

Roczny Plan Działania na rok: 2023

Tytuł lub zakres projektu:

Zapewnienie jednolitych standardów oraz systemu szkolenia pracowników sektora transportu kolejowego w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie przemieszczania i komunikowania się.

Wersja fiszki: 1

Numer i data uchwały Komitetu Monitorującego: uchwała nr 55 z 14.11.2023 r.

Informacje o instytucji opracowującej fiszkę:

Numer i nazwa Priorytetu:

Priorytet III. Dostępność i usługi dla osób z niepełnosprawnościami

Instytucja: Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej

Dane kontaktowe osoby (osób) do kontaktów roboczych (imię i nazwisko, e-mail, nr telefonu):

Wojciech Wróblewski

Naczelnik Wydziału Wdrażania Dostępności

Departament Europejskiego Funduszu Społecznego

+48 22 273 80 04

Wojciech.Wroblewski@mfi.pr.gov.pl

Numer i nazwa działania FERS:

3.3 Systemowa poprawa dostępności

Fiszka projektu wybieranego w sposób niekonkurencyjny

Podstawowe informacje o Projekcie:

Typ/typy projektów FERS:

Systemowe wsparcie dostępności w wybranych sektorach

Podmiot, który będzie wnioskodawcą:

Urząd Transportu Kolejowego

Uzasadnienie wyboru projektu w sposób niekonkurencyjny oraz wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą:

Projekt ma charakter systemowy. Obejmuje zagadnienia mające na celu wypracowanie jednolitych rozwiązań w sektorze transportu kolejowego uwzględniających specyficzne uwarunkowania procesu obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami. Założeniem projektu jest stworzenie jednolitego modelu obsługi ww. grupy podróżnych przez podmioty funkcjonujące w sektorze pasażerskich przewozów kolejowych, uwzględniającego określone potrzeby pasażerów z niepełnosprawnościami oraz pasażerów ze szczególnymi potrzebami. Z uwagi na fakt, że w proces organizacji i realizacji podróży koleją zaangażowane są na poszczególnych etapach różne podmioty rynku kolejowego, projekt skierowany jest do szerokiego grona adresatów – osób wykonujących określone zadania w wytypowanych podmiotach, tj.:

- pasażerskich przewoźników kolejowych,
- zarządców infrastruktury kolejowej (w tym dworców kolejowych),
- podmiotów prowadzących sprzedaż biletów,
- podmiotów udzielających informacji (stacjonarnie na dworcach oraz w formie zdalnej przez infolinię),
- podmiotów świadczących usługę asysty na terenie stacji kolejowych, w szczególności podczas wsiadania do i wysiadania z pociągów.

Zgodnie z przyjętą koncepcją, podmioty uczestniczące w projekcie zostaną kompleksowo przygotowane do zapewnienia równych szans, w tym realizacji bezpośredniego wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami – począwszy od etapu diagnozy dostępności (m.in. przy pomocy indywidualnych audytów), poprzez szkolenie osób, które docelowo staną się opiekunami dostępności, a jednocześnie trenerami wewnętrznymi w swoich organizacjach (m.in. poprzez szkolenia stacjonarne), po szkolenie pracowników wykonujących obowiązki w określonych grupach stanowisk (m.in. poprzez szkolenia za pośrednictwem platformy e-learningowej), w tym kadry zarządzającej podmiotów, do których adresowany jest projekt. Dla osiągnięcia zamierzonych efektów projektu niezbędne jest odpowiednie przygotowanie merytoryczne i praktyczne w każdym

podmiocie biorącym udział w projekcie opiekunów dostępności (trenerów wewnętrznych). Rolą opiekuna dostępności (trenera wewnętrznego) w organizacji będzie:

- koordynacja dostępności wewnętrznej i zewnętrznej,
- zapewnienie ciągłości szkolenia pracowników w zakresie dostępności,
- bieżące reagowanie na ewentualne praktyczne (eksploatacyjne) przeszkody ograniczające dostępność świadczonych przez dany podmiot usług,
- bieżące reagowanie na ewentualne zmiany prawne wpływające na zakres obowiązków danego podmiotu w zakresie dostępności usług świadczonych przez ten podmiot,
- monitorowanie jakości usług świadczonych dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami,
- planowanie poprawy dostępności usług świadczonych przez dany podmiot,
- udział w procesie rozpatrywania skarg i reklamacji dotyczących dostępności danego podmiotu,
- pełnienie funkcji punktu kontaktowego dla pracowników (rola konsultanta-mentora w zakresie dostępności).

Opiekun dostępności (trener wewnętrzny) będzie pracownikiem, który – w zależności od indywidualnej decyzji podmiotu – będzie mógł być formalnie wyznaczony do pełnienia funkcji pełnomocnika zarządu ds. dostępności. Zgodnie z przyjętym założeniem, funkcja opiekuna dostępności (trenera wewnętrznego) będzie powierzona osobom zatrudnionym przez dany podmiot, które w ramach projektu zostaną odpowiednio zweryfikowane pod kątem posiadanych predyspozycji w zakresie prowadzenia szkoleń, a także przygotowane merytorycznie do pełnienia tej roli. Projekt nie obejmuje finansowania zatrudnienia pracowników pełniących rolę opiekuna dostępności (trenera wewnętrznego).

Głównym elementem merytorycznym procesu szkolenia przewidzianym w projekcie będą standardy, stanowiące kompendium wiedzy dla osób szkolonych, ale przede wszystkim będące podstawą do przyjęcia przez przedsiębiorstwa zaangażowane w projekt jednolitych procedur obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami oraz pasażerów ze szczególnymi potrzebami. W projekcie wykorzystane zostaną standardy i procedury opracowane w ramach projektu „Szkolenia dla pracowników

sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym z niepełnosprawnościami” (realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Urząd Transportu Kolejowego i Instytut Transportu Samochodowego). W projekcie przewiduje się przegląd oraz poszerzenie zakresu tych dokumentów, biorąc pod uwagę specyfikę pracy w sektorze transportu kolejowego. Istotnym elementem będzie również przygotowanie procedur ewakuacji osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami.

Przedmiotowy projekt (tj. realizowany przez PFRON, UTK i ITS) ma węższy zakres merytoryczny. Nie przewidziano w nim aspektu ewakuacji osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami, który – jak wynika z sygnalizowanych Prezesowi UTK potrzeb środowisk osób z różnymi niepełnosprawnościami, ale również przez podmioty kolejowe – jest kluczowy dla bezpiecznego i samodzielnego podróżowania przez osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby ze szczególnymi potrzebami. Zakres realizowanego projektu nie obejmuje również audytów w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej. Nie przewidziano również kompleksowego przygotowania określonych kadr podmiotów kolejowych do pełnienia roli opiekuna dostępności (trenera wewnętrznego). Z tego względu proponowany projekt będzie miał komplementarny charakter względem projektu już realizowanego, będzie czerpał z jego produktów oraz pozwoli wykorzystać osiągnięte efekty. Głównym zamierzeniem projektu jest stworzenie w polskim systemie kolejowym ujednoliconego standardu profesjonalnej i bezpiecznej obsługi ww. grupy pasażerów na wysokim jakościowo poziomie.

Posiadane kompetencje oraz dotychczasowe doświadczenia UTK umożliwiają realizację przedmiotowego projektu. Prezes UTK jest centralnym organem administracji rządowej będącym krajową władzą bezpieczeństwa i krajowym regulatorem transportu kolejowego w rozumieniu przepisów Unii Europejskiej z zakresu bezpieczeństwa i regulacji transportu kolejowego, właściwym m.in. w sprawach regulacji rynku kolejowego oraz ochrony praw pasażerów w transporcie kolejowym. Realizuje m.in. zadania z zakresu spójnego z interesem publicznym rozwoju pasażerskiego transportu kolejowego, nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym i promocji tych praw. Prezes UTK wykonuje swoje zadania przy pomocy Urzędu Transportu Kolejowego. Wykorzystując takie

narzędzie jak np. certyfikacja i autoryzacja bezpieczeństwa, świadectwa bezpieczeństwa i dopuszczenia do eksploatacji, zezwolenia na podsystemy kolejowe, UTK oddziałuje na tzw. czynnik techniczny, ograniczając jego wpływ na powstawanie zdarzeń kolejowych (np. niewłaściwy stan infrastruktury kolejowej lub taboru).

Jednocześnie, wykonując powyższe zadania, a także mając na uwadze identyfikowane problemy w tym obszarze, UTK prowadzi działania informacyjno-edukacyjne jak:

- konsultowanie i doradzanie, w ramach wystandaryzowanych kontaktów zewnętrznych, przedstawicielom uczestników rynku kolejowego w zakresie dotyczącym rozwiązań i produktów mających zastosowanie w inwestycjach kolejowych;
- zapoznanie uczestników rynku z obowiązującymi regulacjami, zgodnie, z którymi muszą być realizowane inwestycje kolejowe (zarówno infrastrukturalne jak i taborowe).

Zdobyte w ten sposób wiedza i doświadczenie przez podmioty kolejowe umożliwia im bezpośrednio zapoznanie się z aktualnie obowiązującymi przepisami, ułatwia zrozumienie wymagań wynikających z tych przepisów, a przez to wpływa na prawidłowe ich wdrażanie.

W ramach prowadzonych w powyższym zakresie zadań zidentyfikowane zostały potrzeby ustandaryzowania i usystematyzowania tego typu działalności. Dlatego w 2016 r. powstała Akademia UTK (projekt „Akademia Bezpieczeństwa Kolejowego (ABK)” POIS.05.02.00-00-00043/19), która spotkała się z dużym zainteresowaniem i uznaniem przedstawicieli rynku kolejowego.

Urząd Transportu Kolejowego podejmuje także liczne działania na rzecz poprawy dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami Ponadto UTK posiada doświadczenie w realizacji projektu obejmującego szkolenia w zakresie dostępności (projekt partnerski PFRON-UTK-ITS – „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym z niepełnosprawnościami” (POWR.02.06.00-00-0063/19). Biorąc pod uwagę istniejące uwarunkowania oraz doświadczenia, niezbędnym i uzasadnionym jest pełnienie przez Prezesa UTK funkcji edukatora i

propagatora dobrych praktyk. Proaktywne działania Urzędu z zakresu praktycznego stosowania obowiązujących procedur, a także projektowanych zmian legislacyjnych, w długofalowej perspektywie przekładają się bezpośrednio na poprawę bezpieczeństwa ruchu kolejowego, co jest priorytetem zadań Prezesa UTK.

Znaczenie transportu kolejowego jako nowoczesnego środka transportu spełniającego najwyższe standardy bezpieczeństwa i obsługi, odpowiadającego na rosnące potrzeby klientów oraz silnie wspierającego rozwój gospodarczy regionów świata nieustannie wzrasta. Mając na uwadze dotychczasowe doświadczenia, widocznym jest, że istnieje realna potrzeba edukacji podmiotów rynku kolejowego w zakresie norm i standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami, usystematyzowania wiedzy oraz stworzenia platformy szkoleniowej w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami, dostępnej dla wszystkich podmiotów rynku kolejowego.

Z uwagi na pozycję ustrojową UTK, posiadane kompetencje i zasoby, możliwość oddziaływania na podmioty rynku kolejowego oraz dotychczasowe doświadczenie w realizacji projektów o zbliżonym charakterze, możliwa jest realizacja przedmiotowego projektu wybranego w sposób niekonkurencyjny.

Ponadto zasadność realizacji przedmiotowego projektu uzasadnia również fakt, iż do Prezesa UTK wpływają skargi pochodzące bezpośrednio od pasażerów, z których wynika, że pracownicy przedsiębiorstw kolejowych nie zawsze posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami. Ponadto z badań opinii pasażerów transportu kolejowego, przeprowadzonych przez Prezesa UTK wynika, że podróżni raczej negatywnie oceniają pomoc świadczoną przez przedsiębiorstwa kolejowe osobom z niepełnosprawnościami i osobom ze szczególnymi potrzebami. Aż 47,5% ankietowanych źle i bardzo źle oceniło w tym zakresie jakość obsługi na dworcach. Ok. 40% pasażerów negatywnie oceniło pomoc świadczoną podczas wsiadania, przejazdu i wysiadania z pociągu. Dane te uzasadniają podejmowanie kolejnych działań na rzecz systemowej poprawy jakości obsługi w tym newralgicznym obszarze.

Cel szczegółowy FERS, w ramach którego projekt będzie realizowany:

EFS+.CP4.H - Wspieranie aktywnego włączenia społecznego w celu promowania równości szans, niedyskryminacji i aktywnego uczestnictwa, oraz zwiększanie zdolności do zatrudnienia, w szczególności grup w niekorzystnej sytuacji.

Cel główny projektu:

Głównym celem projektu jest zapewnienie w sektorze pasażerskich przewozów kolejowych jednolitych standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami. Zasadność projektu wynika z aktualnego braku jednolitych, kompleksowych procedur obsługi ww. grup pasażerów we wszystkich podmiotach zaangażowanych w ten proces na wszystkich etapach podróży (łącznie 15 pasażerskich przewoźników kolejowych, 3 zarządców infrastruktury oraz podmioty zarządzające dworcami, w tym PKP S.A., które zarządza ok. 600 czynnymi dworcami). Ponadto obecnie brak jest jednolitego, kompleksowego standardu szkolenia pracowników podmiotów kolejowych w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami. Stanowi to realny problem z uwagi na fakt, że od 7 czerwca 2023 r. obowiązują przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Przedmiotowy akt wprowadził nowe wymaganie dla przedsiębiorstw kolejowych. Zgodnie z art. 26 ust. 1 tego rozporządzenia, przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązane są do przeszkolenia personelu z problematyki niepełnosprawności oraz zapewnienia regularnych szkoleń przypominających w tym zakresie. Przedmiotowy projekt i jego produkty pozwolą przedsiębiorstwom kolejowym prawidłowo realizować obowiązki wynikające z ww. przepisów. Zapewnienie jednolitych standardów szkoleniowych oraz jednolitych procedur obsługi ww. grup pasażerów wszystkim kluczowym przedsiębiorstwom realizującym obowiązki w tym zakresie przyczyni się do poprawy jakości, atrakcyjności i dostępności pasażerskich przewozów kolejowych dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami. Realizacja projektu urzeczywistni więc przedmiotowy cel szczegółowy.

Grupę docelową objętą projektem stanowią osoby wykonujące określone zadania związane z bezpośrednią obsługą osób z niepełnosprawnościami lub osób o szczególnych potrzebach, tj.:

- osoby udzielające pomocy/asysty bezpośrednio na stacji kolejowej/na terenie dworca kolejowego,
- pracownicy drużyn konduktorskich,
- sprzedawcy biletów,
- pracownicy punktów informacyjnych lub punktów obsługi pasażera i infolinii, w tym osoby przyjmujące zgłoszenie dotyczące pomocy/asysty w podróży.

Wybór tych grup pracowników wynika przede wszystkim z faktu, że to właśnie osoby wykonujące ww. zadania bezpośrednio realizują wspomniane przepisy rozporządzenia 2021/782. Dane UTK (za 2022 r.) wskazują, że w polskim systemie kolejowym, w kluczowych z perspektywy projektu grupach stanowiskowych, zatrudnionych jest:

- 1159 kasjerów biletowych,
- 1636 konduktorów,
- 4019 kierowników pociągów,
- ok. 300 pracowników udzielających pomocy bezpośrednio na terenie stacji kolejowych oraz udzielających informacji.

Przewiduje się, że grupa docelowa objęta szkoleniem online, obejmująca ww. stanowiska wynosi ok. 7100 osób. Założeniem jest przeszkolenie w formie online minimum 6000 osób spośród osób zatrudnionych na stanowiskach kasjerów biletowych, konduktorów, kierowników pociągów, pracowników udzielających pomocy bezpośrednio na terenie stacji kolejowych, pracowników obsługi punktów informacyjnych/centrów obsługi pasażera/obsługujących klientów w siedzibach podmiotów oraz pracowników infolinii (minimum 1 podmiot z każdej kategorii przedsiębiorstw świadczących usługi na rynku pasażerskich przewozów kolejowych, tj. 80% podmiotów, do których adresowany jest projekt (tj. 12 z 15).

Natomiast szkolenia stacjonarne teoretyczne i praktyczne przewiduje się wyłącznie dla osób przygotowywanych do objęcia funkcji opiekuna dostępności (trenera wewnętrznego) w przedsiębiorstwach biorących udział w projekcie oraz dla przedstawicieli kadry zarządzającej podmiotów, do których adresowany jest projekt.

Zakłada się przygotowanie do roli opiekuna dostępności (trenera wewnętrznego) przynajmniej 230 osób. Liczba osób szkolonych do roli opiekuna dostępności (trenera wewnętrznego) będzie różna w każdym z podmiotów z uwagi na istotnie zróżnicowaną strukturę organizacyjną oraz zakres świadczonych usług, w tym terytorium, na którym usługi są świadczone. Niektóre z podmiotów, do których adresowany jest projekt, funkcjonują tylko na terytorium jednego województwa, natomiast inne świadczą usługi na obszarze całego kraju, posiadając oddziały/zakłady na terenie wszystkich lub większości województw). Jak wskazano wcześniej, rolą opiekuna dostępności (trenera wewnętrznego) w organizacji będzie koordynacja dostępności wewnętrznej i zewnętrznej oraz zapewnienie ciągłości szkolenia pracowników w zakresie dostępności. Opiekun dostępności (trener wewnętrzny) będzie stanowił wewnętrzny punkt kontaktowy dla pracowników, pełniąc rolę konsultanta-mentora w tym zakresie. Opiekun dostępności (trener wewnętrzny) będzie więc pracownikiem, który – w zależności od indywidualnej decyzji podmiotu – będzie mógł być formalnie wyznaczony do pełnienia funkcji pełnomocnika zarządu ds. dostępności. Z uwagi na zróżnicowanie strukturalne oraz organizacyjne podmiotów, do których adresowany jest projekt, równie zróżnicowana będzie liczba osób przygotowanych do pełnienia roli opiekuna dostępności (trenera wewnętrznego). Szkoleniami objęta zostanie kadra zarządzająca podmiotów kolejowych, do których adresowany jest projekt. Dla tej grupy opracowany zostanie odrębny program szkoleniowy, uwzględniający dodatkowo takie zagadnienia jak m.in. zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami, równość szans, komunikacja z osobami z niepełnosprawnością oraz osobami ze szczególnymi potrzebami itp.

Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie, ze wskazaniem grup docelowych (o ile dotyczy), planowanych terminów realizacji zadań (o ile dotyczy) oraz szacunkowych kosztów ich realizacji (% budżetu projektu – o ile dotyczy):

Projekt obejmuje trzy podstawowe zadania.

Zadanie 1. Analiza i weryfikacja regulacji

Działania planowane w zakresie Zadania 1:

- przegląd przyjętych przez odbiorców projektu wewnętrznych procedur szkoleniowych
- przegląd procedur obsługi pasażerów z niepełnosprawnościami oraz ze szczególnymi potrzebami – pod kątem przygotowania rekomendacji odpowiednich zapisów do kart stanowisk pracy, regulaminów przewozowych i innych dokumentów regulujących świadczenie usług,
- audyty dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz komunikacyjno-informacyjnej we wszystkich podmiotach objętych projektem – zgodnie z modelem wsparcia w ramach OWDA¹,
- określenie potrzeb szkoleniowych poszczególnych stanowisk pracy,
- przegląd dobrych praktyk w zakresie standaryzacji obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz ze szczególnymi potrzebami,
- wizyty studyjne pracowników merytorycznych realizujących projekt w trzech wytypowanych podmiotach polskich i trzech podmiotach zagranicznych – przykłady dobrych praktyk oraz kompleksowych rozwiązań w zakresie procesu szkolenia pracowników oraz zapewniania dostępności architektonicznej, cyfrowej i komunikacyjno-informacyjnej – w transporcie kolejowym oraz w innych branżach, możliwie ściśle związanych z transportem kolejowym i publicznym transportem zbiorowym – lokalizacje zostaną wytypowane w oparciu o realizowane, cykliczne konkursy, których celem jest promowanie dostępnych usług;
- opracowanie łącznie minimum 12, maksymalnie 16 raportów diagnostycznych z rekomendacjami zmian dla podmiotów kolejowych oraz wsparciem w procesie wdrożenia zmian – jeden raport zbiorczy dla całego rynku oraz minimum 12 (tj. 80% podmiotów rynku), maksymalnie 15 (tj. 100% podmiotów rynku) raportów jednostkowych dla podmiotów zaangażowanych w projekt; raporty zawierające rekomendacje zmian odpowiednich zapisów do kart stanowisk pracy, regulaminów przewozowych i innych dokumentów regulujących świadczenie usług w celu aktualizacji tych dokumentów, w tym wsparcie prawne.

Zadanie pierwsze będzie więc służyło diagnozie stanu obecnego, identyfikacji szczegółowych potrzeb szkoleniowych w każdym z wytypowanych do udziału w projekcie podmiotów, z uwzględnieniem konkretnych stanowisk pracy. Dokonaniu diagnozy służyć mogą audyty, do których przeprowadzenia zaangażowani zostaną wykonawcy zewnętrzni, w tym osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby ze szczególnymi potrzebami. Szczegółowy zakres merytoryczny planowanych audytów przedstawia poniższa tabela:

Podmiot	Rodzaj dostępności	Zakres audytu
----------------	---------------------------	----------------------

¹ Ośrodek Wsparcia Architektury Dostępnej – Kompleksowe usługi w zakresie dostępności architektonicznej dla podmiotów publicznych, EFS w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Oś Priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.19

Pasażerscy przewoźnicy kolejowi	architektoniczna	Weryfikacja wybranych obiektów – do 5 lokalizacji/podmiot (np. siedzib podmiotów, w których przyjmowani są pasażerowie, punktów obsługi pasażera, kas biletowych) w zakresie spełnienia minimalnych wymagań dostępności architektonicznej, określonych w art. 6 pkt 1 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; audyt stosowania procedur ewakuacji; nie przewiduje się audytu dostępności taboru z uwagi na mnogość typów eksploatowanych pojazdów kolejowych przez wszystkich pasażerskich przewoźników kolejowych.
	cyfrowa	Weryfikacja głównych stron internetowych (po 1/podmiot) oraz głównych aplikacji (po 1/podmiot) wykorzystywanych przy obsłudze pasażerów (np. w zakresie sprzedaży biletów, informacji o rozkładzie jazdy, informacji o zakresie usług, informacji o prawach pasażerów, składaniu skarg i reklamacji itp.) pod kątem spełnienia minimalnych wymagań dostępności cyfrowej, o których mowa w art. 6 pkt 2 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
	komunikacyjno-informacyjna	Weryfikacja podmiotu w zakresie spełnienia minimalnych wymagań dostępności architektonicznej, określonych w art. 6 pkt 3 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
Zarządcy infrastruktury (dworców)	architektoniczna	Weryfikacja wybranych obiektów – do 5 lokalizacji/podmiot (np. siedzib podmiotów, w których przyjmowani są pasażerowie, dworców kolejowych lub stacji kolejowych) w zakresie spełnienia minimalnych wymagań

		dostępności architektonicznej, określonych w art. 6 pkt 1 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, audyt stosowania procedur ewakuacji.
	cyfrowa	Weryfikacja głównych stron internetowych (po 1/podmiot) oraz głównych aplikacji (po 1/podmiot) wykorzystywanych przy obsłudze pasażerów (np. w informacji o rozkładzie jazdy, informacji o zakresie usług, informacji o prawach pasażerów, składaniu skarg i reklamacji itp.) pod kątem spełnienia minimalnych wymagań dostępności cyfrowej, o których mowa w art. 6 pkt 2 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
	komunikacyjno-informacyjna	Weryfikacja podmiotu w zakresie spełnienia minimalnych wymagań dostępności architektonicznej, określonych w art. 6 pkt 3 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

W ramach tego etapu przygotowanie zostaną rekomendacje w zakresie modelowych, jednolitych procedur obsługi osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami, w tym procedur ewakuacji. Brak takich jednolitych procedur w aktualnie obowiązujących regulaminach przewozowych oraz instrukcjach/procedurach podmiotów kolejowych sprawia, że reagowanie w sytuacjach kryzysowych jest istotnie zróżnicowane w skali rynku. Z tego względu proponowany projekt umożliwi przyjęcie, na rynku pasażerskich przewozów kolejowych w Polsce, jednolitych procedur reagowania oraz świadczenia pomocy osobom z niepełnosprawnościami oraz ze szczególnymi potrzebami.

W zakresie audytów oraz przygotowania rekomendacji zmian założenia projektu uwzględniają zróżnicowanie organizacyjne (strukturalne) podmiotów, do których adresowany jest projekt (świadczenie usług na terenie tylko jednego/kilku województw lub na terytorium całego kraju, w podziale na oddziały/zakłady), Dlatego przewiduje się, że podmioty prowadzące działalność na terytorium całego kraju będą objęte audytami, których zakres będzie uwzględniał ich specyficzną strukturę (audyty

oraz rekomendacje zmian kierowane nie tylko do centrali, ale również do poszczególnych oddziałów/zakładów takich spółek).

Okres realizacji Zadania 1 – I kw. 2024 – IV kw. 2025.

Wstępny przewidywany koszt realizacji Zadania 1 to ok 22,5% wartości projektu.

Zadanie 2. Opracowanie standardów i procedur szkoleniowych

Działania planowane w zakresie Zadania 2:

- przygotowanie merytoryczne i techniczne szkoleń;
- opracowanie standardów i modelowych procedur obsługi, w tym ewakuacji osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami na każdym etapie podróży;
- organizacja czterech spotkań konsultacyjnych z podmiotami uczestniczącymi w projekcie – umożliwiających poznanie oczekiwań i potrzeb docelowych uczestników projektu, określenie celów i pożądaných efektów, nabór ekspertów do oceny wypracowanych standardów oraz konsultacje z rynkiem wypracowanych rozwiązań,
- przygotowanie materiałów szkoleniowych na platformę e-learningową – wkładu merytorycznego, skryptów szkoleń (dla trenerów wewnętrznych oraz pozostałych uczestników),
- przygotowanie i wdrożenie platformy e-learningowej

Dopełnieniem zadania drugiego będzie weryfikacja najlepszych praktyk w zakresie szkoleń personelu i procedur obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami. W tym zadaniu wykorzystane zostaną także doświadczenia zagraniczne, nie tylko z rynku kolejowego, ale również innych sektorów – modelowe rozwiązania w zakresie zapewniania dostępności różnych rodzajów usług (nie tylko transportu) dla możliwie szerokiej grupy odbiorców. W ramach drugiego zadania przygotowana zostanie warstwa merytoryczna docelowych szkoleń i ich standardów (z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb poszczególnych podmiotów, które zostaną zidentyfikowane w zadaniu 1.) oraz modelowe procedury obsługi osób z niepełnosprawnościami i osób ze szczególnymi potrzebami, w tym procedury ewakuacji osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami. Procedury te zostaną poddane konsultacjom z podmiotami, których sposób działania będą kształtować. Przygotowany zostanie również zasób merytoryczny, który zasili platformę e-learningową UTK, która będzie stanowiła podstawę procesu szkoleniowego. Platforma będzie stanowiła także punkt wzajemnej komunikacji pomiędzy opiekunami dostępności (trenerami wewnętrznymi), umożliwiając bieżącą wymianę informacji na temat doświadczeń, problemów i najlepszych praktyk. W realizację zadania drugiego zaangażowani zostaną wykonawcy zewnętrzni – eksperci w zakresie dostępności transportu i trenerzy. Zakłada się, że w realizację tego zadania bezpośrednio zaangażowane będą osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby ze szczególnymi potrzebami, a

także organizacje społeczne reprezentujące środowisko osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami. Nadrzędnym celem projektu jest bowiem dostarczenie usług na poziomie oczekiwanym przez grupę docelowych odbiorców, czyli właśnie osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby ze szczególnymi potrzebami.

Okres realizacji Zadania 2 – III kw. 2025 – IV kw. 2028.

Wstępny przewidywany koszt realizacji Zadania 2 to ok 47,5% wartości projektu.

Zadanie 3. Realizacja szkoleń dla rynku kolejowego

Działania planowane w zakresie Zadania 3:

- organizacja i realizacja szkoleń stacjonarnych teoretycznych i praktycznych – 3 bloki szkoleniowe po 3 dni dla łącznie 230 trenerów wewnętrznych, w tym:
 - kwalifikacja trenerów – ocena predyspozycji do pełnienia roli trenera;
 - szkolenia w zakresie umiejętności trenerskich i przekazywania wiedzy wewnątrz organizacji;
 - szkolenia praktyczne na obszarach kolejowych z wykorzystaniem infrastruktury kolejowej (taboru oraz obiektów stacyjnych/dworcowych);
- organizacja i realizacja szkoleń stacjonarnych i praktycznych dla kadry zarządzającej;
- opracowanie materiałów szkoleniowych dla trenerów;
- zapewnienie wsparcia i konsultacji trenerskich dla opiekunów dostępności (trenerów wewnętrznych);
- opracowanie raportu podsumowującego produkty i doświadczenia wynikające z projektu.

Zadanie trzecie będzie zatem polegało na realizacji przygotowanych w ramach zadania 2. szkoleń stacjonarnych (teoretycznych i praktycznych). Będą one skierowane do określonej liczbowo, w ramach zadania 1., grupy docelowej pracowników, którzy następnie staną się trenerami opiekunami dostępności (trenerami wewnętrznymi) w swoich organizacjach oraz dodatkowo wskazanych osób przez podmioty uczestniczące w projekcie, proporcjonalnie do liczby osób zatrudnionych na stanowiskach objętych projektem. Osoby te, dzięki zdobytej wiedzy i przy wykorzystaniu narzędzi powstałych w projekcie, będą mogły samodzielnie szkolić współpracowników w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami (co jest również, jak wspomniano, wymogiem prawnym od 2023 r.). Przewiduje się, że do pełnienia roli opiekuna dostępności (trenera wewnętrznego) w zakresie dostępności przygotowanych zostanie w ramach projektu 230 osób (spośród pracowników podmiotów, do których adresowany jest projekt). Ponadto szkoleniami objęta zostanie kadra zarządzająca podmiotów kolejowych. Natomiast w szkoleniach online udział weźmie minimum 70% pracowników zatrudnionych na stanowiskach kasjerów biletowych, konduktorów, kierowników pociągów, pracowników udzielających pomocy bezpośrednio na terenie

stacji kolejowych, pracowników obsługi punktów informacyjnych/centrów obsługi pasażera/obsługujących klientów w siedzibach podmiotów oraz pracowników infolinii z minimum 75% podmiotów, do których adresowany jest projekt. Ponadto platforma e-learningowa będzie zawierała również część merytoryczną (pomocniczą) przeznaczoną dla opiekunów dostępności (trenerów wewnętrznych), przy pomocy której osoby przygotowane do tej roli będą mogły na bieżąco aktualizować swoją wiedzę w oparciu o przygotowane materiały oraz wzajemnie komunikować się. Urząd Transportu Kolejowego, zarządzając platformą, będzie dysponował bieżącymi informacjami m.in. w zakresie liczby osób przeszkolonych z wykorzystaniem platformy przez poszczególne podmioty kolejowe. Jednocześnie Prezes UTK, korzystając z posiadanych kompetencji ustawowych, będzie monitorował sposób szkolenia wstępnego oraz cyklicznego przez wszystkie podmioty kolejowe funkcjonujące na rynku pasażerskich przewozów kolejowych w Polsce.

Okres realizacji Zadania 3 – II kw. 2027 – IV kw. 2028.

Wstępny przewidywany koszt realizacji Zadania 3 to ok 30% wartości projektu.

Ponadto w ramach projektu planowane jest zawarcie przez Prezesa UTK porozumienia o współpracy z wszystkimi podmiotami będącymi uczestnikami projektu. Celem porozumienia będzie umożliwienie udziału pracowników tych podmiotów w projekcie.

Z uwagi na charakter projektu, w wyniku przeprowadzonej przez UTK analizy ustalono, że wsparcie, jakie zostanie udzielone przedsiębiorcom w ramach projektu wyczerpie znamiona pomocy publicznej w rozumieniu właściwych przepisów. UTK w tym zakresie będzie więc zobowiązany do realizacji obowiązków wynikających m.in. z ustawy z dnia 30 kwietnia 2004 r. o postępowaniu w sprawach dotyczących pomocy publicznej (tekst jedn.: Dz. U. z 2023 r., poz. 702 ze zm.). Nie przewiduje się, by uznanie wsparcia wynikającego z projektu przedsiębiorstwom, do których adresowany jest projekt, jako pomoc publiczna, stanowiło zagrożenie w realizacji projektu.

Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie? (niepotrzebne usunąć):

- ~~Tak~~
- **Nie**

Podmioty, które będą partnerami w projekcie ze wskazaniem realizowanych zadań i uzasadnienie wyboru partnerów:

Nie dotyczy.

Czy projekt będzie projektem grantowym? (niepotrzebne usunąć):

- ~~Tak~~

- **Nie**

Przewidywany termin złożenia wniosku o dofinansowanie (kwartał albo miesiąc oraz rok): IV kwartał 2023 r.

Przewidywany okres realizacji projektu (od-do): styczeń 2024 — grudzień 2028 r.

Szacowany budżet Projektu

Szacowana kwota wydatków w projekcie w podziale na lata i ogółem (PLN)

(uzupełnij):

- w roku 2024: 1 000 000,00
- w roku 2025: 3 000 000,00
- w roku 2026: 2 500 000,00
- w roku 2027: 2 000 000,00
- w roku 2028: 1 500 000,00
- ogółem: 10 000 000,00

Wymagany wkład własny beneficjenta (PLN) (niepotrzebne usunąć):

- Nie

Procentowy poziom wymaganego wkładu własnego (o ile dotyczy): nie dotyczy

Szacowany wkład UE (PLN): 8 252 000,00

Cross-financing (uzupełnij):

- Kwota 0,00 PLN
- % 0,00

Rodzaj planowanych wydatków w ramach cross-finansingu:

nie dotyczy

Zakładane efekty Projektu wyrażone wskaźnikami (w podziale na płeć i ogółem)

Wskaźniki Rezultatu

1. Nazwa wskaźnika:

WLWK-PLHCR07 Liczba obszarów/sektorów dla których wprowadzono zmiany prawa lub standardy służące poprawie dostępności

Wartość docelowa dla projektu: 1

W podziale na (o ile dotyczy) (uzupełnij): nie dotyczy

- Kobiety:
- Mężczyzn:

2. Nazwa wskaźnika:

Liczba podmiotów (przedsiębiorstw świadczących usługi na rynku pasażerskich przewozów kolejowych, w tym zarządców infrastruktury, sprzedawców biletów, podmiotów udzielających informacji oraz podmiotów świadczących usługę asysty dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami), których przedstawiciele wezmą udział w szkoleniach:

Wartość docelowa dla projektu: 12 szt. (minimum 1 podmiot z każdej kategorii przedsiębiorstw świadczących usługi na rynku pasażerskich przewozów kolejowych)

Wskaźnik specyficzny dla projektu (spoza WLWK)

Wskaźniki Produktu

1. Nazwa wskaźnika:

Liczba projektów, których celem jest zapewnienie jednolitych standardów obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami.

Wartość docelowa dla projektu: 1

W podziale na (o ile dotyczy) (uzupełnij): nie dotyczy

- Kobiety:
- Mężczyzn:

2. Nazwa wskaźnika

Liczba podmiotów (przedsiębiorstw świadczących usługi na rynku pasażerskich przewozów kolejowych, w tym zarządców infrastruktury, sprzedawców biletów, podmiotów udzielających informacji oraz podmiotów świadczących usługę asysty dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami) zaangażowanych w projekt:

Wartość docelowa dla projektu: 12 szt. (minimum 1 podmiot z każdej kategorii przedsiębiorstw świadczących usługi na rynku pasażerskich przewozów kolejowych)

Wskaźnik specyficzny dla projektu (spoza WLWK)

3. Nazwa wskaźnika

Liczba przeszkolonych w formie online osób wykonujących określone zadania związane z bezpośrednią obsługą osób z niepełnosprawnościami lub osób ze szczególnymi potrzebami (tj. osoby udzielające pomocy/asysty bezpośrednio na stacji kolejowej/ na terenie dworca kolejowego, pracownicy drużyn konduktorskich, sprzedawcy biletów, pracownicy punktów informacyjnych lub punktów obsługi pasażera i infolinii, w tym osób przyjmujących zgłoszenie dotyczące pomocy/asysty w podróży).

Wartość docelowa dla projektu: min. 6000 osób

Wskaźnik specyficzny dla projektu (spoza WLWK)

4. Nazwa wskaźnika

Liczba przeszkolonych w formie stacjonarnej osób w celu przygotowania do pełnienia roli opiekuna dostępności (trenera wewnętrznego) w organizacji

Wartość docelowa dla projektu: min. 230 osób

Wskaźnik specyficzny dla projektu (spoza WLWK)

Szczegółowe kryteria wyboru projektów

Kryteria dostępu:

1. Nie dotyczy

Opis i uzasadnienie kryterium:

Nie dotyczy

.....

Podpis osoby upoważnionej do podejmowania decyzji w zakresie Roczego Planu Działania:

Warszawa, 06.12.2023

Dominika Tadla

Miejscowość, data

Podpis osoby upoważnionej

06.12.2023

Data zatwierdzenia fiszki w ramach Roczego Planu Działania

(wypełnia Instytucja Zarządzająca FERS)