Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego

Motorniczy

##### Sposób realizacji

W przypadku awarii systemu informacji pasażerskiej pracownik zapewnia pasażerom aktualną informację wykorzystując system głosowy (mikrofon).

##### 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

##### Odpowiedzialne stanowisko

Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego

Motorniczy

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

---

### 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.

### 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

Kierowca autobusu/trolejbusu miejskiego

Motorniczy

### 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.

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

---

- 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.

---

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

### 6.3.1. 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

#### 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 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 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.

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

---

- 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.
- 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, zawitych 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.

### 6.3.2. Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie

#### Działanie

Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie

#### Odpowiedzialne stanowisko

Pracownik infolinii

#### Sposób realizacji

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

Standard informowania i komunikowania się **36**

---

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

---

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

---

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 **38**