

## **Polityka dostępności Kolei Śląskich**

## Spis treści

<b>Polityka dostępności Kolei Śląskich .....</b>	<b>1</b>
I. Wstęp .....	4
II. Realizacja Polityki .....	6
III. Dostępność głównych obszarów działalności KŚ .....	7
Klient.....	8
Komunikacja .....	14
Produkty i usługi KŚ .....	17
Kadry.....	36
IV. Zarządzanie .....	39
Dostępność architektoniczna .....	39
Zamówienia publiczne .....	41
Budżet.....	41
Monitoring.....	42
Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami .....	47
V. Słownik pojęć .....	49
KŚ .....	49
COP .....	49
MFIPR.....	49
ETR.....	49
Osoba ze szczególnymi potrzebami .....	49
Projektowanie uniwersalne.....	49
G/głuchy .....	49
Słabosłyszący, niedosłyszący .....	49
Niewidomy.....	49
Ociemniały.....	50
Słabowidzący .....	50
Głuchoniewidomy.....	50
Osoba z niepełnosprawnością narządu ruchu.....	50
Osoba z problemami poznawczymi.....	50
Polski język migowy (PJM).....	50
Alfabet Braille'a .....	50
Czytnik ekranu .....	50

Fokus.....	50
Czcionka bezszeryfowa.....	51
Tekst/opis alternatywny.....	51
Transkrypt.....	51
Transkrypcja .....	51
Audiodeskrypcja .....	51
WCAG.....	51
Ważne daty.....	51

## I. Wstęp

Dostępność to właściwość środowiska (przestrzeni fizycznej, rzeczywistości cyfrowej, systemów informacyjno-komunikacyjnych, produktów i usług), która pozwala osobom z ograniczeniami funkcjonalnymi (fizycznymi i poznawczymi) na korzystanie z niego na zasadzie równości z innymi.

Dostępność jest dla wielu osób warunkiem prowadzenia niezależnego życia i uczestnictwa w życiu społecznym oraz gospodarczym kraju, społeczności lokalnej, szkoły czy miejsca pracy.

Dostępność dotyczy nas wszystkich, ale w codziennym życiu jej brak jest dostrzegany głównie przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym indywidualnymi, wynikającymi z braku pełnej sprawności.

Dostępność dotyczy w szczególności osób:

- 1) na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się;
- 2) niewidomych i słabowidzących;
- 3) G/głuchych i słabosłyszących;
- 4) głuchoniewidomych;
- 5) z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi;
- 6) starszych i osłabionych chorobami;
- 7) mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego);
- 8) o nietypowym wzroście (w tym również dzieci);
- 9) z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, rowerem,
- 10) z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
- 11) Kobiet w ciąży;

Powyższa definicja ma zastosowanie zarówno do potrzeb czasowych jak i trwałych.

Spółka Koleje Śląskie działając z poszanowaniem regulacji prawnych i dobrych praktyk w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami uwzględnia problematykę osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich obszarach swojej działalności.

Każdy pracownik Kolei Śląskich (dalej „KŚ”, „Spółka”, „przewoźnik”) obowiązuje jest do zapoznania się i stosowania zapisów Polityki dostępności Kolei Śląskich (dalej „Polityka”).

Polityka oraz Standardy zostały opracowane zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawnymi, w tym w szczególności:

1. Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. 2020 poz. 1062 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. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 171 z 17.05.2021 r.),
4. Rozporządzenia 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 (Dz.U.U.E.L.2014.356.110),
5. Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U.U.E.L.2019.151.70).

oraz Standardów obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami opracowanych w ramach Projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” (Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych).

## **II. Realizacja Polityki**

Za dostępność KŚ odpowiadają wszyscy pracownicy Spółki, za realizację Polityki oraz przyjętych w KŚ Standardów odpowiadają Dyrektorzy komórek organizacyjnych KŚ.

Wdrożenie Standardów będzie realizowane zgodnie z Przyjętym Planem działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, do którego Dyrektorzy komórek organizacyjnych zobowiązani są zgłaszać działania do realizacji.

Wszystkie działania wymagające finansowania muszą być zgłoszone do corocznego Planu budżetu KŚ.

Osobami wyznaczonymi do raportowania postępu realizacji Standardów są Członkowie Zespołu ds. dostępności, którzy zobowiązani są do przekazywania stosownych informacji raz na kwartał do Koordynatora ds. dostępności.

### **III. Dostępność głównych obszarów działalności KŚ**

W KŚ wyróżniamy pięć podstawowych obszarów działania Spółki, tj. Klient, Komunikacja, Usługi, Kadry i Zarządzanie, w ramach których realizujemy zadania z uwzględnieniem potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnością.

Przyjęta Polityka stanowi wytyczne do realizacji zadań KŚ zgodnie z przepisami prawa odnoszącymi się do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Każda komórka organizacyjna KŚ w zakresie swojej działalności zobowiązana jest do realizowania działań na rzecz zapewnienia i zwiększenia dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej we współpracy z Koordynatorem ds. dostępności.

Do zadań Koordynatora ds. dostępności należy w szczególności:

- wsparcie osób z niepełnosprawnościami w dostępie lub korzystaniu z usług świadczonych przez KŚ,
- ustalanie oraz wdrażanie planu działania na rzecz poprawy dostępności KŚ,
- współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Ponadto, Koordynator ds. dostępności zarządza i odpowiada za koordynację działań w zakresie zapewnienia dostępności:

- architektonicznej;
- cyfrowej;
- informacyjno-komunikacyjnej;

we wszystkich głównych obszarach działalności KŚ.

Integralną częścią Polityki są Załączniki zawierające standardy dostępności:

1. Standard informowania i komunikowania się.
2. Standard pomocy w podróży.
3. Standardy badawcze:
  - badanie potrzeb pracowników transportu publicznego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,
  - badanie potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego.
4. Standard szkoleniowy.
5. Standard dostępności cyfrowej.
6. Standard tworzenia dostępnych treści cyfrowych.
7. Standard dostępności architektonicznej.
8. Standard dostępności zamówień publicznych.

Działalność KŚ realizowana jest w oparciu o przyjętą Politykę wraz ze Standardami.

## Klient

### Dostępność architektoniczna punktów obsługi klienta

Standard dostępności punktów obsługi klienta, takich, jak kasy biletowe, COP, recepcja, kancelaria określa minimalne wymagania dostosowania miejsc obsługi klientów KŚ oraz świadczonych w nich udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Punkty obsługi klienta, recepcje, kancelarie i sale, w których organizowane są spotkania znajdują się możliwie blisko głównych ciągów komunikacyjnych, najczęściej w pobliżu wejść. Umożliwiają obsługę osób poruszających się na wózku inwalidzkim poprzez zapewnienie trasy wolnej od przeszkód o minimalnej szerokości 120 cm i powierzchni manewrowej (min. 150x150 cm).

Lada recepcji, punktów obsługi klienta i kancelarii, co najmniej na odcinku o szerokości 90 cm znajduje się nie wyżej niż 90 cm od posadzki. Optymalna wysokość lady wynosi 70-80 cm. Pod blatem zapewniona jest przestrzeń umożliwiająca podjechanie pod blat przodem wózka, np. inwalidzkiego. Jeżeli przy blacie możliwe jest wypełnianie dokumentów, przestrzeń pod blatem powinna zostać obowiązkowo zapewniona. Przestrzeń pod blatem na głębokości min. 30 cm wynosi min. 67 cm wysokości od posadzki.

W punktach obsługi klientów powinno być nieoślepiające oświetlenie. Stosowane oświetlenie w miejscach obsługi klientów umożliwia osobom niesłyszącym czytanie z ruchu ust.

Stanowiska obsługi klienta wyposażone są w ramki do podpisu, pętle indukcyjne oraz dostęp do tłumacza języka migowego online.

### Świadczone udogodnienia

Informacje dotyczące świadczonych udogodnień znajdują się przynajmniej na drzwiach wejściowych siedziby, miejsc odprawy i obsługi klientów oraz pojazdów KŚ.

Celem podejmowanych przez KŚ działań jest zapewnienie jednolitego standardu obsługi klientów m.in. poprzez:

- wprowadzenie definicji osoby ze szczególnymi potrzebami,
- **skrócenia wymaganego terminu zgłoszenia pomocy w podróży z 48 do 24 godzin przed planowaną podróżą**, zgodnie z rekomendacjami Prezesa UTK oraz Standardem świadczenia pomocy w podróży,
- obsługi osób ze szczególnymi potrzebami poza kolejnością w COP oraz kasach biletowych,
- **braku konieczności zgłaszania braku biletu przez osoby ze szczególnymi potrzebami**,
- określenia parametrów wózków inwalidzkich umożliwiających udzielenie pomocy w podróży przez KŚ,
- obsługi podróżnych z wykorzystaniem pętli indukcyjnych i tłumacza PJM online.

### Kasy biletowe

- Wszystkie kasy znajdują się na dworcach kolejowych. Podczas planowania podróży prosimy o sprawdzenie aktualnej dostępności dworców i peronów dla osób z niepełnosprawnością na stronie PKP PLK.



- Część punktów obsługi i odprawy podróżnych wyposażonych jest w stacjonarne pętle indukcyjne. Aktualny wykaz kas wyposażonych w pętle indukcyjne<sup>1</sup>:
  - Bielsko-Biała Gł. 251,
  - Częstochowa 101,
  - Gliwice 211,
  - Katowice 2,
  - Katowice COP,
  - Katowice Hol Gł. 181,
  - Pszczyna,
  - Rybnik,
  - Sosnowiec Gł. 171,
  - Tychy,
  - Zabrze 201,
  - Zawiercie 131,
  - Żywiec.

Pasażer powinien we własnym zakresie dokonać konfiguracji aparatu słuchowego samodzielnie lub u protetyka słuchu.

- We wszystkich kasach biletowych dostępna jest usługa PJM online. Z tłumaczem języka migowego można łączyć się od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 20:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. **Nie trzeba się rejestrować. Usługa jest bezpłatna.**
- We wszystkich kasach obsługiwani są podróżni z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- W kasach biletowych KŚ poza kolejnością obsługiwane są następujące osoby:
  - 1) kobiety w ciąży,
  - 2) z niepełnosprawnością (w tym opiekunów/przewodników tych osób) lub o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym osoby poruszające się na wózku inwalidzkim, z chodzikiem lub o kulach, osoby z czasowymi ograniczeniami<sup>[1]</sup> (np. złamana kończyna),
  - 3) niewidome, podróżujące bez przewodnika oraz niewidome wraz z przewodnikiem/psem asystującym, w szczególności psem przewodnikiem,
  - 4) niezdolne do samodzielnej egzystencji,
  - 5) z dziećmi do lat 6<sup>[2]</sup> lub z dziećmi z niepełnosprawnościami,
  - 6) w wieku powyżej 65<sup>[3]</sup> lat,
  - 7) cierpiące na choroby ograniczające sprawność fizyczną<sup>[4]</sup>,

O kolejności obsługi decyduje pracownik kasy, który powinien zaprosić osobę uprawnioną do obsługi poza kolejnością. W przypadku, gdy pracownik kasy nie zauważy lub nie zaprosi osoby ze szczególnymi

---

<sup>1</sup> Stan na 1.12.2023r. Aktualne informacje znajdują się na stronie [Kolei Śląskich](#).

potrzebami do obsługi poza kolejnością, osoba uprawniona powinna podejść do pracownika i zgłosić potrzebę obsługi poza kolejnością.

Kasy z obniżonym blatem/okienkiem stanowiskowym<sup>2</sup>

- Katowice Hol Gł. 187,
- Katowice COP,
- Gliwice 211.

### **Centrum Obsługi Pasażera**

Centrum Obsługi Pasażera Kolei Śląskich to miejsce, gdzie Podróżni mogą kupić bilet, zasięgnąć informacji m.in. na temat rozkładu jazdy pociągów czy taryfy przewozowej lub po prostu zmęczeni podróżni znajdą wygodne miejsce, by odetchnąć.

COP jest miejscem obsługi i odprawy Podróżnych, w którym w miłej i komfortowej atmosferze Pasażerowie mają możliwość:

- nabycia biletów na pociągi Kolei Śląskich,
- uzyskania informacji o rozkładzie jazdy i cenach biletów na pociągi Kolei Śląskich,
- zgłoszenia przejazdu osoby ze szczególnymi potrzebami,
- złożenia wniosku na przejazd grupy,
- złożenia skargi i reklamacji,
- otrzymania do wglądu aktualnych przepisów przewozowych i taryfowych, obowiązujących w Kolejach Śląskich,
- zakupu gadżetów.

Lokalizacja

### **Pl. Marii i Lecha Kaczyńskich 1 40-098 Katowice**

Centrum Obsługi Pasażera znajduje się w hali głównej dworca w Katowicach. Dworzec zlokalizowany jest w centrum miasta, przy Galerii Katowickiej, niedaleko Urzędu Miejskiego oraz Poczty Głównej.

**Komunikacja Miejska:** Linie autobusowe nr.: 0, 7N, 9, 10, 12, 30N, 37, 46, 48, 50, 51, 61, 76N, 77N, 110, 115, 130N, 297, 297N, 600, 632, 657N, 672, 672N, 674, 689, 830N, 840N, 900, 905N, 906N, 908N, 910, 911, 911N, 930, 940, 950, linie lotniskowe: AP2, AP3, AP4. Obok dworca znajdują się przystanki tramwajowe linii nr.: 0 7, 13, 15, 19, 20, 23, 40, 43, 46 (na ul. 3-go Maja).

Dostępność Dworca Katowice

- Do budynku prowadzi 6 wejść od ul. Młyńska, ul. Słowackiego, Pl. Szewczyka, Galeria Katowicka, Pl. Oddziałów Młodzieży Powstańczej, ul. Kordeckiego.
- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome i słabowidzące.
- Wejście nie jest zabezpieczone bramkami.

---

<sup>2</sup> Stan na 1.12.2023r. Aktualne informacje znajdują się na stronie [Kolei Śląskich](https://www.koleje-slaskie.pl).

- W budynku jest winda.
- Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- W budynku są oznaczenia w alfabecie brajla oznaczenia kontrastowe lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących.
- [Pomoc dla osób z niepełnosprawnościami, w tym usługa tłumacza języka migowego;](#)
- Toalety dla osób z niepełnosprawnościami oraz toaleta z przewijakiem czynne są całodobowo, **płatne 3 zł.**
- Dostępność Dworca jest zapewniona od strony Placu W. Szewczyka, Placu Oddziałów Młodzieży Powstańczej oraz od ul. Konopnickiej. Pod dworcem kolejowym, na poziomie -1 zlokalizowany jest dworzec autobusowy (obejmujący 10 stanowisk i 36 linii autobusowych). Zjazd do dworca autobusowego umożliwiają, osobom o ograniczonej mobilności, dwie windy na klatce schodowej, do której wejście znajduje się za kasami na poziomie 0.
- W wybranych miejscach na terenie dworca możliwość korzystania z bezpłatnej sieci Wi-Fi (nazwa sieci: `_PKP_WIFI`),

#### Dostępność Centrum Obsługi Pasażera

- Pomieszczenie jest prostokątem o szerokości 415 cm i 1012 cm długości,
- Aranżacja przestrzeni, szerokość pomieszczenia i drzwi oraz brak zmian poziomów zapewnia trasę wolną od przeszkód oraz przestrzeń manewrową,
- W COP lada jest umiejscowiona na dwóch poziomach (110 cm, oraz 75 cm), pod blatem obniżonej części lady jest przestrzeń umożliwiająca podjechanie do kasy przodem wózka na całej swojej długości o głębokości 43 cm,
- W COP dostępna jest usługa PJM online. Z tłumaczem języka migowego można łączyć się od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 20:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. **Nie trzeba się rejestrować. Usługa jest bezpłatna.**
- W COP zamontowana jest stacjonarna pętla indukcyjna.
- Usługa tłumacza-przewodnika SKOGN (System Komunikacji Osób Głuchoniewidomych),
- Do COP można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- W kasach biletowych COP poza kolejnością obsługiwane są następujące osoby:
  - 1) kobiety w ciąży,
  - 2) z niepełnosprawnością (w tym opiekunów/przewodników tych osób) lub o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym osoby poruszające się na wózku inwalidzkim, z chodzikiem lub o kulach, osoby z czasowymi ograniczeniami<sup>[1]</sup> (np. złamana kończyna),
  - 3) niewidome, podróżujące bez przewodnika oraz niewidome wraz z przewodnikiem/psem asystującym, w szczególności psem przewodnikiem,
  - 4) niezdolne do samodzielnej egzystencji,
  - 5) z dziećmi do lat 6<sup>[2]</sup> lub z dziećmi z niepełnosprawnościami,
  - 6) w wieku powyżej 65<sup>[3]</sup> lat,

7) cierpiące na choroby ograniczające sprawność fizyczną<sup>[4]</sup>,

O kolejności obsługi decyduje pracownik kasy, który powinien zaprosić osobę uprawnioną do obsługi poza kolejnością. W przypadku, gdy pracownik kasy nie zauważy lub nie zaprosi osoby ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością, osoba uprawniona powinna podejść do pracownika i zgłosić potrzebę obsługi poza kolejnością.

- Dla naszych Klientów w COP udostępniamy dodatkowy komputer wraz ze słuchawkami oraz myszką dla prawo i leworęcznych osób, na którym zainstalowany jest:
  - tłumacz PJM online – w ten sposób G/głuchy podróżny ma możliwość ustawienia monitora zgodnie z własnymi preferencjami,
  - NVDA – w ten sposób osoby niewidome korzystające z czytników ekranu mogą zapoznać się z dokumentami przewozowymi.
- W COP znajduje się również ramka do podpisu, która jest wykorzystywana przez osoby niewidome, słabowidzące lub starsze w przypadku konieczności złożenia podpisu.
- Dla Podróżnych, którzy chcą skorzystać z miejsca siedzącego mamy duży fotel, z którego najczęściej korzystają osoby, które chcą chwilę odpocząć, sprawdzić coś w internecie lub zaczekać na swoją kolejkę oraz krzesło z podłokietnikami. Po to rozwiązanie sięgają częściej osoby starsze, którym łatwiej jest usiąść lub wstać z krzesła. Krzesło jest wykorzystywane również do obsługi Podróżnych, którzy chcą załatwić swoje sprawy siedząc przy biurku.
- W COP znajduje się również kącik Młodego podróżnika – miejsce dla małych dzieci ze stolikiem i krzeselkami z kolorowanymi, przy którym Podróżny może zostawić swoje dziecko podczas realizacji spraw w COP.

#### Tabor

Przykładowe wyposażenie i dostosowanie taboru (zależne od typu pojazdu):

- pętla indukcyjna,
- tłumacz PJM online,
- rampy i podnośniki – urządzenia ułatwiające wsiadanie i wysiadanie (rozkładane platformy transportowe),
- dostępna toaleta,
- przewijaki, pojemniki na pieluchy,
- miejsca do postawienia wózków,
- wizyjny i dźwiękowy system informacji pasażerskiej,
- piktogramy, oznaczenia brajlowskie,
- szerokie, odskokowo-przesuwne drzwi,
- wyznaczone miejsca siedzące dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- niska podłoga umożliwiająca łatwe wsiadanie i wysiadanie,
- interkom zapewniający komunikację podróżnych z maszynistą,
- gniazdka elektryczne,
- klimatyzacja,
- uchwyty na rowery.

Siedziba KŚ

**Raciborska 58**  
**40-074 Katowice**

Celem podejmowanych przez KŚ jest zapewnienie pełnej dostępności budynków dla klientów i pracowników Spółki.

W siedzibie KŚ można skorzystać z poniższych udogodnień:

- tłumacz online Polskiego Języka Migowego i Systemu Językowo-Migowego,
- pętla indukcyjna,
- ramka do podpisu dla osób z dysfunkcją wzroku.
- informacja o rozkładzie pomieszczeń w budynkach zapewniona jest w sposób wizualny i głosowy (tablice informacyjne oraz odpowiednio pracownik recepcji/ochrony lub sekretariatu).
- plany tryflograficzne dla osób niewidomych i słabowidzących.

### **Obsługa klienta**

Pracownicy recepcji, kas biletowych, COP i pociągów wychodzą z inicjatywą nawiązania kontaktu z osobami o szczególnych potrzebach, które znajdują się w budynku lub w jego otoczeniu, zwłaszcza z osobami starszymi, kobietami w ciąży, osobami z dziećmi do lat 6, osobami poruszającymi się z białą laską lub z psem przewodnikiem.

Osoby z niepełnosprawnościami lub osoby starsze, kobiety w ciąży, osoby z dziećmi do lat 6 obsługiwane są poza kolejnością. W przypadku kolejki – pracownik KŚ zaprasza osobę uprzywilejowaną do obsługi poza kolejnością.

W lokalizacjach, w których są możliwości techniczne – tworzone są kąciki dla dziecka (zlokalizowane w bezpośrednim sąsiedztwie punktu obsługi klienta, punktu kancelaryjnego lub recepcji), ułatwiające osobom z dziećmi załatwienie sprawy w KŚ.

We wszystkich budynkach KŚ, miejscach odprawy i obsługi klienta oraz pojazdach KŚ zapewniona jest możliwość przyścia z psem przewodnikiem/psem asystującym.

## Komunikacja

### Dostępność stron www

Wszystkie strony internetowe i aplikacje mobilne, których właścicielem lub partnerem jest KŚ, powinny być zgodne z WCAG 2.1<sup>3</sup>, na poziomie AA, zgodnie z załącznikiem nr 5 do Polityki. Powyższe zasady dotyczą również aplikacji mobilnych lub stacjonarnych stron intranetowych i ekstranetowych oraz innych narzędzi i oprogramowania stosowanych przez pracowników KŚ do realizacji powierzonych zadań<sup>4</sup>.

Każdorazowo przy tworzeniu, modernizacji lub innych zmianach w serwisach i aplikacjach KŚ zarówno w zamówieniu, jak i warunkach umowy znajdują się zapisy dotyczące ich zgodności z określonymi w załączniku nr 5 do Polityki wymaganiami. Jednym z warunków odbioru przedmiotu zamówienia w przypadku stron i aplikacji mobilnych jest pozytywny wynik audytu dostępności realizowany przez KŚ lub zlecony przez KŚ niezależnemu audytorowi. Koszt audytu ponosi KŚ.

### Dostępność publikacji w mediach społecznościowych

Wszystkie publikowane w mediach społecznościowych (m.in. Facebook, Twitter) materiały powinny być dostępne. W szczególności dotyczy to zapewnienia treści alternatywnych (tekstów alternatywnych, napisów, tłumaczeń etc.) dla publikowanych zdjęć, grafik i multimediiów.

### Dostępność i zrozumiałość komunikatów oraz dokumentów

#### Zasady tworzenia jasnych komunikatów

Język stosowany zarówno w przestrzeni cyfrowej, jak również w dokumentach, pismach KŚ powinien być przystępny i zrozumiały dla odbiorcy. Należy unikać tworzenia długich, złożonych zdań, żargonu technicznego i kancelaryzmów. Pracownik KŚ przekazuje informację w możliwie najprostszym i najkrótszym sposobie.

Do weryfikacji zrozumiałości opracowanego tekstu należy wykorzystywać narzędzia typu [Jasnopis](#), który wskaże trudniejsze fragmenty tekstu i zaproponuje poprawki.

**Powyższe zasady nie dotyczą pism o charakterze technicznym, branżowym, prawnym lub urzędowym, gdzie konieczne jest wykorzystywanie specjalistycznego języka.**

Wszystkie opracowywane komunikaty, niezależnie od formy i miejsca publikacji:

- tworzone są łatwym i przystępnym językiem,
- posiadają właściwą strukturę,
- posiadają opisane grafiki (tekst alternatywny) oraz prawidłowo nazwane załączniki WORD, PDF, Excel (z uwzględnieniem polskich znaków i prawidłowo opisujące zawartość załącznika),
- uwzględniają warstwę tekstową w zamieszczanych dokumentach cyfrowych,
- posiadają napisy w przypadku multimediiów,
- opracowywane są zgodnie z wytycznymi komunikacyjnymi dla tworzenia materiałów na strony www KŚ oraz dla współpracy z mediami, stanowiącymi załącznik nr 6 do Polityki.

---

<sup>3</sup> Web Content Accessibility Guidelines

<sup>4</sup> Nie dotyczy programów księgowych, oprogramowania specjalistycznego sprzętu lub oprogramowania wskazanego lub dostarczonego przez jednostki nadzorujące KŚ, których właścicielem nie jest Spółka Koleje Śląskie.

W przypadku wniosku klienta wskazującego na brak lub trudności z odczytaniem opublikowanej lub adresowanej do klienta informacji – artykułu, komunikat lub inny dokument jest opracowywany w formie wskazanej przez wnioskodawcę, w tym w szczególności w postaci dostępnego dokumentu PDF, nagrania audio, w PJM, w alfabecie Braille'a lub w postaci tekstu łatwego do czytania z uwzględnieniem racjonalności kosztów zapewnienia tej komunikacji.

### **Dostępność dokumentów cyfrowych i papierowych**

Wszystkie dokumenty (niezależnie od formy ich udostępniania) tworzone są na dostępnych szablonach zgodnie z przyjętym w KŚ Standardem tworzenia dostępnych treści cyfrowych. Wzorce publikacji KŚ dostępne są w elektronicznym systemie obiegu dokumentów wykorzystywanym w Spółce.

Za dostępność dokumentów tworzonych w komórkach organizacyjnych KŚ odpowiedzialni są naczelnicy wydziałów komórek organizacyjnych, którzy przed ostateczną akceptacją projektu dokumentu weryfikują jego zgodność z wymogami WCAG 2.1, na poziomie AA mającymi zastosowanie do dokumentów cyfrowych zgodnie ze Standardem tworzenia dostępnych treści cyfrowych.

Weryfikacja dostępności dokumentu dotyczy wszystkich dokumentów niezależnie od formy ich udostępniania oraz adresata.

### **Tłumaczenia najważniejszych artykułów na PJM**

Wybrane artykuły publikowane na stronach KŚ (w tym w szczególności artykuły istotne z punktu widzenia klienta i potencjalnego pracownika) tłumaczone są na PJM. Przetłumaczone artykuły w serwisach oznaczone są logotypem, a w treści artykułu zamieszczony jest link do tłumaczenia. Dodatkowo filmy zawierają napisy.

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

Za opracowanie filmów w PJM odpowiada koordynator ds. dostępności na podstawie udostępnionych przez komórki organizacyjne KŚ materiałów.

### **Zasady publikacji informacji na stronach i serwisach społecznościowych KŚ**

#### **Materiały KŚ**

1. Za dostępność publikowanych informacji na stronach internetowych, serwisach społecznościowych i aplikacjach KŚ odpowiedzialni są wyznaczeni do tego redaktorzy serwisów internetowych lub podmioty działające w ramach współpracy ze spółką.
2. Za dostępność przekazywanych do publikacji na stronach internetowych, serwisach społecznościowych i aplikacjach KŚ dokumentów cyfrowych i multimedialnych (dokumenty PDF, prezentacje multimedialne, filmy, raporty, opracowania itp.) odpowiedzialny jest pracownik KŚ publikujący oraz kierujący do publikacji dokument cyfrowy lub multimedia stanowiące załączniki do artykułów zamieszczanych na stronach KŚ.
3. Redaktorzy lub koordynator dostępności strony mogą odmówić publikacji artykułu lub go usunąć w przypadku, gdy nie spełnia on standardów dostępności do czasu jego poprawienia przez pracownika KŚ publikującego lub kierującego artykuł do publikacji.



## Materiały zewnętrzne

1. W przypadku zamieszczania materiałów zewnętrznych, np. stanowisk w ramach konsultacji społecznych, pism lub dokumentów dostarczanych przez partnerów zewnętrznych KŚ nie odpowiada za ich dostępność.
2. KŚ zachęca jednak wszystkich partnerów zewnętrznych do przekazywania dokumentów cyfrowych przeznaczonych do publikacji na stronach KŚ do zapewnienia ich dostępności.
3. KŚ zobowiązuje się do poinformowania swoich partnerów, np. poprzez publikację komunikatu na stronie www, o potrzebie zapewnienia dostępności przekazywanych do publikacji na stronach KŚ dokumentów stosując zapis:

Przekazywane do publikacji na stronach KŚ dokumenty cyfrowe powinny mieć postać dostępnego dokumentu PDF. W przypadku złożenia stanowiska/dokumentu/pisma w postaci papierowej prosimy o jego uzupełnienie w postaci dostępnego dokumentu PDF, WORD lub innego edytora tekstu. Ułatwi to osobom z niepełnosprawnością wzroku odczytanie pisma przez programy czytające dla osób niewidomych lub niedowidzących.

4. W przypadku publikacji niedostępnej wersji dokumentu cyfrowego (np. skan pisma bez warstwy tekstowej) – na prośbę osoby zainteresowanej treść skanu udostępniana jest przez KŚ przynajmniej w edytowalnej wersji stosując bezpłatne narzędzia do odczytu treści skanu i konwersji do dokumentu edytowalnego:
  - [RoboBraille](#),
  - [OCR](#).

## Dostępność multimedialnych

1. Wszystkie publikowane na stronach internetowych, serwisach społecznościowych i aplikacjach KŚ filmy powinny być uzupełnione o napisy zamknięte maksymalnie w ciągu **14 dni** od dnia ich publikacji.
2. Przekazując film do publikacji – komórka wnioskująca powinna zapewnić warstwę tekstową filmu lub załączyć tekst do uzupełniania.
3. Za dodawanie napisów odpowiedzialni są redaktorzy stron www KŚ lub podmioty działające w ramach współpracy ze spółką.
4. Materiały multimedialne, w których dla prawidłowego odbioru ma znaczenie prezentowany obraz – dodatkowo powinny być uzupełnione o audiodeskrypcję.

## Dostępność wydarzeń

Organizowane lub współtworzone przez KŚ wydarzenia są dostosowane do potrzeb i możliwości ich uczestników oraz uwzględniają potrzeby osób z niepełnosprawnością fizyczną, sensoryczną, intelektualną, a także osób starszych i dzieci. Zakres jak również sposób dostosowania wydarzenia zależy od adresatów wydarzenia. Za dostępność wydarzenia odpowiedzialna jest komórka organizacyjna KŚ realizująca wydarzenie. Możliwość zapewnienia dostępności wydarzenia uzależniona jest od charakteru i lokalizacji wydarzenia oraz od wcześniejszej wiedzy o uczestnikach ze szczególnymi potrzebami. KŚ nie gwarantuje dostępności wszystkich wydarzeń.



## Produkty i usługi KŚ

### Produkty

#### Dostępność produktów

- Informacja na temat użytkowania produktu (etykietowanie, instrukcje i ostrzeżenia) – musi być zapewniona przez więcej niż jeden kanał sensoryczny,
- Dostępne ma być opakowanie produktu,
- Dostępny ma być oczywiście sam produkt poprzez funkcjonalność, czyli jego funkcje muszą uwzględniać potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami,
- Zapewniona ma być możliwość połączenia produktu z urządzeniami wspomagającymi.

Klient powinien móc zapoznać się z informacją bez względu na to czy jest osobą z niepełnosprawnością wzroku czy słuchu:

- **Dostarczanie plików elektronicznych, które mogą być odczytane przez komputer z czytnikiem ekranu**, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać te informacje.
- **Stosowanie tego samego słownictwa w sposób spójny lub zgodnie z jasną i logiczną strukturą**, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi mogły je lepiej zrozumieć.
- **Zapewnienie wypukłych oznaczeń dotykowych lub dźwięków wraz z ostrzeżeniem tekstowym**, tak by osoby niewidome mogły to ostrzeżenie odebrać.
- **Zapewnienie, by tekst mogły odczytać osoby słabowidzące.**
- **Drukowanie alfabetem Braille’a**, tak by osoby niewidome mogły przeczytać opakowanie lub instrukcję.
- **Dołączanie do diagramu opisu tekstowego określającego jego główne elementy lub opisującego najważniejsze działania.**

#### Zapewnienie dostępności produktów

W ramach dostosowania produktów należy zapewnić

- możliwość komunikowania się i orientacji przez więcej niż jeden kanał sensoryczny – każdy klient powinien móc skorzystać z produktu bez względu na to czy jest osobą z niepełnosprawnością wzroku czy słuchu.  
Oznacza to zapewnienie informacji wizualnej i dotykowej lub wizualnej i dźwiękowej.
- alternatywny sposób komunikowania się i orientacji, inny niż mowa – dostarczenie informacji w formie tekstowej lub wizualnej lub umieszczenie oznakowania dotykowego,
- elastyczne możliwości powiększania i kontrastu,
- elastyczne sposoby kontroli i oddzielania pierwszego planu od tła – umożliwienie dodatkowego kontrastu w obszarach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące, włącznie z eliminowaniem szumu oraz poprawą wyrazistości,
- możliwość regulowania głośności,

- tryb pracy w warunkach ograniczonego zasięgu i ograniczonej siły fizycznej – czyli zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej,
- możliwość połączenia produktu z urządzeniami wspomagającymi,
- zapobieganie wystąpieniu padaczki fotogennej – czyli unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak,
- zapewnić inny kolor do przekazywania informacji – czyli zapewnienie, oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji, opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniami widzenia barw.

Elementy produktów, które muszą być dostosowane

- a) Dostępna ma być informacja na temat użytkowania produktu (etykietowanie, instrukcje i ostrzeżenia) – ma być zapewniona przez więcej niż jeden kanał sensoryczny, czyli każdy klient powinien móc zapoznać się z informacją bez względu na to czy jest osobą z niepełnosprawnością wzroku czy słuchu:
  - Dostarczanie plików elektronicznych, które mogą być odczytane przez komputer z czytnikiem ekranu, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać te informacje.
  - Stosowanie tego samego słownictwa w sposób spójny lub zgodnie z jasną i logiczną strukturą, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi mogły je lepiej zrozumieć.
  - Zapewnienie wypukłych oznaczeń dotykowych lub dźwięków wraz z ostrzeżeniem tekstowym, tak by osoby niewidome mogły to ostrzeżenie odebrać.
  - Zapewnienie, by tekst mogły odczytać osoby słabowidzące.
  - Drukowanie alfabetem Braille’a, tak by osoby niewidome mogły przeczytać opakowanie lub instrukcję.
  - Dołączanie do diagramu opisu tekstowego określającego jego główne elementy lub opisującego najważniejsze działania.
- b) Dostępne ma być opakowanie produktu.  
Zapewnienie informacji na opakowaniach, np. wskazanie na opakowaniu, że telefon posiada cechy ułatwiające dostęp osobom z niepełnosprawnością.
- c) Dostępny ma być oczywiście sam produkt poprzez funkcjonalność, czyli jego funkcje muszą uwzględniać potrzeby osób z ograniczeniami w tym zakresie.
- d) Zapewniona ma być możliwość połączenia produktu z urządzeniami wspomagającymi.

Wymogi dotyczące dostępności zawarte w ustawie zapewniają możliwość dostępu do produktów maksymalnie dużej liczbie osób bez względu na ich ewentualne szczególne potrzeby, w tym niepełnosprawność.

Wymogi dostępności odnoszą się m.in. do:

- a) właściwości i treści przekazywanych informacji,
- b) funkcji interfejsu produktów,
- c) kompatybilności z urządzeniami wspomagającymi.

Jeżeli spełnienie określonego wymogu dostępności produktu albo usługi jest niemożliwe albo utrudnione, ustawa przewiduje, że w celu zapewnienia dostępności stosuje się kryteria funkcjonalne.

Wymogi dostępności mają zastosowanie wyłącznie w zakresie, w jakim zapewnienie z nimi zgodności:

- a) nie wymaga wprowadzenia zmiany produktu powodującej istotną zmianę podstawowych właściwości takiego produktu (zasadnicza zmiana produktu), lub
- b) nie stanowi dla podmiotu gospodarczego nieproporcjonalnego obciążenia.

#### **Terminale samoobsługowe**

- automaty biletowe,
- urządzenia do odprawy samoobsługowej,
- interaktywne terminale samoobsługowe przeznaczone do udzielania informacji.

z wyłączeniem terminali instalowanych jako zintegrowane części pojazdu (brak obowiązku prawnego). W przypadku możliwości technicznych i organizacyjnych zalecane jest zapewnienie dostępności terminali samoobsługowych instalowanych w pojazdach KŚ.

Terminal samoobsługowy:

- 1) Zapewnia podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego.
- 2) Występujące klawisze i przełączniki są oznaczone przez odpowiedni kontrast oraz są możliwe do rozpoznania dotykowego.
- 3) **Jeżeli wymagana jest reakcja w określonym czasie**, terminal informuje o tym użytkownika za pośrednictwem więcej niż jednego kanału sensorycznego i zapewnia możliwość wydłużenia tego czasu,
- 4) **Jeżeli terminal wykorzystuje elementy dźwiękowe**, są one kompatybilne z pozostałymi w obrocie narzędziami wspomagającymi, w tym narzędziami i programami wzmacniającymi dźwięk,
- 5) **Jeżeli terminal wykorzystuje elementy wizualne**, musi zapewniać elastyczne rozwiązania dotyczące powiększania obrazu, zwiększania jasności i kontrastu dla komunikacji, informacji i obsługi, a także zapewniać interoperacyjność z urządzeniami wspomagającymi i programami umożliwiającymi nawigację po interfejsie,
- 6) **Jeżeli terminal wykorzystuje kolor do przekazywania informacji, wskazania działania, które należy wykonać, wskazania konieczności reakcji ze strony użytkownika lub zaznaczenia pewnych elementów**, musi zapewnić rozwiązanie alternatywne do stosowania kolorów – zapewnić informację tekstową lub dźwiękową,
- 7) **Jeżeli terminal wykorzystuje sygnały dźwiękowe do przekazywania informacji, wskazania działania, które należy wykonać, wskazania konieczności reakcji ze strony użytkownika lub zaznaczenia pewnych elementów**, musi zapewnić rozwiązanie alternatywne do stosowania sygnałów dźwiękowych – zapewnić informację wizualną i dotykową lub wizualną i dźwiękową,
- 8) **Jeżeli terminal wykorzystuje elementy wizualne**, musi zapewniać elastyczne sposoby poprawy wyrazistości wizji,

- 9) **Jeżeli terminal wykorzystuje elementy dźwiękowe**, musi zapewniać użytkownikowi możliwość sterowania głośnością i szybkością odtwarzania oraz zaawansowane funkcje dźwiękowe, w tym redukcję zakłóceń ze strony sygnałów dźwiękowych pochodzących od okolicznych produktów i wyrazistość dźwięku,
- 10) **Jeżeli terminal wymaga ręcznej obsługi i sterowania**, musi umożliwiać sterowanie sekwencyjne i alternatywne rozwiązania z zakresu motoryki małej; należy unikać konieczności jednoczesnego manipulowania więcej niż jednym przełącznikiem, które muszą być możliwe do rozróżnienia za pomocą dotyku,
- 11) **W terminalu nie stosuje się trybów pracy wymagających dużego zasięgu i dużej siły fizycznej**,
- 12) **Terminal nie może wywoływać ataków padaczki fotogennej**. Unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.

### **Zapewnienie dostępności terminali samoobsługowych**

Terminal samoobsługowy:

- 1) oferuje technologię syntezy mowy,
- 2) umożliwia podłączenie własnych słuchawek, które będą odbierały wyświetlony na ekranie tekst w formie dźwiękowej,
- 3) jeżeli wymagana jest reakcja w określonym czasie – informuje użytkownika o tym za pośrednictwem więcej niż jednego kanału sensorycznego. Czyli zapewnia informację wizualną i dotykową lub wizualną i dźwiękową wskazującą miejsce, w które należy wprowadzać kartę w terminalu samoobsługowym, tak by z terminala mogły skorzystać osoby niewidome i niesłyszące,
- 4) zapewnia, aby instrukcje głosowe były wyświetlane np. także w formie tekstu lub obrazów, tak aby wymagane działanie mogły wykonać także osoby niesłyszące.
- 5) zapewnia możliwość wydłużenia danego czasu,
- 6) zapewnia odpowiedni kontrast oraz możliwość dotykowego rozpoznania klawiszy i przełączników, o ile występują,
- 7) nie wymaga, aby dana cecha decydująca o dostępności musiała zostać aktywowana, aby użytkownik mógł z niej korzystać,
- 8) jeżeli wykorzystuje sygnały lub elementy dźwiękowe, musi być kompatybilny z dostępnymi na rynku urządzeniami i technologiami wspomagającymi, w tym technologiami wzmacniającymi słuch, takimi jak aparaty słuchowe, cewki indukcyjne, implanty ślimakowe i urządzenia wspomagające słyszenie;
- 9) w zakresie dostępności architektonicznej (zgodnie z ISO 21542:2011, rozdz. 36.8):

#### **Przeźródź manewrowa**

Przed automatem należy zapewnić przestrzeń manewrową o wymiarach 150 x 150 cm.

### **Wysokość biletomatu**

Wszystkie ekrany i elementy służące do obsługi biletomatu muszą być umieszczone na wysokości 80-110 cm od posadzki.

Dopuszczalne jest umieszczenie ekranu na innej wysokości, przy czym wyświetlane na nim informacje muszą być dobrze widoczne z poziomu wzroku osoby siedzącej na wózku oraz osoby stojącej.

### **Przestrzeń na nogi**

Wymagana jest przestrzeń na nogi o wymiarach 70 cm wysokości, 90 cm szerokości i 60 cm głębokości.

10) Interfejs użytkownika powinien:

- umożliwiać komunikowanie się i orientację przez więcej niż jeden kanał sensoryczny – każdy klient powinien móc skorzystać z produktu bez względu na to czy jest osobą z niepełnosprawnością wzroku czy słuchu. Oznacza to zapewnienie informacji wizualnej i dotykowej lub wizualnej i dźwiękowej.
- umożliwiać alternatywny sposób komunikowania się i orientacji, inny niż mowa – dostarczenie informacji w formie tekstowej lub wizualnej lub umieszczenie oznakowania dotykowego;
- zapewniać elastyczne możliwości powiększania i kontrastu;
- zapewnić inny kolor do przekazywania informacji – czyli zapewnienie, oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji, opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniami widzenia barw;
- zapewniać elastyczne sposoby kontroli i oddzielania pierwszego planu od tła – umożliwienie dodatkowego kontrastu w obszarach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące, włącznie z eliminowaniem szumu oraz poprawą wyrazistości;
- umożliwiać użytkownikom regulowanie głośności;
- umożliwiać regularną kontrolę i dostarczać alternatywę dla czynności motorycznych;
- umożliwiać tryb pracy w warunkach ograniczonego zasięgu i ograniczonej siły fizycznej – czyli zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej;
- zapobiegać wystąpieniu padaczki fotogennej – czyli unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.

Jeżeli spełnienie określonego wymogu dostępności produktu albo usługi jest niemożliwe albo utrudnione w celu zapewnienia dostępności stosuje się kryteria funkcjonalne.

## Usługi

- towarzyszące usługom pasażerskiego transportu w zakresie:
- stron internetowych,
- usług opartych na urządzeniach mobilnych, w tym aplikacji mobilnych,
- biletów elektronicznych i usług elektronicznych systemów sprzedaży biletów,
- dostarczania informacji związanych z tymi usługami, w tym informacji o podróży w czasie rzeczywistym – przy czym, w odniesieniu do ekranów informacyjnych, wyłącznie do interaktywnych ekranów znajdujących się na terytorium Unii Europejskiej,

dostarczania informacji w przeznaczonych do tego interaktywnych terminalach samoobsługowych znajdujących się na terytorium Unii Europejskiej, z wyjątkiem terminali instalowanych jako zintegrowane części pojazdu (brak obowiązku prawnego). W przypadku możliwości technicznych i organizacyjnych zalecane jest zapewnienie dostępności terminali samoobsługowych instalowanych w pojazdach KŚ.

### Dostępność usług

- strony internetowe,
- aplikacje mobilne,
- sprzedaż biletów, w tym elektroniczna sprzedaż,
- informacje dotyczące usług,
- informacje o podróży w czasie rzeczywistym,
- informacje przekazywane w biletomatach, infomatach, kolejkomatach,
- informacje przekazywane na ekranach interaktywnych,

**muszą być w pełni dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.**

### Informacja o warunkach podróży

W ramach usług towarzyszących usługom pasażerskiego transportu publicznego zapewnia się informacje na temat:

- 1) pojazdów,
- 2) budynków użyteczności publicznej i przestrzeni wykorzystywanych do świadczenia usług oraz otaczającej je infrastruktury,
- 3) pomocy świadczonej osobom ze szczególnymi potrzebami oraz o bieżącym stanie dostępności tych elementów,
- 4) elektronicznych systemów sprzedaży biletów,
- 5) podróży w czasie rzeczywistym.

### Informacja o podróży w czasie rzeczywistym

Informacja przed podróżą lub w czasie podróży w zakresie:

- rozkładów jazdy, lotów lub rejsów,

- możliwości dalszej podróży tym samym lub innym środkiem transportu,
- odwołania danej podróży,
- opóźnień w rozpoczęciu podróży,
- zakłóceń ruchu.

Udzielana za pośrednictwem systemów dynamicznej informacji pasażerskiej, pokazujących informacje podróżnym poprzez strony internetowe, usługi oparte na urządzeniach mobilnych, interaktywne ekrany informacyjne lub interaktywne terminale samoobsługowe.

### **Bilet elektroniczny, usługi handlu elektronicznego**

Strony internetowe i aplikacje mobilne umożliwiające zakup biletów i rezerwację miejsc muszą być dostępne poprzez:

- zapewnianie tekstu alternatywnego dla obrazów,
- umożliwienie uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury,
- zapewnienie odpowiedniego czasu na przeczytanie,
- zapewnienie kompatybilności z technologiami wspomagającymi, tak by osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności mogły czytać daną stronę internetową i z niej korzystać,
- dostarczanie instrukcji w formie głosowej i tekstowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby niewidome lub niedosłyszące mogły korzystać z produktu,
- umożliwienie użytkownikom powiększenia tekstu, powiększenia konkretnego piktogramu lub zwiększenia kontrastu, tak by osoby słabowidzące mogły zapoznać się z przedstawionymi informacjami,
- zapewnienie – oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji – opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniem widzenia barw,
- zapewnienie, by komputer, wydając sygnał błędu, wyświetlał tekst lub obraz informujący o błędzie, tak by komunikat o błędzie był zrozumiały dla osób niesłyszących.
- umożliwienie dodatkowego kontrastu w obrazach pierwszego planu tak, by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące,
- umożliwienie użytkownikowi telefonu wyboru poziomu głośności i zmniejszenie interferencji z aparatem słuchowym, tak by z telefonu mogły korzystać osoby niedosłyszące,
- zwiększenie rozmiaru przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią,
- zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej,
- unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak,



- umożliwienie osobom, które nie mogą używać rąk – jako alternatywę dla stosowania odcisków palca – ustawienia hasła blokującego i odblokowującego telefon,
- zapewnienie, by przy wykonywaniu konkretnego działania oprogramowanie reagowało w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie odpowiedniego czasu na wprowadzenie hasła, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi nie miały problemów z korzystaniem z danego oprogramowania,
- zapewnienie dostępności strony internetowej w sposób spójny i adekwatny do percepcji, obsługi i zrozumienia przez użytkowników, z uwzględnieniem możliwości dostosowania sposobu prezentacji treści i interakcji, włącznie z zapewnieniem, w razie potrzeby, dostępnej alternatywy elektronicznej; a także w sposób umożliwiający interoperacyjność z różnorodnymi aplikacjami klienckimi i technologiami wspomagającymi dostępnymi na poziomie unijnym i międzynarodowym.

### **Zapewnienie dostępności usług**

- 1) Dostępne mają być produkty wykorzystywane do świadczenia usług, w tym interfejsy urządzeń, np. telefony, laptopy, terminale płatnicze oraz ich oprogramowanie:
  - a. Dostarczanie instrukcji w formie głosowej i tekstowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby niewidome lub niedosłyszące mogły korzystać z produktu.
  - b. Umożliwienie użytkownikom powiększenia tekstu, powiększenia konkretnego piktogramu lub zwiększenia kontrastu, tak by osoby słabowidzące mogły zapoznać się z przedstawionymi informacjami.
  - c. Zapewnienie – oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji – opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniem widzenia barw.
  - d. Zapewnienie, by komputer, wydając sygnał błędu, wyświecał tekst lub obraz informujący o błędzie, tak by komunikat o błędzie był zrozumiały dla osób niesłyszących.
  - e. Umożliwienie dodatkowego kontrastu w obrazach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące.
  - f. Umożliwienie użytkownikowi telefonu wyboru poziomu głośności i zmniejszenie interferencji z aparatem słuchowym, tak by z telefonu mogły korzystać osoby niedosłyszące.
  - g. Zwiększenie rozmiaru przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią.
  - h. Zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej.
  - i. Unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.
  - j. Umożliwienie osobom, które nie mogą używać rąk – jako alternatywę dla stosowania odcisków palca – ustawienia hasła blokującego i odblokowującego telefon.



- k. Zapewnienie, by przy wykonywaniu konkretnego działania oprogramowanie reagowało w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie odpowiedniego czasu na wprowadzenie hasła, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi nie miały problemów z korzystaniem z danego oprogramowania.
  - l. Umożliwienie połączenia z odświeżalnym monitorem brajlowskim, tak by osoba niewidoma mogła korzystać z komputera.
- 2) Dostępna ma być informacja na temat funkcjonowania usługi – jej treść ma być możliwa do odbioru na różne sposoby i za pośrednictwem więcej niż jednego zmysłu, powinna też być zapewniona alternatywa dla treści, które nie są tekstami:
- Dostarczanie plików elektronicznych, które mogą być odczytane przez komputer z czytnikiem ekranu, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać te informacje.
  - Stosowanie tego samego słownictwa w sposób spójny lub zgodnie z jasną i logiczną strukturą, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi mogły je lepiej zrozumieć.
  - Uwzględnianie napisów przy wyświetlaniu wideo z instrukcjami.
  - Umożliwienie osobom niewidomym korzystania z danego pliku poprzez drukowanie alfabetem Braille’a.
  - Zapewnienie, by tekst mogły odczytać osoby słabowidzące.
  - Dołączanie do diagramu opisu tekstowego określającego jego główne elementy lub opisującego najważniejsze działania.
  - Gdy dostawca usługi oferuje klucz USB zawierający informacje o danej usłudze, zapewnienie, by informacje takie miały dostępny charakter.
- 3) Także strona internetowa ma być dostępna dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, np.:
- zapewnianie tekstowego opisu obrazów,
  - umożliwienie uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury,
  - zapewnienie odpowiedniego czasu na przeczytanie,
  - zapewnienie, by treść pojawiała się i działała w sposób przewidywalny, oraz
  - zapewnienie kompatybilności z technologiami wspomagającymi, tak by osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności mogły czytać daną stronę internetową i z niej korzystać.
- 4) Dostępna ma być także informacja na temat powiązań z usługami wspomagającymi.
- Wymogi dotyczące dostępności zawarte w ustawie zapewniają możliwość dostępu do usług maksymalnie dużej liczbie osób bez względu na ich ewentualne szczególne potrzeby, w tym niepełnosprawność.
- Wymogi dostępności odnoszą się m.in. do:
- a) właściwości i treści przekazywanych informacji,
  - b) funkcji interfejsu elementów usług,
  - c) kompatybilności z urządzeniami wspomagającymi.

Jeżeli spełnienie określonego wymogu dostępności produktu albo usługi jest niemożliwe albo utrudnione, projekt przewiduje, że w celu zapewnienia dostępności stosuje się kryteria funkcjonalne.

Wymogi dostępności określone w ustawie mają zastosowanie wyłącznie w zakresie, w jakim zapewnienie z nimi zgodności:

- a) nie wymaga wprowadzenia zmiany usługi powodującej istotną zmianę podstawowych właściwości takiej usługi (zasadnicza zmiana usługi), lub
- b) nie stanowi dla podmiotu gospodarczego nieproporcjonalnego obciążenia

### **Zapewnienie dostępności usług łączności elektronicznej**

Świadczenie usług musi odbywać się w taki sposób, aby zmaksymalizować ich przewidywalne wykorzystywanie przez osoby z niepełnosprawnościami; w tym celu uwzględnia się następujące funkcje, praktyki, strategie i procedury oraz zmiany w świadczeniu usług ukierunkowane na zaspokajanie potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz zapewnianie interoperacyjności z technologiami wspomagającymi:

- 1) przekazywanie tekstu w czasie rzeczywistym w uzupełnieniu komunikacji głosowej. Zapewnienie, by osoba niedosłysząca mogła pisać i odczytywać tekst w sposób interaktywny i w czasie rzeczywistym;
- 2) zapewnianie pełnej konwersacji, w przypadku gdy poza komunikacją głosową dostępna jest transmisja wideo; Zapewnienie, by osoby niesłyszące mogły stosować język migowy do komunikacji między sobą.

### **Zapewnienie dostępności usług handlu elektronicznego**

Wymogi dostępności usług handlu elektronicznego powinny mieć zastosowanie do internetowej sprzedaży wszelkich usług.

Oznacza to:

- 1) udzielanie informacji o dostępności sprzedawanych usług, - oznacza to np. zapewnienie, by oferowane informacje o cechach decydujących o dostępności produktu nie były usuwane;
- 2) zapewnianie, by funkcje służące identyfikacji, zachowaniu bezpieczeństwa i płatności, gdy stanowią one część dostarczanej usługi charakteryzowały się dostępnością, tak by były one postrzegalne, funkcjonalne, zrozumiałe i kompatybilne – oznacza to np. zapewnienie głosowego dostępu do interfejsu użytkownika usługi płatniczej, by osoby niewidome mogły samodzielnie dokonywać zakupów przez internet;
- 3) zapewnianie postrzegalnych, funkcjonalnych, zrozumiałych i kompatybilnych metod identyfikacji, podpisów elektronicznych i usług płatniczych – oznacza to np. zapewnienie, by okna dialogowe dotyczące identyfikacji mogły być odczytywane przez czytniki ekranu, tak by mogły z nich korzystać osoby niewidome.

Zapewnienie w sposób jednolity:

- 1) **postrzegalności** - umożliwia odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłu słuchu, wzroku lub dotyku. Informacje i komponenty interfejsu muszą być przedstawiane użytkownikom w sposób dostrzegalny dla ich zmysłów,
- 2) **funkcjonalności** - umożliwia użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji. Komponenty interfejsu użytkownika i nawigacja powinny być możliwe do użycia,

- 3) **zrozumiałości** - umożliwia użytkownikowi produktu albo usługi zrozumienie treści i sposobu ich prezentacji. Treść oraz obsługa interfejsu użytkownika musi być zrozumiała,
- 4) **kompatybilności** - umożliwia niezakłócone współdziałanie z innymi dostępnymi na rynku produktami, usługami albo systemami, w tym z narzędziami wspomagającymi, które są przeznaczone do korzystania z tego rodzaju produktu albo usługi. Treści muszą być solidnie przygotowane aby mogły być skutecznie interpretowane przez różne programy użytkownika, w tym technologie wspomagające.

**W praktyce oznacza to zgodność z WCAG, który w całości oparty jest na powyższych zasadach.**

#### **Zapewnienie dostępności usług płatniczych?**

W celu zapewnienia dostępności handlu elektronicznego należy zapewnić również dostępność usług płatniczych.

Skorzystanie przez klienta z usług płatniczych umożliwia:

- 1) ich odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłu słuchu, wzroku lub dotyku;
- 2) użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji;
- 3) zrozumienie treści i sposobu ich prezentacji;
- 4) niezakłócone wykonywanie ich funkcji przy wykorzystaniu innych produktów, usług albo systemów, w tym narzędzi wspomagających, które są albo będą dostępne na rynku w przyszłości.

#### **Zapewnienie dostępności interfejsu użytkownika**

Projekt interfejsu użytkownika powinien:

- umożliwiać komunikowanie się i orientację przez więcej niż jeden kanał sensoryczny – każdy klient powinien móc skorzystać z produktu bez względu na to czy jest osobą z niepełnosprawnością wzroku czy słuchu. Oznacza to zapewnienie informacji wizualnej i dotykowej lub wizualnej i dźwiękowej.
- umożliwiać alternatywny sposób komunikowania się i orientacji, inny niż mowa – dostarczenie informacji w formie tekstowej lub wizualnej lub umieszczenie oznakowania dotykowego;
- zapewniać elastyczne możliwości powiększania i kontrastu;
- zapewnić inny kolor do przekazywania informacji – czyli zapewnienie, oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji, opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniami widzenia barw;
- zapewniać elastyczne sposoby kontroli i oddzielania pierwszego planu od tła – umożliwienie dodatkowego kontrastu w obszarach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące, włącznie z eliminowaniem szumu oraz poprawą wyrazistości;
- umożliwiać użytkownikom regulowanie głośności;
- umożliwiać regularną kontrolę i dostarczać alternatywę dla czynności motorycznych;

- umożliwiać tryb pracy w warunkach ograniczonego zasięgu i ograniczonej siły fizycznej – czyli zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej;
- zapobiegać wystąpieniu padaczki fotogennej – czyli unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.

Jeżeli spełnienie określonego wymogu dostępności produktu albo usługi jest niemożliwe albo utrudnione w celu zapewnienia dostępności stosuje się kryteria funkcjonalne.

### **Zapewnienie dostępności stron internetowych**

#### 1. Zapewnianie:

- 1) tekstowego opisu obrazów,
- 2) odpowiedniego czasu na przeczytanie,
- 3) by treść pojawiała się i działała w sposób przewidywalny,
- 4) kompatybilności z technologiami wspomagającymi,
- 5) oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji – opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniem widzenia barw.
- 6) by komputer, wydając sygnał błędu, wyświeślał tekst lub obraz informujący o błędzie, tak by komunikat o błędzie był zrozumiały dla osób niesłyszących.
- 7) by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej.
- 8) by przy wykonywaniu konkretnego działania oprogramowanie reagowało w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie odpowiedniego czasu na wprowadzenie hasła, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi nie miały problemów z korzystaniem z danego oprogramowania.

#### 2. Umożliwienie:

- 1) użytkownikom powiększenia tekstu, powiększenia konkretnego piktogramu lub zwiększenia kontrastu, tak by osoby słabowidzące mogły zapoznać się z przedstawionymi informacjami.
- 2) dodatkowego kontrastu w obrazach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące.
- 3) użytkownikowi telefonu wyboru poziomu głośności i zmniejszenie interferencji z aparatem słuchowym, tak by z telefonu mogły korzystać osoby niedosłyszące.
- 4) osobom, które nie mogą używać rąk – jako alternatywę dla stosowania odcisków palca – ustawienia hasła blokującego i odblokowującego telefon.
- 5) połączenia z odświeżalnym monitorem brajlowskim, tak by osoba niewidoma mogła korzystać z komputera.

#### 3. uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury,

4. dostarczanie instrukcji w formie głosowej i tekstowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby niewidome lub niedosłyszące mogły korzystać z produktu.
5. zwiększenie rozmiaru przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią.
6. unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.
7. zapewnienie w sposób jednolity:
  - 1) **postrzegalności** - umożliwia odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłu słuchu, wzroku lub dotyku. Informacje i komponenty interfejsu muszą być przedstawiane użytkownikom w sposób dostrzegalny dla ich zmysłów,
  - 2) **funkcjonalności** - umożliwia użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji. Komponenty interfejsu użytkownika i nawigacja powinny być możliwe do użycia,
  - 3) **zrozumiałości** - umożliwia użytkownikowi produktu albo usługi zrozumienie treści i sposobu ich prezentacji. Treść oraz obsługa interfejsu użytkownika musi być zrozumiała,
  - 4) **kompatybilności** - umożliwia niezakłócone współdziałanie z innymi dostępnymi na rynku produktami, usługami albo systemami, w tym z narzędziami wspomagającymi, które są przeznaczone do korzystania z tego rodzaju produktu albo usługi. Treści muszą być solidnie przygotowane aby mogły być skutecznie interpretowane przez różne programy użytkownika, w tym technologie wspomagające.

**W praktyce oznacza to zgodność z WCAG, który w całości oparty jest na powyższych zasadach.**

#### **Zapewnienie dostępności strony internetowej, w tym serwisów i aplikacji do zarządzania usługami przez użytkowników końcowych oraz udostępnianych w ten sposób informacji**

1. Zapewnianie:
  - 1) tekstowego opisu obrazów,
  - 2) odpowiedniego czasu na przeczytanie,
  - 3) by treść pojawiała się i działała w sposób przewidywalny,
  - 4) kompatybilności z technologiami wspomagającymi,
  - 5) oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji – opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniem widzenia barw.
  - 6) by komputer, wydając sygnał błędu, wyświeślał tekst lub obraz informujący o błędzie, tak by komunikat o błędzie był zrozumiały dla osób niesłyszących.
  - 7) by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej.
  - 8) by przy wykonywaniu konkretnego działania oprogramowanie reagowało w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie odpowiedniego czasu na wprowadzenie hasła, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi nie miały problemów z korzystaniem z danego oprogramowania.

2. Umożliwienie:

- 1) użytkownikom powiększenia tekstu, powiększenia konkretnego piktogramu lub zwiększenia kontrastu, tak by osoby słabowidzące mogły zapoznać się z przedstawionymi informacjami.
- 2) dodatkowego kontrastu w obrazach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące.
- 3) użytkownikowi telefonu wyboru poziomu głośności i zmniejszenie interferencji z aparatem słuchowym, tak by z telefonu mogły korzystać osoby niedosłyszące.
- 4) osobom, które nie mogą używać rąk – jako alternatywę dla stosowania odcisków palca – ustawienia hasła blokującego i odblokowującego telefon.
- 5) połączenia z odświeżalnym monitorem brajlowskim, tak by osoba niewidoma mogła korzystać z komputera.

3. uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury,

4. dostarczanie instrukcji w formie głosowej i tekstowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby niewidome lub niedosłyszące mogły korzystać z produktu.

5. zwiększenie rozmiaru przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią.

6. unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.

7. zapewnienie w sposób jednolity:

- 1) **postrzegalności** - umożliwia odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłu słuchu, wzroku lub dotyku. Informacje i komponenty interfejsu muszą być przedstawiane użytkownikom w sposób dostrzegalny dla ich zmysłów,
- 2) **funkcjonalności** - umożliwia użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji. Komponenty interfejsu użytkownika i nawigacja powinny być możliwe do użycia,
- 3) **rozumiałości** - umożliwia użytkownikowi produktu albo usługi zrozumienie treści i sposobu ich prezentacji. Treść oraz obsługa interfejsu użytkownika musi być zrozumiała,
- 4) **kompatybilności** - umożliwia niezakłócone współdziałanie z innymi dostępnymi na rynku produktami, usługami albo systemami, w tym z narzędziami wspomagającymi, które są przeznaczone do korzystania z tego rodzaju produktu albo usługi. Treści muszą być solidnie przygotowane aby mogły być skutecznie interpretowane przez różne programy użytkownika, w tym technologie wspomagające,

**W praktyce oznacza to zgodność z WCAG, który w całości oparty jest na powyższych zasadach.**



## Kryteria funkcjonalne alternatywa dla zapewnienia dostępności produktu czy usługi

### Jeżeli produkt lub usługa obsługiwane są w sposób angażujący wzrok

#### 1) Użytkowanie przez osoby niewidome

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który nie wymaga zaangażowania wzroku.

#### 2) Użytkowanie w przypadku ograniczonej zdolności widzenia

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który umożliwi użytkownikom obsługę produktu przy ograniczonej zdolności widzenia.

#### 3) Użytkowanie w przypadku zaburzenia widzenia barw

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który nie wymaga od użytkownika zdolności widzenia barw.

#### 4) Minimalizacja ryzyka wywołania napadów padaczki fotogennej

należy unikać trybów obsługi, które wywołują napady padaczki fotogennej. Czyli unikanie migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak.

Przykłady:

#### a) Zapewnienie:

- informacji dotykowej lub dźwiękowej wskazującej miejsce, w które należy wprowadzić kartę w biletomacie, tak by z biletomatu mogły skorzystać osoby niewidome.
- informacji dotykowej.
- by tekst mogły odczytać osoby słabowidzące.
- wypukłych oznaczeń dotykowych lub dźwięków wraz z ostrzeżeniem tekstowym, tak by osoby niewidome mogły to ostrzeżenie odebrać.
- oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji – opisowego oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniem widzenia barw.
- tekstowego opisu obrazów, umożliwienie uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury, zapewnienie odpowiedniego czasu na przeczytanie, zapewnienie, by treść pojawiała się i działała w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie kompatybilności z technologiami wspomagającymi, tak by osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności mogły czytać daną stronę internetową i z niej korzystać.
- by okna dialogowe dotyczące identyfikacji mogły być odczytywane przez czytniki ekranu, tak by mogły z nich korzystać osoby niewidome.
- braku blokowania, na przykład by techniczne środki ochrony, informacje o zarządzaniu prawami lub kwestie interoperacyjności nie uniemożliwiały czytania tekstu na głos przez urządzenia wspomagające, tak by osoby niewidome mogły przeczytać daną książkę.
- głosowego dostępu do interfejsu użytkownika usługi płatniczej, by osoby niewidome mogły samodzielnie dokonywać zakupów przez internet.

- by osoba niewidząca mogła skorzystać z listy treści lub przejść do innego rozdziału.
- b) Umożliwienie:
- użytkownikom powiększenia tekstu, powiększenia konkretnego piktogramu lub zwiększenia kontrastu, tak by osoby słabowidzące mogły zapoznać się z przedstawionymi informacjami.
  - dodatkowego kontrastu w obrazach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby niedowidzące.
  - korzystania ze słuchawek, gdy biletomat udziela informacji głosowych.
  - połączenia z odświeżalnym monitorem brajlowskim, tak by osoba niewidoma mogła korzystać z komputera.
  - osobie niewidomej wyboru programów telewizyjnych.
  - synchronizacji tekstowych i dźwiękowych danych wyjściowych lub umożliwienie dokonywania zapisu przy użyciu odświeżalnego monitora brajlowskiego.
- c) Dostarczanie:
- plików elektronicznych, które mogą być odczytane przez komputer z czytnikiem ekranu, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać te informacje.
  - instrukcji w formie głosowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby niewidome mogły korzystać z produktu.
- d) Drukowanie alfabetem Braille’a, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać udzielane informacje.
- e) Dołączanie do diagramu opisu tekstowego określającego jego główne elementy lub opisującego najważniejsze działania.
- f) Uwzględnienie w biletomacie gniazdka i oprogramowania, które umożliwią podłączenie słuchawek odbierających wyświetlony na ekranie tekst w formie dźwiękowej.
- g) Gdy dostawca usługi oferuje klucz USB zawierający informacje o danej usłudze, zapewnienie, by informacje takie miały dostępny charakter.

### **Jeżeli produkt lub usługa obsługiwane są w sposób angażujący słuch**

#### **1) Użytkowanie przez osoby niesłyszące**

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który nie wymaga zaangażowania słuchu.

#### **2) Użytkowanie w przypadku ograniczonej zdolności słyszenia**

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który wykorzystuje zaawansowane funkcje dźwiękowe i umożliwia obsługę użytkownikom o ograniczonej zdolności słyszenia.



Przykłady:

a) Zapewnienie:

- informacji wizualnej i dotykowej wskazującej miejsce, w które należy wprowadzić kartę w terminalu samoobsługowym, tak by z terminala mogły skorzystać osoby niesłyszące.
- napisów przy wyświetlaniu wideo z instrukcjami.
- by terminal samoobsługowy wydający instrukcje głosowe wyświeślał je np. tak że w formie tekstu lub obrazów, tak by wymagane działanie mogły wykonać także osoby niesłyszące.
- by komputer, wydając sygnał błędu, wyświetlał tekst lub obraz informujący o błędzie, tak by komunikat o błędzie był zrozumiały dla osób niesłyszących.
- by telefon komórkowy mógł obsługiwać konwersacje tekstowe w czasie rzeczywistym, tak by osoby niedosłyszące mogły aktywnie uczestniczyć w wymianie informacji.
- by napisy były przekazywane przez urządzenia typu set-top box umożliwiające korzystanie z nich przez osoby niesłyszące.
- tekstowego opisu obrazów, umożliwienie uruchomienia wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury, zapewnienie odpowiedniego czasu na przeczytanie, zapewnienie, by treść pojawiała się i działała w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie kompatybilności z technologiami wspomagającymi, tak by osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności mogły czytać daną stronę internetową i z niej korzystać.
- by osoba niedosłysząca mogła pisać i odczytywać tekst w sposób interaktywny i w czasie rzeczywistym.
- by osoby niesłyszące mogły stosować język migowy do komunikacji między sobą.
- by osoba z zaburzeniami mowy i słuchu, chcąc skorzystać z połączenia tekstu, głosu i wideo, wiedziała, że jej zgłoszenie jest przekazywane przez sieć do służb ratunkowych.

b) Umożliwienie:

- użytkownikowi telefonu wyboru poziomu głośności i zmniejszenie interferencji z aparatem słuchowym, tak by z telefonu mogły korzystać osoby niedosłyszące.
- jednoczesnego korzystania z transmisji wideo do wyświetlania komunikatów w języku migowym oraz tekstu do wpisywania komunikatów, tak by umożliwić komunikację dwóch osób niesłyszących lub osoby niesłyszącej z osobą słyszącą.

c) Gdy dostawca usługi oferuje klucz USB zawierający informacje o danej usłudze, zapewnienie, by informacje takie miały dostępny charakter.

## **Jeżeli produkt lub usługa wymagają od użytkowników użycia głosu**

### **1) Użytkowanie przez osoby nieme**

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który nie wymaga używania głosu. Używanie głosu oznacza wydawanie za pomocą ust. wszelkiego rodzaju dźwięków, np. mowy, gwizdów lub mlasków.

Przykład:

Zapewnienie, by osoba z zaburzeniami mowy i słuchu, chcąc skorzystać z połączenia tekstu, głosu i wideo, wiedziała, że jej zgłoszenie jest przekazywane przez sieć do służb ratunkowych.

## **Jeżeli produkt lub usługa wymagają obsługi manualnej**

### **1) Użytkowanie w przypadku ograniczonej sprawności manualnej lub siły fizycznej**

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który umożliwi użytkownikom korzystanie z tego produktu za pomocą alternatywnych trybów obsługi niewymagających czynności z zakresu motoryki małej, sprawności manualnej ani siły fizycznej w rękach ani też jednoczesnego manipulowania więcej niż jednym przełącznikiem.

Przykłady:

- a) Zwiększenie rozmiaru przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią.
- b) Zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej.
- c) Umożliwienie osobom, które nie mogą używać rąk – jako alternatywę dla stosowania odcisków palca – ustawienia hasła blokującego i odblokowującego telefon.

## **Elementy umożliwiające obsługę produktów muszą znajdować się w zasięgu wszystkich użytkowników. Jeżeli produkt lub usługa obsługiwane są w sposób manualny**

### **1) Użytkowanie przez osoby o ograniczonym zasięgu**

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi pozwalający na użytkowanie przez osoby o ograniczonym zasięgu i ograniczonej sile fizycznej.

Przykład:

Zapewnienie, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej.

## **Jeżeli produkt lub usługa posiadają cechy wprowadzone w celu zapewnienia dostępności**

### **1) Ochrona prywatności**

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi, który zachowuje prywatność przy korzystaniu z tych cech wprowadzonych w celu zapewnienia dostępności.

Przykłady:

- a) Umożliwienie korzystania ze słuchawek, gdy biletomat udziela informacji głosowych.
- b) Uwzględnienie w biletomacie gniazdko i oprogramowania, które umożliwią podłączenie słuchawek odbierających wyświetlony na ekranie tekst w formie dźwiękowej.

## Inne

### 1) Użytkowanie w przypadku ograniczonych zdolności poznawczych

należy zapewnić co najmniej jeden tryb obsługi produktu lub usługi obejmujący cechy upraszczające i ułatwiające obsługę.

Przykłady:

- a) Stosowanie tego samego słownictwa w sposób spójny lub zgodnie z jasną i logiczną strukturą, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi mogły je lepiej zrozumieć.
- b) Zapewnienie by przy wykonywaniu konkretnego działania oprogramowanie reagowało w sposób przewidywalny, oraz zapewnienie odpowiedniego czasu na wprowadzenie hasła, tak by osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi nie miały problemów z korzystaniem z danego oprogramowania.

## Kadry

### Proces rekrutacji

KŚ zachęca osoby z niepełnosprawnościami do udziału w naborach na wolne stanowiska pracy, na których mogą pracować osoby ze szczególnymi potrzebami.

KŚ jest pracodawcą równych szans i wszystkie aplikacje rozpatrywane są bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną czy też jakąkolwiek inną cechę prawnie chronioną.

Ogłoszenia o pracę publikowane są na stronie BIP KŚ, a także przekazywane są do publikacji na portalu [Sprawni w pracy](#) (portal rekrutacyjny skierowany do osób z niepełnosprawnością).

Wszystkie ogłoszenia o pracę oraz wyniki rekrutacji, zamieszczane na stronie KŚ, publikowane są w formacie dostępnego dokumentu cyfrowego. Każde ogłoszenie zawiera informację o wskaźniku zatrudnienia osób z niepełnosprawnością.

Dokumenty rekrutacyjne można złożyć w formie elektronicznej lub papierowej.

Dla ułatwienia na BIP KŚ zamieszczone są wzory oświadczeń niezbędnych w procesie rekrutacji, jak również wszystkie najważniejsze informacje dotyczące procesu rekrutacji oraz pracy w KŚ.

Najważniejsze informacje dotyczące rekrutacji dostępne są w PJM.

W przypadku otrzymania aplikacji kandydata z niepełnosprawnością – wszystkie elementy rekrutacji (test wiedzy, test językowy, test kompetencyjny i rozmowa kwalifikacyjna) są dostosowywane do jego potrzeb w uzgodnieniu z kandydatem.

### Współczynnik zatrudnienia

KŚ dąży do osiągnięcia 6% wskaźnika zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami zgodnie z przepisami [o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych](#). Celem KŚ jest stworzenie warunków pracy umożliwiających komfortową pracę wszystkim zatrudnionym, bez względu na rodzaj i stopień niepełnosprawności.

### Dostosowanie stanowiska

Każdorazowo stanowisko pracy osoby z niepełnosprawnością dostosowywane jest do potrzeb i możliwości pracy osoby nowozatrudnionej lub pracownika z nabytą w trakcie zatrudniania niepełnosprawnością. Za zapewnienie dostosowania stanowiska pracy odpowiedzialny jest dyrektor komórki organizacyjnej KŚ zatrudniającej osobę z niepełnosprawnościami.

## Szkolenia

Kompetencje pracowników w zakresie dostępności budowane są przez:

1. szkolenia zewnętrzne i wewnętrzne;
2. szkolenia wstępne;
3. pouczenia okresowe;

które dotyczą głównie:

- 1) obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- 2) dostępności cyfrowej stron www, aplikacji i dokumentów,
- 3) wrażliwości na niepełnosprawność,
- 4) pracy i zatrudniania osób z niepełnosprawnościami,
- 5) dostępności w zamówieniach publicznych,
- 6) obsługi narzędzi wspomagających/ułatwiających komunikację z osobami z niepełnosprawnościami.

Szkolenia w zakresie dostępności realizowane są na podstawie analizy potrzeb szkoleniowych pracowników oraz przyjętego w Spółce harmonogramu pouczeń okresowych. Dyrektorzy komórek organizacyjnych KŚ we współpracy z Koordynatorem ds. dostępności zgłaszają propozycje szkoleń do corocznego planu szkoleń.

### Szkolenia obowiązkowe

Szkolenia będące podstawą do zapewnienia dostępności KŚ wpisane są do planu szkoleń Spółki, zgodnie ze Standardem szkoleniowym.

Za organizację i kwalifikację pracownika na szkolenie odpowiedzialne jest Biuro Zasobów Ludzkich.

### Szkolenia wstępne

Wstępne szkolenia dla nowych pracowników powinny obejmować wszystkie stanowiska obsługowe oraz administracyjne. Celem szkoleń wstępnych jest zapewnienie dla wszystkich nowozatrudnionych pracowników wiedzy dot. dostępności i przyjętej w Spółce strategii w tym zakresie. Dodatkowo wszyscy pracownicy tworzący dokumenty są objęci kursem z tworzenia dostępnych dokumentów.

Szkolenia powinny być realizowane po zebraniu większej ilości nowych pracowników, minimum raz na kwartał. Za organizację szkolenia (uzgodnienie terminu, zebranie grupy, wysłanie na szkolenie) odpowiada Biuro Zasobów Ludzkich.

Szkolenie prowadzi Koordynator ds. dostępności lub wyznaczony przez Koordynatora pracownik.

Podział szkoleń na dwa obszary:

- 1) Szkolenie dla wszystkich nowych pracowników mających kontakt lub wpływ na kontakt z klientem,
- 2) Szkolenie z tworzenia dostępnych treści cyfrowych – dla wszystkich, którzy tworzą dokumenty.

Biuro Zasobów ludzkich odpowiedzialne jest za organizację grup szkoleniowych oraz przekazanie Koordynatorowi dostępności wykazu pracowników zobowiązanych do odbycia szkoleń wstępnych.

**Dostępność szkoleń**

W przypadku, gdy w szkoleniach biorą udział pracownicy KŚ z niepełnosprawnościami, szkolenie oraz materiały szkoleniowe powinny być przygotowane w dostępnej dla nich formie. Informacje o udziale pracownika z niepełnosprawnościami wraz z wytycznymi dostosowania szkolenia i materiałów wykonawca szkolenia powinien uzyskać przed realizacją szkolenia na etapie zamówienia publicznego. Za dostępność szkolenia i materiałów szkoleniowych odpowiedzialne Biuro Zasobów Ludzkich.

## IV. Zarządzanie

### Dostępność architektoniczna

#### Obszary dostępności architektonicznej

KŚ dokłada wszelkich starań dla zapewnienia pełnej dostępności użytkowanych budynków, miejsc obsługi i odprawy podróżnych oraz pojazdów dla osób ze szczególnymi potrzebami zgodnie z zasadami projektowania uniwersalnego:

- 1) równy dostęp (equitable use) – rozwiązanie powinno być użyteczne i atrakcyjne dla ludzi o różnych możliwościach fizycznych,
- 2) elastyczność użytkowania (flexibility in use) – rozwiązanie powinno uwzględniać potrzeby i możliwości różnych użytkowników (np. stół z możliwością regulacji wysokości blatu oraz uwzględnienie możliwości obsługi przez osoby prawo- i leworęczne),
- 3) prostota i intuicyjność (simple and intuitive) – sposób korzystania z rozwiązania powinien być łatwy do zrozumienia i niezależny od doświadczeń, wiedzy, znajomości języka czy stopnia koncentracji użytkownika (np. proste, obrazkowe instrukcje obsługi; intuicyjne menu urządzeń elektronicznych),
- 4) czytelna informacja (perceptible information) – informacja powinna być czytelna niezależnie od warunków otoczenia oraz możliwości sensorycznych użytkowników (np. wyróżnienia kolorystyczne lub nadawanie symboli poszczególnym strefom budynków),
- 5) tolerancja na błędy (tolerance for error) – rozwiązanie powinno minimalizować niebezpieczeństwo i negatywne konsekwencje przypadkowych lub niezamierzonych działań użytkownika (np. czytelne ostrzeżenia o zagrożeniach podczas użytkowania),
- 6) minimalizowanie wysiłku fizycznego (low physical effort) – korzystanie z rozwiązania powinno być możliwe w sposób efektywny, wygodny i niepowodujący zmęczenia u użytkownika (np. duże i kontrastowe oznaczenia niewymagające skupienia wzroku; przyciski i panele umieszczone na wysokości niewymagającej nadmiernego wyciągania rąk; otwierane automatycznie drzwi),
- 7) parametry i wielkość przestrzeni umożliwiające dostęp i użytkowanie (size and space for approach and use) – przestrzeń i parametry danego rozwiązania powinny umożliwiać korzystanie z niego niezależnie od parametrów ciała, postury i mobilności użytkownika (np. zapewnienie szerszych bramek kontroli dostępu dla osób poruszających się na wózku),
- 8) percepcja równości (perception of equality) – projekt powinien minimalizować możliwość postrzegania indywidualnego jako dyskryminującego. Odnosi się to w szczególności do zastosowania rozwiązań jako takich, których użytkowanie wpływa na postrzeganie siebie w kategoriach inności, poprzez uwypuklenie różnic wynikających z niepełnosprawności jako cechy niewspółmiernie nas wyróżniającej, np. wejście do budynku dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami jest innym niż wejście główne<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Zasada sformułowana przez Konrada Keetsch

## Dostępność architektoniczna budynków KŚ

Dostępność architektoniczna rozumiana jest jako przestrzeń dla klientów zewnętrznych, jak również pracowników KŚ i dotyczy w szczególności:

- otoczenia przed budynkiem (dostępność ciągów komunikacyjnych wokół budynku; dojście do budynku powinno być oznaczone prowadnicami na odcinku od chodnika do drzwi wejściowych),
- miejsc parkingowych (zapewnienie wyznaczonych miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami),
- oznaczenia zewnętrznego budynku (tablice informacyjne, piktogramy),
- wejścia do budynku (dostępność wejść do budynku oraz bramek dostępowych),
- ciągów komunikacyjnych (trasy wolne od przeszkód, przestrzeń manewrowa),
- kolorystyki (zapewnienie odpowiedniego kontrastu),
- oznaczenia wewnętrznego (ciągi komunikacyjne, przestrzenie szklane, drogi ewakuacyjne, oznakowanie wizualne krawędzi stopni schodów). Drzwi wejściowe do budynku oraz ściany i elementy wyposażenia (blaty, automaty, stoły, ławy) powinny być oznaczone żółtym pasem, łatwym do dostrzeżenia dla osób słabowidzących. Wszystkie włączniki światła, klimatyzacji, czytniki kart lub inne urządzenia sterujące powinny być oznaczone kontrastowo. Należy stosować oznakowania umożliwiające osobie niewidomej oraz osobie niedowidzącej samodzielne uzyskanie informacji na temat poszczególnych pomieszczeń oraz miejsca położenia tych pomieszczeń w budynku, w szczególności drzwi na korytarzach, do części wspólnych, jak np. pokoje socjalne, toalety, sale konferencyjne, powinny być oznaczone za pomocą pisma Braille'a lub systemem wypukłych znaków lub systemem dźwiękowym,
- wind (drzwi, system dźwiękowy, komunikacja głosowa, informacja wizualna, oznaczenia przycisków, lustro),
- recepcji, kancelarii, sal konferencyjnych i szkoleniowych,
- stanowisk pracy (zapewnienie dostępności stanowisk dla pracowników z niepełnosprawnościami),
- oświetlenia (uruchomienie oświetlenia na korytarzach za pomocą czujników ruchu, zapewnienie odpowiedniego oświetlenia miejsca pracy oraz miejsc obsługi klientów),
- aranżacji i wykończenia (np. właściwa wysokość włączników i manipulatorów),
- toalet (dostępność toalet dla osób z niepełnosprawnościami minimum na kondygnacjach dla klientów zewnętrznych oraz pracy pracowników KŚ). Przynajmniej jedna z toalet dla osób z niepełnosprawnościami powinna być wyposażona w przewijak dla niemowląt wraz z węzłem sanitarnym oraz podstawki dla dzieci umożliwiające korzystanie z toalety. Toalety z przewijakiem powinny być dodatkowo oznaczone i umożliwiać swobodny wjazd wózkiem dziecięcym.

Powyższe, ze względu na złożoność i kosztochłonność jest przez realizowane w miarę możliwości organizacyjnych i finansowych Spółki.



## **Zamówienia publiczne**

### **Dostępność w zamówieniach publicznych**

Określenie warunków służących zapewnieniu dostępności jest więc elementem obligatoryjnym umów w sprawie zamówienia publicznego. KŚ ma obowiązek określić w umowach o udzielenie zamówienia publicznego warunki służące zapewnieniu dostępności. Natomiast wykonawcy mają obowiązek zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z warunkami określonymi w umowie.

Należy pamiętać, że powyższe obowiązki znajdują zastosowanie zarówno przy udzielaniu zamówień publicznych na podstawie ustawy Pzp, jak i w przypadku zlecenia czy powierzenia realizacji zadań publicznych w innym trybie.

Wytyczne dotyczące udzielania zamówień publicznych są opisane w Standardzie dostępności zamówień publicznych.

## **Budżet**

### **Plan budżetu KŚ**

Plan budżetu KŚ uwzględnia działania związane z realizacją Polityki oraz Planu działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w szczególności zapewniając, w miarę możliwości finansowych KŚ, środki na rzecz dostępności:

- architektonicznej,
- cyfrowej,
- informacyjno-komunikacyjnej,
- obsługi osób z ze szczególnymi potrzebami,
- miejsca pracy i narzędzi dla pracowników KŚ.

## Monitoring

### Monitoring dostępności KŚ

Monitoring dostępności KŚ realizowany jest poprzez:

1. badania i audyty dostępności:
  - 1) cyfrowej,
  - 2) architektonicznej,
  - 3) informacyjno-komunikacyjnej,
  - 4) obsługi podróżnych ze szczególnymi potrzebami,

realizowane we własnym zakresie lub zlecane przez KŚ podmiotom zewnętrznym.

2. coroczną aktualizację:
  - 1) deklaracji dostępności,
  - 2) informacji o dostępności KŚ publikowanych na stronie Spółki.

Za aktualizację danych i informacji o dostępności świadczonych usług, taboru oraz miejsc odprawy i obsługi podróżnych oraz budynków KŚ dopowiadają Dyrektorzy komórek organizacyjnych odpowiedzialni za poszczególne działy. Aktualizacja informacji powinna być zrealizowana do 30 stycznia każdego roku we współpracy z koordynatorem ds. dostępności.

3. przegląd realizacji Planu działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

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, przygotowuje 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 przygotowuje 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.

### Plan działania na rzecz poprawy dostępności

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.

## **Wnioski o zapewnienie dostępności**

Do KŚ można złożyć wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej (dalej „wniosek”).

Komórki organizacyjne KŚ, w zakresie swojej właściwości, obowiązane są do:

- 1) udzielenia, na potrzeby rozpatrzenia wniosku przez Koordynatora ds. dostępności, stosownych wyjaśnień i przedstawiania informacji;
- 2) zapewnienia dostępności zgodnie z treścią wniosku albo zapewnienia dostępu alternatywnego.

### **Kto może złożyć wniosek**

Klient w zakresie dostępności KŚ może:

- 1) poinformować o braku dostępności;
- 2) złożyć wniosek o zapewnienie dostępności;
- 3) złożyć skargę na brak zapewnienia dostępności.

Zgłoszenie, o którym mowa w pkt 1, ma charakter wyłącznie informacyjny i może być złożone przez każdego klienta KŚ.

Wniosek, o którym mowa w pkt 2, może złożyć osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy. Po wykazaniu interesu faktycznego, tj. wskazaniu realnej potrzeby skorzystania z usług KŚ osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo wystąpić do KŚ z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

### **Wniosek zawiera:**

- 1) dane kontaktowe wnioskodawcy;
- 2) wskazanie bariery utrudniającej lub uniemożliwiającej dostępność w zakresie architektonicznym lub informacyjno-komunikacyjnym;
- 3) wskazanie sposobu kontaktu z wnioskodawcą;
- 4) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli dotyczy.

### **Termin realizacji**

Zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku następuje bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie **14 dni** od dnia złożenia wniosku.

Jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku, nie jest możliwe w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku, to KŚ niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż **2 miesiące** od dnia złożenia wniosku.

W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności w zakresie określonym we wniosku KŚ musi zaproponować rozwiązanie alternatywne oraz dołączyć uzasadnienie.

### **Złożenie wniosku**

Wniosek można złożyć osobiście w siedzibie KŚ lub COP lub przesać elektronicznie lub listownie.

Odpowiedź na wnioski udzielana jest klientowi przez Koordynatora ds. dostępności.

### **Tryb odwoławczy**

W przypadku gdy KŚ nie zapewnił wnioskodawcy dostępności:

- 1) w sposób i w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku (podstawowe załatwienie sprawy), albo
- 2) w terminie 2 miesiące od dnia złożenia wniosku (w terminie wydłużonym), albo
- 3) z powodów określonych w zawiadomieniu o braku możliwości zapewnienia dostępności

– wnioskodawca ma prawo do złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.

Wnioskodawcy przysługuje prawo do wniesienia skargi w terminie 30 dni od dnia, w którym upłynął odpowiednio termin, o którym mowa w pkt 1 lub 2, albo od dnia otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w pkt 3.

### **Wniosek z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej (dalej „żądanie”)**

Biuro Zarządzania Aktywami i redaktorzy merytoryczni, w zakresie swojej właściwości, obowiązani są do:

- 1) udzielenia, na potrzeby rozpatrzenia żądania przez Koordynatora ds. dostępności, stosownych wyjaśnień i przedstawienia informacji;
- 2) zapewnienia dostępności zgodnie z treścią żądania albo zapewnienia dostępu alternatywnego.

### **Kto może wystąpić z żądaniem**

Każda osoba w zakresie dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych KŚ lub ich elementów może:

- 1) poinformować o braku dostępności;
- 2) złożyć żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej;
- 3) złożyć skargę na brak zapewnienia dostępności.

### **Żądanie zawiera:**

- 1) dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem;
- 2) wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej KŚ, które mają być dostępne cyfrowo;
- 3) wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem;
- 4) wskazanie alternatywnego sposobu dostępu, jeżeli dotyczy.

### **Termin realizacji**

Zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej KŚ następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie **7 dni** od dnia wystąpienia z żądaniem.

Jeżeli zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej KŚ nie może nastąpić w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem, to KŚ niezwłocznie powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności cyfrowej, jednak nie dłuższy niż **2 miesiące** od dnia wystąpienia z żądaniem.

W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej zgodnie z żądaniem KŚ powiadamia osobę występującą z żądaniem o jej przyczynach i wskazuje alternatywny sposób dostępu do tego elementu wraz z uzasadnieniem.

### **Złożenie żądania**

Wniosek można złożyć osobiście w siedzibie KŚ lub COP lub przesłać elektronicznie lub listownie.

Odpowiedź na żądania udzielana jest klientowi przez Koordynatora ds. dostępności.

### **Tryb odwoławczy**

W przypadku gdy:

- 1) KŚ odmówi zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub wskazanego elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej KŚ, wskazanych w żądaniu, albo
- 2) osoba występująca z żądaniem odmówi skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu – osoba występująca z żądaniem ma prawo do złożenia do KŚ skargi w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej.

## **Certyfikacja dostępności KŚ**

Celem certyfikacji jest potwierdzenie dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej miejsc obsługi i odprawy podróżnych oraz pojazdów obsługi klientów KŚ.

Certyfikacji powinien dokonać podmiot, niezależny od KŚ, posiadający niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie dostępności oraz certyfikowania podmiotów publicznych i świadczonych przez nich usług.

Audyt certyfikujący powinien być wykonany przez podmiot uprawniony do Certyfikacji dostępności z [Wykazu podmiotów dokonujących certyfikacji dostępności](#) prowadzonego przez MFiPR.

## **Koordinator ds. dostępności**

Prezes KŚ wyznacza spośród osób posiadających wiedzę i umiejętności w zakresie zapewnienia dostępności, co najmniej jednego koordynatora do spraw dostępności.

### **Niezbędne kwalifikacje**

Osoba odpowiedzialna za wdrażanie standardów dostępności w KŚ posługuje się wiedzą z zakresu dostępności, definiuje rozwiązania w zakresie dostępności oraz charakteryzuje funkcjonowanie osób ze szczególnymi potrzebami. Stosuje przepisy, wytyczne, standardy i normy w zakresie dostępności we wszystkich obszarach działalności KŚ. Współtworzy politykę i plan dostępności Spółki oraz zarządza dostępnością we wszystkich głównych jej aspektach (stron www, aplikacji, multimediiów, dokumentów cyfrowych, dostępności architektonicznej, zatrudnienia i pracy z osobami z niepełnosprawnościami, obsługi klientów zewnętrznych i wewnętrznych, kompetencji pracowników w zakresie obsługi i współpracy z osobami ze szczególnymi potrzebami, zamówień publicznych i wdrażania nowych produktów oraz usług). Dobiera narzędzia i rozwiązania mające zastosowanie w KŚ.

Dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności zamieszczone są na stronie [BIP KŚ](#).

## **Ewakuacja osób z niepełnosprawnościami**

KŚ zobowiązuje się do stałego, cyklicznego przeglądu, aktualizacji i rozwoju procedur ewakuacyjnych osób ze szczególnymi potrzebami.

Celem podejmowanych przez KŚ działań w tym zakresie jest eliminacja problemów, których mogą doświadczyć przedstawiciele poszczególnych grup osób z niepełnosprawnościami.

### **Niepełnosprawność wzroku:**

- użytkownik nie może zobaczyć bezpośredniego zagrożenia w postaci dymu, płomieni,
- brak możliwości zobaczenia świetlnych oznaczeń alarmowych,
- brak możliwości samodzielnej reakcji na zagrożenie, którego nie słycać np. zwisające kable, spadające elementy wyposażenia/konstrukcji,
- brak przeszkolenia w zakresie ewakuacji i BHP,
- brak możliwości poruszania z użyciem dotyku lub echolokacji.

### **Niepełnosprawność słuchu:**

- brak możliwości usłyszenia sygnału alarmowego, wołania,
- utrudnienia w komunikacji z osobą ewakuującą (najczęściej ratownicy nie posługują się Polskim Językiem Migowym),
- utrudniony kontakt w wypadku zadymienia lub zaciemnienia.

### **Niepełnosprawności intelektualne:**

- kłopoty ze zrozumieniem poleceń wydawanych przez osoby kierujące ewakuacją,
- strach przed nieznanymi osobami,
- ukrywanie się w sytuacji zagrożenia,
- ciekawość nowej sytuacji mogąca prowadzić do chęci jej poznania.

### **Niepełnosprawność ruchu:**

- brak możliwości/utrudnienia w samodzielnym poruszaniu się i opuszczeniu budynku/pojeździe,
- konieczność używania specjalistycznego sprzętu lub oczekiwania na ratowników (Straż Pożarną),
- konieczność wyboru odpowiedniej drogi ewakuacji,
- spastyka (mimowolny, niekontrolowany skurcz mięśni mogący stanowić zagrożenie dla ratowników).
- częściowy lub całkowity brak stabilizacji mogący znacznie utrudnić transfer i zachowanie bezpiecznej pozycji podczas ewakuacji np. na wózku ewakuacyjnym.

### **Formy wsparcia, jakich mogą potrzebować osoby z niepełnosprawnościami:**

- powiadomienie o wystąpieniu zagrożenia,

- pomoc w odnalezieniu drogi ewakuacyjnej,
- pomoc w samodzielnym opuszczeniu budynku/pojazdu (wyprowadzenie),
- opuszczenie budynku z użyciem specjalistycznego sprzętu ewakuacyjnego.



## V. Słownik pojęć

### **KŚ**

Koleje Śląskie Sp. z o.o.

### **COP**

Centrum Obsługi Pasażera.

### **MFiPR**

Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej.

### **ETR**

Tekst łatwy do czytania i rozumienia dla osób z niepełnosprawnością intelektualną.

## **Osoba ze szczególnymi potrzebami**

osobami ze szczególnymi potrzebami nie są tylko osoby z niepełnosprawnością, mogą to być osoby, które czasowo mają ograniczoną sprawność (mobilną, percepcyjną), w świecie cyfrowym są to także osoby, które mogą być narażone na wykluczenie cyfrowe ze względu na swój wiek, sprzęt i oprogramowanie z którego korzystają lub dostęp do szybkiego Internetu.

## **Projektowanie uniwersalne**

to rozwiązania, które są użyteczne dla jak największej grupy osób

## **G/głuchy**

Głuchy (pisany z wielkiej litery) to osoba, która utożsamia się z mniejszością kulturowo-językową osób Głuchych; osoba głucha to osoba, która nie słyszy – jest to szersze pojęcie niż Głuchy. Obydwie grupy posługują się PJM (polskim językiem migowym), dla osób G/głuchych PJM jest pierwszym językiem.

## **Słabosłyszący, niedosłyszący**

osoba, która ma problemy ze słuchem, ale jej pierwszym językiem jest polski; osoby słabosłyszące korzystają z rozwiązań, które wspomagają słyszenie (np. aparaty słuchowe, pętle indukcyjne) i korzystają z ułatwień takich jak napisy w filmach.

## **Niewidomy**

osoba, która nie widzi i do postrzegania świata używa zmysłu słuchu i dotyku, część osób niewidomych zna i korzysta z alfabetu Braille'a.

## **Ociemniały**

osoba z dysfunkcją wzroku nabytą, np. w wyniku wypadku, choroby.

## **Słabowidzący**

osoba, która ma uszkodzony wzrok, ale korzysta z tego zmysłu jako podstawowego przy odbiorze informacji.

## **Głuchoniewidomy**

osoba z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu o różnym stopniu. W komunikacji bezpośredniej posługuje się alfabetem Lorma (znaki dotykowe na rękę) i korzysta z tłumaczy przewodników. W internecie korzysta z rozwiązań stosowanych przez osoby niewidome i niesłyszące.

## **Osoba z niepełnosprawnością narządu ruchu**

to osoby, które mają ograniczone możliwości w poruszaniu się, poruszają się na wózkach, korzystają z kul lub chodzików, są to także osoby z ograniczoną ruchomością rąk wynikającą np. porażenia, udaru, choroby Parkinsona.

## **Osoba z problemami poznawczymi**

np. osoba z niepełnosprawnością intelektualną, z problemami zdrowia psychicznego lub osoba ze spektrum autyzmu.

## **Polski język migowy (PJM)**

język głównie używany przez osoby G/głuche w Polsce; jest językiem wizualno-przestrzennym; dla osób G/głuchych posługujących się PJM – język polski jest językiem obcym.

## **Alfabet Braille’a**

pismo punktowe używane przez osoby z niepełnosprawnością wzroku.

## **Czytnik ekranu**

komputerowy program udźwiękwiający wykorzystywany przez osoby słabowidzące i niewidome do korzystania z komputera, odczytywania pism, przeglądania stron www. Dla prawidłowego odczytania treści przez program czytający niezbędne jest zapewnienie dostępności stron www i publikowanych na nich dokumentów cyfrowych.

## **Fokus**

wyróżnienie aktywnego elementu na stronie internetowej, które przemieszcza się wraz z nawigacją na kolejne elementy. Fokus musi być wyróżniony wizualnie.

## Czcionka bezszeryfowa

czcionka o kroju pozbawionym ozdobników, tzw. szeryfów. Czcionkami bezszeryfowymi są np. Arial, Calibri, Verdana, Tahoma. Czcionki te stosowane są w publikacjach elektronicznych, na stronach internetowych gdyż nie męczą tak wzroku jak czytanie czcionek szeryfowych (takich jak Times New Roman, Bookman Old Style, Courier New).

## Tekst/opis alternatywny

tekst, który opisuje znaczenie i kontekst elementu wizualnego (zdjęcia, obrazu, wykresu, itp.) pomagający w zrozumieniu ich treści przez osoby niewidome lub słabowidzące, jednocześnie nie jest widoczny dla wszystkich użytkowników, a jedynie dla tych, którzy korzystają z oprogramowania wspierającego np. czytników ekranu.

## Transkrypt

tekstowe przedstawienie nagrania audio. Transkrypt powinien zawierać podział na osoby wypowiadające się w danym nagraniu. W transkrypcie powinny zawierać się także wszelkie istotne odgłosy występujące w nagraniu – dźwięki otoczenia, muzyka, hałas.

## Transkrypcja

tekstowe przedstawienie nagrania wideo. Transkrypcja jest to poszerzenie transkryptu o opis scen, które występują na nagraniu wideo.

## Audiodeskrypcja

to dźwiękowy opis treści wizualnych występujących w nagraniu wideo. Audiodeskrypcja powinna być dodatkową ścieżką dźwiękową, którą **można włączyć lub wyłączyć**.

## WCAG

Web Content Accessibility Guidelines – zbiór wytycznych opublikowany przez WAI (Web Accessibility Initiative) – inicjatywę W3C (World Wide Web Consortium) i zawierający zalecenia tworzenia dostępnych serwisów internetowych. W Polsce WCAG obowiązuje od 2012 roku jako zestaw minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (KRI). Obecnie na podstawie UDC obowiązuje WCAG 2.1 na poziomie AA.

## Ważne daty

- **04.04.2019** – uchwalenie Ustawy o dostępności cyfrowej (UDC).
- **23.05.2019** – wejście w życie większości przepisów UDC.
- **23.09.2019** – nowe strony podmiotów publicznych muszą spełniać wymagania określone w UDC oraz musi być zapewniona dostępność intranetu i ekstranetu w podmiotach publicznych.

- **23.09.2020** – strony powstałe przez 23.09.2018 muszą spełniać wymogi określone w UDC; multimedia powstałe po tej dacie muszą być dostępne.
- **01.01.2020 – 22.12.2020** – pierwszy monitoring stron www przeprowadzany przez MC (obecnie KPRM). Monitoring będzie odbywał się co roku.
- **23.06.2021** – aplikacje mobilne przygotowane przez podmioty publiczne muszą spełniać wytyczne dostępności.
- **23.06.2021-22.12.2021** – pierwszy monitoring aplikacji mobilnych przeprowadzany przez MC. Monitoring będzie odbywał się co roku.
- **23.12.2021** – pierwsze sprawozdanie wysyłane przez MC do Komisji Europejskiej.
- **2022** – KPRM może nałożyć kary za brak Deklaracji Dostępności stron www dla podmiotów objętych pierwszym monitoringiem.
- **2023** – KPRM może nałożyć kary za brak dostępności BIP oraz elementów i funkcji stron www (określonych w art. 8.2.2. UDC) oraz Deklaracji Dostępności aplikacji mobilnych dla podmiotów objętych pierwszym monitoringiem.
- **2024** – KPRM może nałożyć kary za brak dostępności aplikacji mobilnych dla podmiotów objętych pierwszym monitoringiem.