

Standard informowania i komunikowania się

Spis treści

Standard informowania i komunikowania się.....	1
Wstęp	3
I. Cele standardu.....	4
II. Beneficjent standardu	4
III. Podmiot standardu.....	4
IV. Wymagane kompetencje personelu zaangażowanego w realizację standardu	5
4.1. Postawy	5
4.2. Wiedzy	5
4.3. Umiejętności.....	5
V. Ogólne wytyczne w zakresie dostępności informacji oraz komunikowania się z pasażerami	6
5.1. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności informacyjno-komunikacyjnej.....	6
5.2. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności informacji pasażerskiej	8
5.3. Dostępność terminali samoobsługowych.....	9
5.4. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności cyfrowej.....	10
5.5. Karty pomocy w podróży.....	11
VI. Realizacja usług	12
6.1. Zapewnienie dostępu do informacji – strony internetowe przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej transportu kolejowego	12
6.2. Informowanie i komunikowanie się z pasażerami w procesie obsługi bezpośredniej.....	20
6.3. Informowanie i komunikowanie się z pasażerami w procesie obsługi pośredniej	26
VII. Załączniki	29
Słownik pojęć.....	29
Podstawy prawne wykorzystane do opracowania standardu.....	31

Wstęp

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

Część Ogólne wytyczne w zakresie dostępności informacji oraz komunikowania się z pasażerami (rozdz. 5) stanowi wytyczne dla kadry zarządzającej KŚ odpowiedzialnej za organizację usługi przewozowej.

Część Realizacja usług (rozdz. 6) stanowi wytyczne zarówno dla pracowników KŚ odpowiadających za świadczenie usługi przewozowej i realizację obsługi pasażerów, jak również dla pracowników miejsc odprawy pasażerskiej, odpowiedzialnych za pomoc w przemieszczaniu się po dworcach i peronach. Część ta została podzielona na kilka sekcji:

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

Standard został opracowany na podstawie Standardu informowania i komunikowania się opracowanego 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).

I. Cele standardu

Celem standardu jest zapewnienie pełnego dostępu do informacji podróżnym, w tym osobom ze szczególnymi potrzebami, w zakresie planowania i realizacji podróży.

Realizacja standardu zwiększy możliwości pozyskiwania informacji w oczekiwanych przez pasażerów formach.

Ułatwi również obsługę podróżnych przez pracowników KŚ, zarządców miejsc odprawy pasażerskiej i podmiotów trzecich realizujących usługi na ich rzecz.

II. Beneficjent standardu

Beneficjentami *Standardu informowania i komunikowania się* są wszyscy podróżni, którzy ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2240)).

III. Podmiot standardu

Standard powinien być stosowany w:

- **pociągach;**
- miejscach odprawy pasażerskiej na:
 - 1) dworcach i stacjach kolejowych,
 - 2) węzłach przesiadkowych.

Standard ma zastosowanie w pracy:

- pracownika ochrony realizującego pomoc/asystę;
- **pracownika punktu obsługi pasażera;**
- **pracownika punktu informacyjnego;**
- **sprzedawcy biletów;**
- pracownika węzła przesiadkowego;
- **pracownika drużyny konduktorskiej;**
- **kontrolera biletów;**
- **pracownika infolinii;**
- **pracownika odpowiedzialnego za organizację pomocy;**
- **pracowników odpowiedzialnych za prowadzenie stron internetowych KŚ i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej.**

IV. Wymagane kompetencje personelu zaangażowanego w realizację standardu

Kompetencja obejmuje zakres: postawy, wiedzy i umiejętności. Kompetentny pracownik to osoba, której postawa świadczy o tym, że potrafi we właściwy sposób wykorzystać posiadaną wiedzę w celu wykonania jakiegoś zadania lub rozwiązania problemu. Dzięki wysokim kompetencjom pracownicy KŚ mogą udzielać wsparcia pasażerom w profesjonalny sposób.

Pracownik informujący i komunikujący się w sposób zgodny ze standardem informowania i komunikowania się to osoba, która w zakresie:

4.1. Postawy

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

4.2. Wiedzy

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

4.3. Umiejętności

- Potrafi komunikować się z różnymi podróżnymi bez kierowania się stereotypami lub nadmierną gorliwością.
- Wie jak zadbać o różnorodne formy przekazywania ważnych informacji w podróży, stosując się do zasad savoir-vivre oraz potrzeb różnych podróżnych.
- Umie obsługiwać podróżnych z wykorzystaniem obsługi urządzeń i aplikacji ułatwiających komunikację np. tłumacza PJM, pętli indukcyjnej.

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

5.1. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności informacyjno-komunikacyjnej

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

Przewoźnicy i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej zapewniają:

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

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

System pętli indukcyjnej musi być zainstalowany na stałe i działać:

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

System powinien spełniać wymagania normy PN EN 60118-4:2007 (norma obowiązująca w chwili publikacji standardu; w przypadku wejścia w życie nowej normy – system musi zostać do niej dostosowany). System ten ma także współpracować z systemem nagłośnienia punktów obsługi pasażera, jak również SDIP miejsca odprawy pasażerskiej, a w przypadku jego braku – z systemem informacji głosowej.

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



Rysunek 1. Oznaczenie pętli indukcyjnej

2. Usługę PJM online – usługa udostępniana:

- na stronach www KŚ;
- miejsc odprawy pasażerskiej,
- kasach biletowych,
- punktach obsługi pasażera,
- na pokładzie pociągów KŚ,
- pracowników organizujących i realizujących pomoc/asystę w miejscach odprawy pasażerskiej.

Dla zapewnienia działania usługi (prócz samej usługi tłumacza PJM online) niezbędne jest zapewnienie pracownikom:

- 1) urządzenia do obsługi aplikacji PJM online (np. tabletu, komputera, telefonu),
- 2) dostępu do sieci (stałe, symetryczne łącze o przepustowości min. 2 Mb/s – up and down),
- 3) kamer (jeśli nie jest zamontowana w urządzeniu) i słuchawek z mikrofonem dla zapewnienia prawidłowej komunikacji pracownika z tłumaczem PJM.

Wszystkie miejsca sieciowe oraz fizyczne, gdzie świadczona jest usługa muszą być oznaczone poprzez zamieszczenie odpowiedniego znaku (piktogramu) tak, by pasażerowie byli świadomi zastosowania tego rozwiązania.



Rysunek 2. Symbol tłumacza języka migowego

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

5.2. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności informacji pasażerskiej

Istotne jest zapewnienie dostępności informacji zarówno statycznych (np. drukowanych rozkładów jazdy), jak również dynamicznych (np. informacja na wyświetlaczach) dla podróżnych, pamiętając o osobach z niepełnosprawnościami wzroku i słuchu. Należy stosować **SDIP** w miejscach odprawy pasażerskiej (dworcach kolejowych, węzłach przesiadkowych), **jak również w pociągach. Informacje głosowe muszą być rzetelne i zgodne z komunikatami wizualnymi, czyli prezentowanymi na wyświetlaczach.**

W przypadku informacji wizualnej (np. w poczekalniach, na peronach i w pociągach) w postaci tekstu (napisów) wyświetlanego na monitorach ważne jest wprowadzenie odpowiedniej czytelności informacji przez użycie właściwego kontrastu, wielkości i kroju wykorzystywanej czcionki. **Zaleca się stosowanie wszystkich komunikatów w PJM.**

Należy dbać o odpowiednią regulację głośności i jakości komunikatów głosowych na dworcach/stacjach/peronach i **w pociągach.**

Zwłaszcza w sytuacjach awaryjnych (zmiany peronu, ewakuacji itp.) istotne jest zapewnienie możliwości nadania komunikatu na monitorze również w PJM. W takim przypadku komunikat należy poprzedzić migającym ekranem na czerwono i białą, celem zwrócenia uwagi osoby G/głuchej lub słabosłyszącej na monitor. Informacje w języku migowym powinny być zapewnione dla wszystkich wygłaszanych lub wyświetlanych komunikatów przynajmniej na głównych dworcach kolejowych oraz węzłach przesiadkowych, **a także w pociągach.**

Wszelkie treści muszą być tworzone z zachowaniem [zasad prostego języka](#) oraz zgodnie z **Europejskim standardem przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia.**

Najważniejsze informacje powinny być przygotowane zgodnie z [Europejskim standardem przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia](#), którego celem jest ułatwienie rozumienia informacji osobom z niepełnosprawnością intelektualną lub posługującym się językiem na poziomie A1. Informacja w tekście łatwym do czytania może mieć formę wydruku lub stanowić załącznik do tekstu głównego w formacie PDF na stronie internetowej. Tworzenie tekstów łatwych jest powszechną praktyką na całym świecie.

Na właściwą komunikację mają wpływ również elementy dostępności architektonicznej, takie jak właściwe oznakowanie tras czy stosowanie rozwiązań nawigacyjnych, dzięki którym podróżny (np. za pośrednictwem swojego telefonu) uzyska niezbędne informacje ułatwiające poruszanie się po terenie miejsca odprawy pasażerskiej.

Zalecane jest także wyznaczanie (oprócz miejsc spotkań z pracownikami odpowiadającymi za udzielenie pomocy/asysty w podróży) miejsc oczekiwania na peronach dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami. Ma to znaczenie w sytuacji, gdy pasażer może samodzielnie dotrzeć na peron, ale potrzebuje pomocy przy wsiadaniu do pociągu. Miejsce oczekiwania będzie pomocne w razie braku wcześniejszego zgłoszenia potrzeby pomocy/asysty w podróży oraz w przypadku podróżnych z niewidocznymi niepełnosprawnościami. Stawienie się podróżnego w wyznaczonym miejscu jest informacją dla personelu pokładowego, że przebywająca tam osoba oczekuje pomocy/asysty.

5.3. Dostępność terminali samoobsługowych

KŚ, zgodnie z przepisami [rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym](#), ma obowiązek dystrybucji biletów w co najmniej jeden z następujących sposobów:

- w kasach/automatach biletowych;
- w pociągu.

Zalecane jest jednak zwiększenie dostępności terminali samoobsługowych szczególnie w miejscach, gdzie brak jest stacjonarnych kas lub punktów informacji. Należy także dbać o stały rozwój dostępnej dla wszystkich pasażerów sprzedaży biletów online.

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

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

Ponadto rekomenduje się stosowanie w terminalach samoobsługowych uproszczonych form nawigacji i wyboru, wyświetlania większych znaków, kontrastu kolorów i zmniejszonego lśnienia dla osób słabowidzących. Komunikaty powinny być tworzone z zachowaniem **zasad prostego języka oraz ETR**.

Należy zapewnić dostępność cyfrową (zgodnie z [ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych](#) (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 82) dla wykorzystywanych w terminalach wyświetlaczy elektronicznych oraz publikowanych w nich informacji. Konieczne jest również stosowanie zwiększonej mocy dźwięków i komunikatów.

Niezbędne jest zapewnienie dostępności architektonicznej zarówno do urządzenia, jak również jego otoczenia poprzez zagwarantowanie minimum jednego dojścia pozbawionego

przeszkód. Wysokość i budowa terminali powinna uwzględniać możliwość korzystania z nich przez osoby na wózkach czy niskiego wzrostu.

Terminaly wykorzystujące sygnały lub elementy dźwiękowe muszą współpracować z urządzeniami podróznego takimi jak np. słuchawki, urządzenia i technologie wspomagające. Rekomendowane jest zastosowanie możliwości komunikacji podróznego z pracownikiem punktu obsługi pasażera/kasy biletowej/infolinii/punktu informacyjnego przy użyciu danego urządzenia w celu uzyskania dodatkowych informacji lub pomocy w jego obsłudze. Zalecane jest również stosowanie tłumacza PJM online (dla zapewnienia podróznym komunikacji z pracownikami przewoźnika lub miejsca odprawy pasażerskiej, w tym podmiotu trzeciego, wykonującego usługi na terenie miejsca odprawy) oraz zapewnienie instrukcji obsługi i publikowanych w terminalach samoobsługowych informacji w PJM.

5.4. Wytyczne w zakresie zapewnienia dostępności cyfrowej

5.4.1. Dostępność stron internetowych i aplikacji mobilnych

Przewoźnicy i zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej zapewniają dostępność stron internetowych i aplikacji mobilnych zgodnie z wymaganiami określonymi w [ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych](#).

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

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

Wszelkie informacje muszą być tworzone z zachowaniem **zasad prostego języka i ETR**.

Szczegółowe wytyczne w zakresie dostępności stron www, aplikacji oraz publikowanego contentu zawarte są w Standardzie dostępności cyfrowej oraz Standardzie tworzenia dostępnych treści cyfrowych.

5.4.2. Dostępność materiałów publikowanych w mediach społecznościowych

Zamieszczane w mediach społecznościowych (m.in. Facebook, Instagram, YouTube) materiały powinny spełniać zasady dostępności wspomniane wcześniej. W szczególności dotyczy to zapewnienia treści alternatywnych (tekstów alternatywnych, napisów, tłumaczeń na PJM etc.) dla publikowanych zdjęć, grafik i multimedialnych.

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

Szczegółowe wytyczne w zakresie dostępności materiałów publikowanych w mediach społecznościowych zawarte są w Standardzie dostępności cyfrowej oraz Standardzie tworzenia dostępnych treści cyfrowych.

5.4.3. Tłumaczenia najważniejszych artykułów na PJM

Wybrane artykuły publikowane na stronach przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej (w tym w szczególności artykuły istotne z punktu widzenia podróżnych ze szczególnymi potrzebami) powinny być przetłumaczone na PJM. Przetłumaczone artykuły w serwisach powinny być oznaczone znakiem dwóch dłoni, a w treści artykułu zawierać link do tłumaczenia. Artykuły powinny być łatwe do znalezienia przy użyciu wyszukiwarki treści na stronie.

W przypadku artykułów nieprzetłumaczonych – na prośbę osoby zainteresowanej – udostępniana jest treść artykułu z tłumaczeniem w PJM z uwzględnieniem racjonalności kosztów zapewnienia tej komunikacji. Pomocne może być także udostępnienie pasażerowi możliwości zdalnego kontaktu z tłumaczem języka migowego.

5.4.4. Dostępność multimedialnych

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

Szczegółowe wytyczne w zakresie dostępności multimedialnych zawarte są w Standardzie dostępności cyfrowej.

5.5. Karty pomocy w podróży

Warto pamiętać, że nie wszystkie osoby ze szczególnymi potrzebami posiadają orzeczenie o niepełnosprawności. W celu zwiększenia komfortu i szybkości komunikacji i obsługi pasażera ze szczególnymi potrzebami rekomenduje się, aby w KŚ zostały wdrożone karty pomocy w podróży.

Karty są dyskretnym i łatwym w użyciu sposobem informowania personelu o niepełnosprawnościach pasażera, co jest istotne zwłaszcza w przypadku osób z ukrytymi niepełnosprawnościami.

Karty powinny być udostępniane bezpłatnie podróżnym ze szczególnymi potrzebami. Na przykład umieszczone do pobrania i wydrukowania bezpośrednio ze strony internetowej. Ponadto, karty powinny być dostępne w punktach obsługi pasażera i kasach biletowych. Rekomendowane jest prowadzenie działań informacyjnych mających na celu promocję rozwiązania wśród wszystkich podróżnych, np. poprzez kampanie informacyjne na wyświetlaczach w pociągach.

Wzory kart stanowią załącznik do standardu.

VI. Realizacja usług

6.1. Zapewnienie dostępu do informacji – strony internetowe przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej transportu kolejowego

6.1.1. Zasady opracowywania dostępnych treści na stronach internetowych

Poniżej opisano zasady ogólne, mające zastosowanie w odniesieniu do wszystkich rodzajów informacji, o których mowa w kolejnych punktach standardu.

Wymagany katalog informacji

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

Sposób realizacji

1. Wybrane informacje udostępniane są na stronach internetowych, w systemach rezerwacji i zakupu biletów, w serwisach społecznościowych i aplikacjach mobilnych.
2. Informacje muszą być publikowane na stronach przewoźników i zarządców miejsc odprawy pasażerskiej.
3. Informacje zamieszczane są w postaci dostępnych dokumentów PDF albo w formacie tekstowym.
4. Informacje publikowane są także w PJM.
5. Publikowane zdjęcia opatrzone są tekstem alternatywnym, a filmy - napisami i tłumaczeniem na PJM, audiodeskrypcją, audiowstępem.

Warunki realizacji usługi

Do wykorzystania:

- program czytający,
- program do weryfikacji kontrastu,
- program sprawdzający dostępność strony internetowej,
- program sprawdzający dostępność dokumentów PDF,
- [zasady prostego języka](#),
- [standardy tekstu łatwego do czytania i rozumienia](#),

Wskazówki dla pracowników:

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

6.1.2. Informacja o dostępności pociągów i pomocy/asysty na pokładzie pociągu**Działanie**

Udostępnienie na stronach internetowych informacji o dostępności pociągów i pomocy/asysty na pokładzie pociągu.

Sposób realizacji

Informacja o dostępności pociągów zawiera:

1. Plan pociągu

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

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

2. Opis dostępności pociągu, tj. wskazanie:

- a) liczby miejsc uprzywilejowanych,
- b) zakresu pomocy/asysty (pomoc/asysta w wejściu/wyjściu, pomoc/asysta w przeniesieniu bagażu(zgodnie z maksymalną wagą określoną w regulaminach przewoźników/zarządców miejsca odprawy pasażerskiej), zajęciu miejsca, w zakresie poruszania się na pokładzie pociągu); niezbędne jest wskazanie ograniczeń w zakresie świadczonej pomocy/asysty na pokładzie (pomoc ta/asysta nie dotyczy pomocy w spożywaniu posiłków, korzystania z toalety),
- c) możliwości podróży i zapewnienia pomocy/asysty w podróży w przypadku korzystania z różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózek, wózek elektryczny, skuter),
- d) warunków pomocy/asysty i podróży z psem asystującym,
- e) warunków obsługi z wykorzystaniem urządzenia umożliwiającego kontakt z tłumaczem PJM online,

- f) warunków zakupu biletu w pociągu i dopuszczalne formy płatności.

Warunki realizacji

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

6.1.3. Informacja o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej i pomocy na dworcach kolejowych

Działanie

Udostępnienie na stronach internetowych informacji o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej i pomocy na dworcach/stacjach/peronach.

Sposób realizacji

Informacja o dostępności dworca/stacji/peronu zawiera:

1. Skrót informacji przedstawiany za pomocą infografik/znaków (piktogramów)

Podstawowy opis dostępności dworca przedstawiony jest w postaci piktogramów z podpisami i uzupełnionych tekstem alternatywnym. Znaki (piktogramy) wskazują dostępne na terenie dworca udogodnienia i usługi. Obowiązek opracowania skróconych opisów dostępności dotyczy wszystkich czynnych dworców i stacji.

Skrót informacji powinien zawierać:

- a) adres z opisem możliwości dojazdu z i na dworzec/stację;
- b) dane kontaktowe do zarządcy dworca/stacji (na bieżąco aktualizowane);
- c) informację o świadczeniu pomocy/asysty w podróży (jeśli jest świadczona) wraz ze wskazaniem miejsca oczekiwania na pomoc/asystę;
- d) informację o usługach dostępnych na dworcu/stacji (np. parking, kasa biletowa, terminal samoobsługowy, informacja pasażerska, toaleta, poczekalnia itp.);
- e) komunikaty o dostępności architektonicznej dworca/stacji (opis dostępności architektonicznej, dostępne udogodnienia, występujące bariery lub ograniczenia);
- f) plan dworca/stacji.

2. Dokładny opis dostępności dworca/stacji/peronu oraz świadczonych usług i udogodnień

W opisie należy uwzględnić:

- a) informacje o świadczeniu pomocy/asysty w podróży:
 - warunki świadczenia pomocy/asysty w podróży (obowiązek wcześniejszego zgłoszenia, link do formularza zgłoszenia, telefon, email),
 - informację o miejscu spotkania,
 - zakres świadczonej pomocy/asysty (pomoc/asysta na terenie dworca, obsługa PJM online itp.),
 - możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży w przypadku różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózek, wózek elektryczny, skuter).
- b) Informacje o świadczonych na dworcu/stacji usługach:
 - informacja pasażerska (SDIP/informacja głosowa/wizualna),
 - sprzedaż biletów,
 - terminale samoobsługowe,
 - punkt informacyjny/obsługi pasażera,
 - przechowalnia bagażu,
 - toalety,
 - poczekalnia,
 - WI-FI,
 - TAXI,
 - komunikacja miejska,
 - inne usługi (np. gastronomiczne, sklepy, punkty usługowe itp.).
- c) Informacje o dostępnych udogodnieniach:
 - pętla indukcyjna lub inne stosowane rozwiązania,
 - tłumacz PJM online,
 - ścieżki naprowadzające, systemy nawigacyjne, plany/mapy dotykowe,
 - kasy biletowe/punkty obsługi/informacji dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami,
 - dostępne terminale samoobsługowe,
 - dostępne toalety,
 - pokój/miejsce dla podróżnych z małymi dziećmi,
 - przewijak,
 - miejsca wyciszenia (jeśli dotyczy),
- d) Urządzenia wspomagające poruszanie się po terenie dworca/stacji/peronu:

- pochylnie (urządzenia stanowiące pomost nad przerwą między podłogą przedziału pasażerskiego a podłożem lub krawężnikiem; gdy pochylnia jest ustawiona w sposób umożliwiający korzystanie z niej. Obejmuje ona każdą powierzchnię, która może poruszać się w czasie rozkładania pochylni lub z której korzystanie możliwe jest wyłącznie, gdy pochylnia jest w pozycji rozłożonej i po której może się poruszać wózek);
 - podnośniki (urządzenia lub układy z pomostem, które mogą być podnoszone lub opuszczane w celu zapewnienia pasażerowi możliwości pokonania odległości między podłogą przedziału pasażerskiego a podłożem lub krawężnikiem);
 - stacjonarne urządzenia wspomagające wsiadanie do/wysiadanie z pociągu (jeśli są stosowane),
 - udostępniany sprzęt dla podróżnych lub wykorzystywany w ramach udzielanej pomocy/asysty (wózki/wózki bagażowe),
 - miejsce spotkań z podróżnymi ze szczególnymi potrzebami w przypadku świadczenia pomocy/asysty w podróży,
 - miejsca oczekiwania podróżnych na peronach (jeśli są wyznaczone) przeznaczone do realizacji pomocy/asysty w zakresie wsiadania do/wysiadania z pociągu w przypadku braku konieczności świadczenia pomocy/asysty na terenie dworca.
- e) Plan dworca/stacji, zawierający wizualizację wszystkich pomieszczeń przeznaczonych dla podróżnych (np. ciągi komunikacyjne, punkty obsługi, miejsca spotkań, perony, toalety, punkty usługowe itp.), w tym także:
- otoczenie dworca/stacji – wraz z opisem dostępności dojścia na dworzec (np. przejścia dla pieszych, chodnik, występujące bariery, ograniczenia), komunikacji z innymi środkami transportu, miejsc parkingowych/postojowych, wejść na dworzec,
 - dostępność ciągów pionowych i poziomych dworca/stacji (z opisem zastosowanych rozwiązań wspomagających poruszanie się, np. wind, pochylni, podnośników itp.), występujące ograniczenia wynikające np. z prac remontowo-budowlanych, awarii itp.,
 - dostępność peronów (np. dostępność stacjonarnych urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie, miejsca wsiadania/wysiadania dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami),
 - świadczone na dworcu/stacji usługi z określeniem, czy są dostępne dla podróżnych ze szczególnymi potrzebami (np. punkt informacyjny, kasa biletowa, toalety, poczekalnie, terminale samoobsługowe, informacja pasażerska itp.), drogi ewakuacyjne.

Warunki realizacji usługi

- 1) Zapewnij stosowanie jednolitej informacji o dostępności miejsc odprawy pasażerskiej przez zarządców miejsc odprawy pasażerów oraz przewoźników. Zarówno przewoźnicy, jak i zarządcy powinni dążyć do wzajemnego udostępniania i

aktualizowania komunikatów opracowanych na swoich stronach internetowych, co pozwoli na zachowanie spójności i aktualności publikowanych informacji.

- 2) Plany głównych dworców powinny mieć charakter interaktywny – dawać możliwość wyświetlania szczegółowych informacji po najechaniu kursorem na dany element planu oraz zapoznania się z informacjami w formie głosowej, np. z wykorzystaniem programów czytających. W przypadku pozostałych dworców i stacji/peronów wystarczające jest zastosowanie planu w postaci dostępnego pliku PDF na stronie internetowej.
- 3) Zapewnij wyszukiwarkę dworców i stacji/peronów umożliwiającą podróżnemu dostęp do powyższych informacji przynajmniej po wyborze nazwy lub lokalizacji dworca/stacji.
- 4) Dbaj o aktualność publikowanych informacji. Istotne jest niezwłoczne publikowanie przez zarządcę infrastruktury danych o pracach remontowych czy awariach (nie później niż w tej samej dobie, w której zarządca powziął wiedzę na temat awarii). Brak aktualizacji w tym zakresie może utrudnić lub nawet uniemożliwić realizację podróży. Niezbędne jest także bieżące przekazywanie takich informacji do przewoźników korzystających z danego dworca/stacji/peronu.
- 5) Wykorzystaj zdjęcia i filmy z dworca/stacji/peronu (opatrzonego tekstem alternatywnym) z opisem a jeśli jest to możliwe, zapewnienie wirtualnego spaceru po nim (opatrzonego napisami i tłumaczeniem na PJM). Taki materiał pomoże pasażerowi w zaplanowaniu i przygotowaniu się do podróży.

6.1.4. Informacja o zakresie i sposobie pomocy/asysty w podróży

Działanie

Udostępnienie na stronach internetowych informacji o zakresie i sposobie pomocy/asysty w podróży.

Sposób realizacji

W informacji należy uwzględnić:

1. Zakres pomocy/asysty w podróży ze wskazaniem:
 - a) zakresu pomocy/asysty realizowanego przez przewoźnika (wsiadanie do/wysiadanie z pociągu, pomoc na pokładzie pociągu),
 - b) zakresu pomocy/asysty realizowanego przez pracowników dworca kolejowego/stacji/peronu (pomoc w przemieszczaniu się po terenie dworca/stacji i peronów).
2. Warunki realizacji pomocy/asysty w podróży, w tym:
 - a) konieczność wcześniejszego zgłoszenia (link do formularza zgłoszenia, telefon, email),
 - a) informacja o przewidywanym czasie potwierdzenia możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży,
 - b) opis spotkania z osobami realizującymi pomoc/asystę w podróży,

- c) możliwości realizacji pomocy/asysty w podróży w przypadku różnych typów sprzętu rehabilitacyjnego (np. wózek, wózek elektryczny, skuter).

3. Dodatkowe informacje

- a) warunki podróży z psem asystującym,
- b) warunki podróży grupowych lub z asystentem,
- c) możliwości komunikacyjne (np. dostępność urządzenia umożliwiającego kontakt z tłumaczem PJM online),
- d) możliwość zakupu biletu na pokładzie pociągu i dopuszczalne formy płatności,
- e) numer infolinii do podmiotu odpowiedzialnego za realizację pomocy/asysty (z zastrzeżeniem, że nie może to być numer premium o podwyższonej opłacie za połączenie),
- f) informacja o zakresie i sposobie pomocy/asysty w podróży oraz oferowanych usługach na pokładzie pociągu, w tym o pomocy/asyście w zajęciu miejsca, przeniesieniu bagażu (zgodnie z maksymalną wagą określoną w regulaminach przewoźników/zarządców miejsca odprawy pasażerskiej), w poruszaniu się po pociągu i dostępie do informacji na pokładzie pociągu.

Warunki realizacji usługi

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

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

Obsługa podróżnych z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się - tłumacz PJM online

Działanie

Obsługa podróżnych z wykorzystaniem tłumacza PJM online bądź sprzętu posiadanego przez pasażera (np. w formie aplikacji w telefonie komórkowym).

Odpowiedzialny

- **pracownik punktu obsługi pasażera**
- **pracownik punktu informacyjnego**
- **sprzedawca biletów**
- pracownik dworca kolejowego/pracownik realizujący pomoc/asystę
- pracownik węzła przesiadkowego
- **pracownik drużyny konduktorskiej**
- **kontroler biletów**

Sposób realizacji

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

1. Połącz się z tłumaczem za pośrednictwem aplikacji PJM online.
2. Każdorazowo korzystaj ze słuchawek z mikrofonem.
3. Przedstaw się tłumaczowi, mówiąc skąd dzwonisz.
4. Ustaw urządzenie wykorzystywane do połączenia z tłumaczem w sposób zapewniający dobrą widoczność zarówno dla pasażera, jak i tłumacza. Ustawienie urządzenia nie powinno wymagać od pasażera przyjmowania nienaturalnej pozycji.
5. Prowadź rozmowę z podróżnym, a nie z tłumaczem. Zwracaj się bezpośrednio do pasażera.
6. Po finalizacji obsługi w pierwszej kolejności zakończ rozmowę z pasażerem, a dopiero potem z tłumaczem.

Warunki realizacji usługi

Do wykorzystania:

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

Wskazówki dla pracowników:

- 1) Pamiętaj – język polski dla osób G/głuchych jest drugim językiem (podstawowym jest PJM) – z tego względu forma pisemna może być dla nich niezrozumiała.
- 2) Zwracaj się bezpośrednio do podróżnego, np. „Gdzie chce Pan jechać?”, zamiast przez tłumacza, np. „Proszę zapytać, gdzie chce jechać.”
- 3) Pamiętaj, że tłumacz nie jest doradcą ani opiniodawcą, nie bierze udziału w dyskusji.
- 4) Tłumacz przekazuje w języku migowym to co usłyszy.
- 5) Tłumacz może dopytać obie strony, jeśli nie ma pewności, czy dobrze je zrozumiał, tak samo obie strony dyskusji mogą zapytać, czy zostały dobrze rozumiane.
- 6) Tłumacz jest w stanie przekazywać informacje w danym momencie tylko do jednej osoby, więc należy unikać jednoczesnego mówienia przez dwie osoby w tym samym czasie.
- 7) Uwzględnij pauzy pomiędzy wypowiedziami – tłumacz zawsze pozostaje nieco w tyle za mówcą, musi mieć czas na dokończenie jego wypowiedzi, zanim zacznie tłumaczyć kolejną wypowiedź.
- 8) Pamiętaj, aby mówić naturalnie, w normalnym tempie – jeśli będzie trzeba, tłumacz poprosi o zwolnienie tempa lub przyspieszenie.
- 9) Staraj się tworzyć jasne, proste i krótkie komunikaty, w miarę możliwości unikając trudnych, technicznych lub specjalistycznych określeń.
- 10) Staraj się przekazywać informacje w miarę precyzyjnie, bez dodawania dygresji, zawiłych wyjaśnień, ale również bez nadmiernego upraszczania – tłumacz przekazuje znaczenie, nie słowa.
- 11) Unikaj rozmów, które nie są przedmiotem tłumaczenia; tłumacz ma obowiązek tłumaczyć wszystko, co usłyszy lub zobaczy – nie należy prosić go, aby czegoś nie tłumaczył.
- 12) Jeśli podróżny Ciebie nie zrozumie, nie powtarzaj tego samego – ujmij treść w inny sposób.
- 13) Podczas rozmowy pytaj, czy informacje, które przekazujesz, są zrozumiałe (byle nie po każdym zdaniu).
- 14) Jeśli czegoś nie rozumiesz, sygnalizuj, proś o powtórzenie.
- 15) Na koniec upewnij się czy wszystko jest dla podróżnego zrozumiałe.

Obsługa podróżnych z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się - pętla indukcyjna

Działanie

Obsługa podróżnych z wykorzystaniem pętli indukcyjnych.

Odpowiedzialny:

- **pracownik punktu informacyjnego**
- **sprzedawca biletów**
- pracownik dworca kolejowego/pracownik realizujący pomoc/asystę
- pracownik węzła przesiadkowego
- **pracownik drużyny konduktorskiej**
- **kontroler biletów**

Sposób realizacji

1. Pracownik punktu obsługi pasażera/punktu informacyjnego/sprzedawca biletów zawsze powinien zwracać uwagę na mówienie do mikrofonu w przypadku kas lub stanowisk obsługowych wyposażonych w mikrofony.
2. Pracownik drużyny konduktorskiej wykorzystuje system pętli indukcyjnej w przypadku wygłaszania komunikatów do mikrofonu.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

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

Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie

Działanie

Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie

Odpowiedzialny

- **pracownik punktu obsługi pasażera**
- **pracownik punktu informacyjnego**
- **sprzedawca biletów**
- pracownik dworca kolejowego/pracownik realizujący pomoc/asystę
- pracownik węzła przesiadkowego
- **pracownik drużyny konduktorskiej**
- **kontroler biletów**

Sposób realizacji

Alternatywnym kanałem komunikacji dla osoby g/Głuchej czy słabosłyszącej może być komunikacja pisemna (kartka, tablet, komputer). W takim przypadku należy zapisywać najważniejsze informacje. Może to być również komunikacja przy użyciu aplikacji przekształcających mowę na tekst.

Warunki realizacji usługi

Do wykorzystania:

Kartki i długopis, tablet lub komputer.

Wskazówki dla pracowników:

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

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

Sytuacje awaryjne

Działanie

Awaria systemu informacji pasażerskiej w pociągu

Odpowiedzialny

Pracownik drużyny konduktorskiej

Sposób realizacji

Pracownik drużyny konduktorskiej bezpośrednio informuje pasażerów m.in. o kolejnej stacji. Komunikat powinien być w przekazany w formie głosowej i pisemnej.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

Użyj urządzenia umożliwiającego kontakt z tłumaczem PJM albo kartki lub aplikacji przekształcających mowę na tekst w przypadku komunikacji z osobami g/Głuchymi lub słabosłyszącymi.

Działanie

Awaria pociągu

Odpowiedzialny

Pracownik drużyny konduktorskiej

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

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

Działanie

Ewakuacja

Odpowiedzialny

- **pracownik drużyny konduktorskiej**
- pracownik dworca kolejowego/pracownik realizujący pomoc/asystę
- pracownik węzła przesiadkowego

Sposób realizacji

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

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników:

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

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

Obsługa podróżnych z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się – tłumacz PJM on-line

Działanie

Obsługa podróżnych z wykorzystaniem tłumacza PJM online

Odpowiedzialny:

- **pracownik infolinii**
- **pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty**

Sposób realizacji

W przypadku obsługi zdalnej podróżny po kliknięciu na stronie internetowej ikonki tłumacza PJM automatycznie połączy się z tłumaczem PJM online, który następnie zadzwoni do pracownika odpowiedzialnego za organizację podróży/pracownika infolinii i pomoże w załatwieniu sprawy telefonicznie. Pracownik po odebraniu telefonu od tłumacza PJM online realizuje obsługę podróżnego przez telefon.

Warunki realizacji usługi

Do wykorzystania:

Usługa PJM online udostępniona podróżnym na stronie internetowej.

Wskazówki dla pracowników:

- 1) W przypadku rozmowy telefonicznej pamiętaj, że tłumaczenie może wydłużyć czas obsługi. Mogą pojawić się chwile ciszy lub tłumacz dodatkowo będzie domagał się wyjaśnień, aby prawidłowo przekazać informacje.
- 2) Zwracaj się bezpośrednio do podróżnego, np. „Gdzie chce Pan jechać?”, zamiast przez tłumacza, np. „Proszę zapytać, gdzie chce jechać.”
- 3) Pamiętaj, że tłumacz nie jest doradcą ani opiniodawcą, nie bierze udziału w dyskusji.
- 4) Tłumacz przekazuje w PJM to, co usłyszy.
- 5) Tłumacz może dopytać obie strony, jeśli nie ma pewności, czy dobrze je zrozumiał, tak samo obie strony rozmowy mogą zapytać czy zostały dobrze rozumiane.
- 6) Tłumacz jest w stanie przekazywać informacje w danym momencie tylko do jednej osoby, więc należy unikać jednoczesnego mówienia przez dwie osoby w tym samym czasie.
- 7) Uwzględnij pauzy pomiędzy wypowiedziami – tłumacz zawsze pozostaje nieco w tyle za mówcą, musi mieć czas na dokończenie jego wypowiedzi, zanim zacznie tłumaczyć kolejną wypowiedź.
- 8) Pamiętaj, aby mówić naturalnie, w normalnym tempie – jeśli będzie trzeba, tłumacz poprosi o zwolnienie tempa lub przyspieszenie.

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

Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie

Działanie

Komunikacja w oczekiwanej przez podróżnego formie

Odpowiedzialny

- pracownik infolinii
- pracownik odpowiedzialny za organizację pomocy/asysty

Sposób realizacji

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

W przypadku gdy komunikacja za pośrednictwem wskazanego przez podróżnego komunikatora jest niemożliwa – pracownik niezwłocznie informuje o tym fakcie podróżnego (za pośrednictwem formy kontaktu, z której skorzystał podróżny) dodatkowo wskazując inne możliwe formy komunikacji.

Warunki realizacji usługi

Wskazówki dla pracowników

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

VII. Załączniki

Słownik pojęć

Europejski standard przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia (ETR) – sposób opracowania informacji przeznaczonej dla osób mających problem z czytaniem i rozumieniem tekstu pisanego.

Miejsce odprawy pasażerskiej – dworce i perony kolejowe oraz węzły przesiadkowe.

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

Pies asystujący – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub słabowidzącej oraz pies asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 100)).

Polski Język Migowy (PJM) – język wizualno-przestrzenny używany w codziennej komunikacji przez społeczność Głuchych w Polsce.

Podmiot trzeci (zewnętrzny) – podmiot realizujący pomoc w podróży/asystę na zlecenie przewoźnika lub zarządcy miejsca oprawy pasażerskiej.

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

Przewoźnik – podmiot operujący w ramach publicznego transportu zbiorowego.

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

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

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

Transport zbiorowy – (tz) powszechnie dostępny regularny przewóz osób wykonywany w określonych odstępach czasu i po określonej linii komunikacyjnej, liniach komunikacyjnych lub sieci komunikacyjnej, o którym mowa w art. 4 ust. 1 pkt 14 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz.U. z 2022 r. poz. 1343, z późn. zm.), obejmujący zarówno przewozy o charakterze użyteczności publicznej, jak i komercyjne.

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

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

Zarządca miejsca odprawy pasażerskiej – zarządca dworca kolejowego, zarządca infrastruktury stacyjnej (perony kolejowe oraz drogi dojścia do peronów) lub węzła przesiadkowego.

Zasada prostego języka – zrozumiała, przejrzysta i partnerska komunikacja urzędowa.

Podstawy prawne wykorzystane do opracowania standardu

1. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz. Urz. UE L 151, z 7.6.2019 r., str. 70).
2. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 2240).
3. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 82).
4. Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz. Urz. UE L 356 z 12.12.2014 r., str. 110).
5. Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1273/2013 z dnia 6 grudnia 2013 r. w sprawie technicznej specyfikacji interoperacyjności odnoszącej się do podsystemu „Aplikacje telematyczne dla przewozów pasażerskich” transeuropejskiego systemu kolei (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz. Urz. UE L 328 z 7.12.2013 r., str. 72).
6. Rozporządzenie 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.).
7. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 100).