Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Wstęp

Plan działania Kolei Śląskich (dalej „KŚ") na rzecz poprawy zapewnienia dostępności został opracowany w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz dobre praktyki odnoszące się do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w tym w szczególności:

1) Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. 2022 poz. 2240 z późn. zm.),
2) Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848 z późn.zm.),
3) Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U z 2024 r. poz. 731),
4) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym zastępującego Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE.L.2007.315),
5) Decyzji Komisji 2008/164/WE z dnia 21 grudnia 2007 r. dotyczącej technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu "Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się" transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnej i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości (Dz. Urz. UE L 64 z 07.03.2008 z późn. zm.).
6) Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U.UE.L.2019.151.70).
7) Standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach korzystających z transportu zbiorowego, opracowanych w ramach Projektu pt. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami" realizowany jest w ramach Osi priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji w ramach Działania 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014 – 2020.

Plan ma na celu wprowadzenie działań zmierzających do stałej poprawy dostępności KŚ, jakości świadczonych usług i obsługi klientów KŚ.

Celem podejmowanych przez KŚ działań jest zapewnienie dostępnych rozwiązań dla klientów i pracowników KŚ.

Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
POLITYKA DOSTĘPNOŚCI KOLEI ŚLĄSKICH				
STANDARD DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ				
1.	Standard dostępności architektonicznej	Zapewnienie dostępności architektonicznej miejsc obsługi podróżnych	1. Realizacja prac remontowo-budowlanych, projektowych, aranżacyjnych (w przypadku nowych lokalizacji) zgodnie ze Standardem dostępności architektonicznej.	Realizacja zależna od prac remontowo-budowlanych lub projektowych, aranżacyjnych w przypadku nowych lokalizacji
2.			2. Remont COP • Wymiana/naprawa blatu, • Reorganizacja stanowiska obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami, 3. Montaż ścieżki dotykowej.	2025/2026
3.		Zapewnienie dostępności architektonicznej taboru	1. Wykonanie oznaczeń dotykowych i/lub w alfabecie Braille'a w pojazdach trakcyjnych KŚ zgodnie z wymaganiami zawartymi w TSI PRM: eksploatowany tabor – sukcesywne doposażanie taboru uzależnione od możliwości finansowych KŚ i wykonanie możliwe dla pojazdów, które będą w tym okresie przechodziły przeglądy poziomu P2, P3, P4 i P5.	Działanie stałe od 2025
4.		Dostosowanie istniejących procedur ewakuacji osób pod kątem przyjętych rozwiązań w zakresie ewakuacji osób z	1. Testy ewakuacji osób z niepełnosprawnościami z pojazdów. 2. Realizacja Projektu badawczego zakładającego przeprowadzenie pogłębionych badań z osobami z niepełnosprawnościami, w różnych sytuacjach. Projekt będzie realizowany w partnerstwie Koleje Śląskie, organizacja działająca na rzecz osób z niepełnosprawnościami i uczelnia. Pożądanym rozwiązaniem jest stworzenie projektu badawczego	2025/2027

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
		niepełnosprawnościami z pojazdów KŚ	przez uczelnię wyższą we współpracy z organizacją działającą na rzecz osób z niepełnosprawnościami, gdzie KŚ będzie beneficjentem rozwiązania. Celem projektu jest opracowanie pionierskiego rozwiązania w zakresie ewakuacji osób z niepełnosprawnościami z pojazdów kolejowych, które po wdrożeniu w KŚ będzie możliwe do implementacji u innych przewoźników.	
5.		Zapewnienie dostępności architektonicznej siedziby KŚ	1. Realizacja prac remontowo-budowlanych, projektowych, aranżacyjnych (w przypadku nowych lokalizacji) zgodnie ze Standardem dostępności architektonicznej.	Realizacja zależna od prac remontowo-budowlanych lub projektowych, aranżacyjnych w przypadku nowych lokalizacji
6.			2. Wdrożenie oznaczeń dotykowych i/lub w alfabecie Braille'a lub innych rozwiązań technologicznych ułatwiających nawigację/poruszanie się po budynkach KŚ.	2025
7.			3. Audyt dostępności budynków siedziby KŚ	2025
8.			4. Przebudowa/ modernizacja budynku A KŚ	Realizacja zależna od możliwości finansowych KŚ
9.			5. Budowa windy w budynku A	Realizacja zależna od możliwości finansowych KŚ
STANDARD DOSTĘPNOŚCI CYFROWEJ				
10.	Standard dostępności cyfrowej	www	1. Budowa nowej strony www KŚ, zgodnej z: 1) Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848 z późn.zm.),	2026/2027

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
			2) Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U z 2024 r. poz. 731), 3) Kluczowe elementy: • Interfejs użytkownika, • Konto użytkownika, • System sprzedaży i rezerwacji biletów, • Kontakt, w tym PJM oraz tłumaczenie wybranych artykułów/informacji na polski język migowy, • Formularze online, w tym zgłoszenia pomocy w podróży, • Deklaracja dostępności.	
11.		Aplikacja	2. Rozwój aplikacji pasażerskiej:	Działanie stałe od 2025
12.			1) Audyt zgodności z: • Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848 z późn.zm.), • Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U z 2024 r. poz. 731),	2025
13.			2) Wdrożenie Formularza zgłoszenia pomocy (Standard pomocy w podróży dział 5.2)	2025
14.		Multimedia	1. Do wszystkich publikowanych w serwisach internetowych KŚ filmów dodawane są napisy	Działanie stałe od 2025

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
15.		Dokumenty	1. Opracowanie i wdrożenie nowych, dostępnych szablonów dokumentów i prezentacji wykorzystywanych przez pracowników KŚ.	2025
16.		Dostępność biletomatów KŚ	1. Sukcesywna wymiana biletomatów na urządzenia zgodne z Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U z 2024 r. poz. 731).	Działanie stałe od 2025
STANDARD DOSTĘPNOŚCI ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH				
17.	Standard dostępności zamówień publicznych	Dostępność procesu zamówień publicznych	1. Obowiązek uwzględnienia dostępności przedmiotu zamówienia w przypadku, gdy przedmiot zamówienia przeznaczony jest dla: • klientów, • pracowników.	Działanie stałe od 2025
18.			2. Wdrożenie dostępnych szablonów dokumentacji przetargowej	2026
19.			3. Poprawa dostępności platformy zakupowej KŚ	2027
STANDARD INFORMOWANIA I KOMUNIKOWANIA SIĘ				
20.	Standard informowania i komunikowania się	Obsługa z wykorzystaniem tłumacza języka migowego.	1. Dostęp do zdalnego tłumacza polskiego języka migowego online: 1) www, 2) COP, 3) kasy KŚ, 4) drużyna pociągowa, 5) siedziba KŚ.	Działanie stałe (zapewnienie ciągłości działania usługi)
21.		Obsługa osób głuchoniewidomych	2. Zapewnienie tłumacza – przewodnika dla osób głuchoniewidomych w siedzibie KŚ i COP. W sytuacji zgłoszenia potrzeby tłumacza przewodnika KŚ zapewni go w terminie 3 trzech dni roboczych od zgłoszenia.	Realizacja – w przypadku zgłoszenia takiej potrzeby

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
22.		Obsługa bezpośrednia osób słabosłyszących.	3. Zapewnienie pętli indukcyjnych w: 1) kasy KŚ – montaż pętli stacjonarnej. Projekt podzielony na III etapy, I etap – kasy o największej liczbie obsłużonych podróżnych. Etap II i III opcjonalny – zależny od możliwości finansowych KŚ. 2) tabor KŚ: • nowy/modernizowany tabor – stosowanie w zamówieniach publicznych i umowach z wykonawcami zapisów dotyczących zapewnienia pętli indukcyjnych w pociągach, • eksploatowany tabor – sukcesywne doposażanie taboru poprzez stosowanie w zamówieniach publicznych i umowach z wykonawcami przeglądów poziomu P4, P5 zapisów dotyczących zapewnienia pętli indukcyjnych w pociągach (minimum jedna pętla na pojazd).	Do realizacji: • Montaż pętli w kasach etap II i III (działanie opcjonalne) 2025/2026 • Tabor – działanie stałe
23.			4. Zakup miernika działania pętli indukcyjnej	2025
24.			5. Zakup Inteligentnego systemu oznaczenia pętli indukcyjnej: 1) tabor KŚ: • nowy/modernizowany tabor – stosowanie w zamówieniach publicznych i umowach z wykonawcami zapisów dotyczących zapewnienia inteligentnego systemu oznaczenia pętli indukcyjnej, • eksploatowany tabor – sukcesywne doposażanie taboru poprzez stosowanie w zamówieniach publicznych i umowach z wykonawcami przeglądów poziomu P4, P5 zapisów dotyczących zapewnienia pętli Inteligentnego systemu oznaczenia pętli indukcyjnej. 2) miejsca obsługi i odprawy podróżnych (COP i kasy biletowe):	działanie stałe od 2025

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
			• sukcesywne doposażanie miejsc obsługi w inteligentny system oznaczenia pętli indukcyjnej.	
25.			6. Cykliczny przegląd prawidłowości działania pętli indukcyjnych w: 1) Pojazdach, 2) Punktach obsługi Podróżnych	Działanie stałe od 2025
STANDARD POMOCY W PODRÓŻY				
26.	Standard pomocy w podróży	Pomoc w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami	6. Wdrożenie Kart pomocy w podróży: 1) Dostosowanie Kart do layoutu Spółki, 2) Szkolenie dla pracowników odpowiedzialnych za obsługę i odprawę podróżnych, 3) Promocja Kart wśród podróżnych.	2025
27.			1. Cykliczny przegląd urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie z pojazdów	Działanie stałe od 2025
28.			2. Wdrożenie całościowej procedury pomocy w podróży zgodnie z Działem VI Standardu pomocy w podróży	2026
STANDARD SZKOLENIOWY				
29.	Standard szkoleniowy	Szkolenia	1. Szkolenia wstępne Szkolenia wstępne dla nowych pracowników obejmują wszystkie stanowiska obsługowe oraz administracyjne, , jak min. konduktorzy, kierownicy pociągu, pracownicy kas biletowych, COP oraz pracownicy administracyjno-biurowi KŚ. Szkolenia prowadzi Koordynator ds. dostępności lub wyznaczony przez Koordynatora pracownik.	Działanie stałe od 2025

<table>
<tr><th>Lp.</th><th>Obszar</th><th>Zakres działania</th><th>Sposób realizacji</th><th>Czas realizacji</th></tr>
<tr><td></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td>
<table>
<tr><th>Nazwa szkolenia</th><th>Adresaci szkolenia</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Dostępność Kolei Śląskich dla osób ze szczególnymi potrzebami</td><td>Drużyna pociągowa</td></tr>
<tr><td>Pracownik Kasy Biletowej</td></tr>
<tr><td>Pracownik COP-u</td></tr>
<tr><td>Dostępność Kolei Śląskich dla osób ze szczególnymi potrzebami</td><td>Pracownicy administracyjno-biurowi</td></tr>
<tr><td>Tworzenie i redagowanie dostępnych treści cyfrowych</td><td>Pracownicy administracyjno-biurowi</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>30.</td><td>
2. Szkolenia i Pouczenia okresowe
<table>
<tr><th>Nazwa szkolenia</th><th>Adresaci szkolenia</th></tr>
<tr><td>Okresowe szkolenia drużyn pociągowych z obsługi urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie z pojazdów (min. raz w roku w ramach pouczeń okresowych). Zgodnie z działem 2.1. Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróż Standardu szkoleniowego</td><td rowspan="2">Drużyna pociągowa</td></tr>
<tr><td>Szkolenia nowych pracowników drużyn pociągowych z obsługi urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie z pojazdów (w ramach szkoleń wstępnych). Zgodnie z działem 2.1. Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróż Standardu szkoleniowego.</td></tr>
</table>
</td><td>Działanie stałe od 2026</td></tr>
</table>

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji		Czas realizacji
			Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania standardu pomocy w podróży – zgłoszenie i realizacja usługi zapotrzebowania pomocy w podróży. Zgodnie z działem 2.2. Standardu szkoleniowego	• pracownik punktu obsługi pasażera • pracownik punktu informacyjnego • sprzedawca biletów • Drużyna pociągowa kontroler biletów • pracownik infolinii	
			Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania standardu informowania i komunikowania się. Zgodnie z działem 2.3 Standardu szkoleniowego	• pracownik punktu obsługi pasażera • pracownik punktu informacyjnego • sprzedawca biletów • Drużyna pociągowa • pracownik infolinii	
			Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami. Zgodnie z działem 1.4 Standardu szkoleniowego	• Drużyna pociągowa	
			Pierwsza pomoc – zalecenia ogólne Zgodnie z działem 1.5 Standardu szkoleniowego		
			Zamówienia publiczne w kontekście ustawy o dostępności oraz standardów opracowanych przez PFRON we współpracy z UTK i ITS. Zgodnie z działem 1.6 Standardu szkoleniowego	Osoby na stanowiskach: • odpowiedzialnych za opracowywanie dokumentacji przetargowej i publikowanie zamówień publicznych przewoźnika/zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej • pracownicy przygotowujący opisy przedmiotów zamówienia (np. z	

<table>
<tr><th>Lp.</th><th>Obszar</th><th>Zakres działania</th><th colspan="2">Sposób realizacji</th><th>Czas realizacji</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>działów inwestycyjnych) oraz ich kierownicy.</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Różni Podróżni – warsztat o komunikacji bez barier dla osób pracujących w sektorze transportu zbiorowego (szkolenie budujące świadomość i umiejętności obsługi klientów z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami w podróży) Zgodnie z działem 1.1. Standardu szkoleniowego.</td><td>• sprzedawca biletów
• pracownik COP
• pracownik infolinii
• Drużyna pociągowa
• pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi
• trener wewnętrzny</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Dostępność cyfrowa. Zgodnie z działem 1.3 Standardu szkoleniowego.</td><td>• Pracownicy odpowiedzialni za redakcję i administrację serwisów www, aplikacji, multimediów i serwisów społecznościowych</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">STANDARDY BADAWCZE</td></tr>
<tr><td>31.</td><td rowspan="2">Standardy badawcze</td><td rowspan="2">Badanie potrzeb pracowników transportu zbiorowego w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami</td><td colspan="2">1. Cykliczne badanie potrzeb pracowników transportu zbiorowego w zakresie obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami zgodnie z działem III Standardu badawczego</td><td rowspan="2">Działanie stałe od 2026</td></tr>
<tr><td>32.</td><td colspan="2">2. Cykliczne badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego zgodnie z działem IV Standardu badawczego</td></tr>
<tr><td colspan="6">INNE DZIAŁANIA</td></tr>
</table>

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
33.	Współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami	Działania na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami	1. Pociąg bez barier	Działanie stałe od 2025
34.	Raport o stanie zapewniania dostępności. Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	Monitoring KŚ w zakresie zapewnienia dostępności architektonicznej, cyfrowej, komunikacyjno-informacyjnej, obsługi klienta i jakości świadczonych usług.	1. Na podstawie zebranych informacji z jednostek organizacyjnych KŚ	Działanie cykliczne
35.		Opracowanie Raportu o stanie zapewniania dostępności.	2. Publikacja na BIP KŚ Raportu o stanie zapewniania dostępności KŚ	31.03.2025 r.
36.		Opracowanie i aktualizacja Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.	3. Publikacja na BIP KŚ Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz przegląd i aktualizacja Planu Działania	Działanie cykliczne

Monitoring i koordynacja

Odpowiedzialność za realizację poszczególnych pozycji Planu, leży we właściwych komórkach organizacyjnych KŚ. Monitoring realizacji Planu prowadzony będzie przez Koordynatora do spraw dostępności. W ramach procesu monitoringu, Koordynator ds. dostępności, do 1 marca każdego roku, przygotuje sprawozdanie z realizacji planu działania za rok poprzedni. Roczne raporty z realizacji Planu będą zatwierdzane przez Prezesa Zarządu KŚ. Na podstawie przygotowanego raportu rocznego, Koordynator ds. dostępności może formułować wnioski w zakresie stanu realizacji działań wynikających z przyjętego planu i kierować je do właściwych komórek organizacyjnych, jak również dokonywać zmian, aktualizacji przyjętego planu.

Zgodnie z zapisami art. 11 Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami KŚ co 4 lata, najpóźniej do 31 marca danego roku przygotuje raport o stanie zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz zatwierdzi go na portalu sprawozdawczym Głównego Urzędu Statystycznego. Następnie raport zostanie opublikowany na stronie BIP KŚ.

Za opracowanie raportu odpowiada Koordynator ds. dostępności.