

Załączniki do Polityki dostępności Kolei Śląskich

Spis treści

Załączniki do Polityki dostępności Kolei Śląskich	1
I. Załącznik nr 1 Skrypt obsługi klienta z tłumaczem PJM/SJM	3
Obsługa telefoniczna	4
Obsługa bezpośrednia	5
II. Załącznik nr 2 Skrypt obsługi klienta z tłumaczem-przewodnikiem posługującym się SKOGN (sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych).....	7
Przed rozpoczęciem rozmowy z klientem	7
W trakcie rozmowy z klientem	7
Kontakt z osobą z dominującym uszkodzeniem wzroku	8
III. Załącznik nr 3 Skrypt obsługi klienta słabosłyszącego.....	9
Przenośna pętla indukcyjna.....	9
Powierzchniowa pętla indukcyjna	13
IV. Załącznik nr 4 Oznaczenia świadczonych udogodnień	14
V. Załącznik nr 5 Wymagania Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1, na poziomie A/AA) dla stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami	15
VI. Załącznik nr 6 Wytyczne komunikacyjne - strona www, komunikacja z mediami, tworzenie komunikatów	18
Język komunikatu	18
Kompozycja komunikatu	19
Niewłaściwe słowa, zwroty i schematy	19
VII. Załącznik nr 7 Wnioski o zapewnienie dostępności w wersji elektronicznej	21
Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej	21
Wniosek z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej KŚ.....	23
VIII. Załącznik nr 8 Koordynatorzy do spraw dostępności	25

I. Załącznik nr 1

Skrypt obsługi klienta z tłumaczem PJM/SJM

Dla podróżnych posługujących się językiem migowym, którzy chcą załatwić sprawę w KŚ udostępniamy bezpłatną usługę tłumacza języka migowego online.

Link do tłumacza znajduje się w prawym górnym rogu strony i oznaczony jest ikonką dwóch dłoni.

Kliknięcie uruchamia aplikację, pozwalającą na połączenie się z tłumaczem on-line i kontakt z nami w sprawach związanych z podróżami Kolejami Śląskimi.

Za pośrednictwem tłumacza PJM możliwe jest połączenie z:

- infolinią pasażerską,
- koordynatorem ds. dostępności,
- sekretariatem Kolei Śląskich.

Usługa dostępna jest również we wszystkich naszych kasach biletowych, Centrum Obsługi Pasażera oraz na pokładzie pojazdów Kolei Śląskich.

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.

Z usługi można skorzystać na dwa sposoby:

- zdalnie – za pośrednictwem komputera/laptopa/tabletu/telefonu z kamerą i dostępem do Internetu. Po wejściu na stronę Kolei Śląskich i kliknięciu symbolu tłumacza automatycznie łączymy się z tłumaczem języka migowego, który następnie zadzwoni do Kolei Śląskich i pomoże w załatwieniu sprawy telefonicznie,
- osobiście np. w Centrum Obsługi Pasażera, kasie biletowej lub pociągu – w tym przypadku, to nasz pracownik inicjuje połączenie z tłumaczem za pośrednictwem smartfonu służbowego.

Tłumacz języka migowego nie pełni roli asystenta osoby Głuchej ani opiekuna. Jego zadaniem jest umożliwienie komunikacji pomiędzy osobą, która nie zna języka migowego a osobą Głuchą. Aby tłumacz mógł wykonywać swoją pracę jak najlepiej, nie może być angażowany do innych czynności poza tłumaczeniem.

Tłumacz nie może opowiadać się po żadnej ze stron, jego zadaniem jest przekazywanie tego, co obie strony chcą sobie powiedzieć.

Niezależnie od tego czy obsługujemy klienta telefonicznie, czy osobiście za pośrednictwem tłumacza PJM/SJM, zawsze zwracamy się do klienta, a nie tłumacza. Unikamy zwrotów typu „proszę przekazać”, „proszę powiedzieć”, czy „proszę zapytać”. Rozmawiamy z klientem.

Proces tłumaczenia odbywa się w czasie rzeczywistym na zasadzie trójstronnej rozmowy/wideorozmowy pomiędzy pracownikiem obsługującym klienta, tłumaczem a osobą Głuchą.

Obsługa telefoniczna

W przypadku rozmowy telefonicznej należy pamiętać, że tłumaczenie może nieznacznie wydłużyć czas obsługi. Mogą pojawić się chwile ciszy lub tłumacz dodatkowo będzie potrzebował wyjaśnień, aby prawidłowo przekazać informacje.

Starajmy się tworzyć krótkie, proste komunikaty i zwracajmy się zawsze do klienta, np. gdy naszym klientem jest kobieta, a tłumaczem mężczyzna – używajmy sformułowań „proszę Pani”. Na koniec poinformujemy, że osoba, która będzie zajmowała się sprawą, przekaze kontakt bezpośrednio do siebie – to ułatwi dalszą obsługę.

Przy obsłudze telefonicznej:

- zwracaj się bezpośrednio do klienta (w 1 os. l. poj.), np. „Powiedz, czym interesujesz się?”, zamiast przez tłumacza (w 3 os. l. poj.), np. „Zapytaj go, czym interesuje się.”,
- pamiętaj, że tłumacz nie jest doradcą ani opiniodawcą, nie bierze udziału w dyskusji,
- tłumacz przekazuje w języku migowym to co usłyszysz,
- tłumacz może dopytać obie strony, jeśli nie ma pewności, czy dobrze je zrozumiał, tak samo obie strony dyskusji mogą zapytać czy zostały dobrze zrozumiane,
- tłumacz jest w stanie przekazywać informacje w danym momencie tylko do jednej osoby, więc unikajmy jednoczesnego mówienia przez dwie osoby w tym samym czasie,
- uwzględnij pauzy pomiędzy wypowiedziami – tłumacz zawsze pozostaje nieco w tyle za mówcą, musi mieć czas na dokończenie jego wypowiedzi, zanim zacznie tłumaczyć kolejną wypowiedź,
- pamiętaj, aby mówić naturalnie, w normalnym tempie – jeśli będzie trzeba, tłumacz poprosi o zwolnienie tempa lub przyspieszenie,
- staraj się tworzyć jasne, proste i krótkie komunikaty, w miarę możliwości unikając trudnych, technicznych lub specjalistycznych określeń,
- staraj się przekazywać informacje w miarę precyzyjnie, bez dodawania dygresji, zawitych wyjaśnień, ale również bez nadmiernego upraszczania – tłumacz przekazuje znaczenie, nie słowa,
- unikaj rozmów, które nie są przedmiotem tłumaczenia; tłumacz ma obowiązek tłumaczyć wszystko, co usłyszysz lub zobaczysz – nie należy prosić go, aby czegoś nie tłumaczył,
- jeśli osoba Głucha nie rozumie Ciebie, nie powtarzaj tego samego – ujmij treść przekazu w inny sposób,
- podczas rozmowy, możesz pytać czy informacje, które przekazujesz, są zrozumiałe (byle nie po każdym zdaniu),
- jeśli Ty czegoś nie rozumiesz, sygnalizuj, proś o powtórzenie,
- pokaż otwartość, zainteresowanie, uśmiechnij się – to bardzo ważne, nie tylko w kulturze osób Głuchych,
- na koniec upewnij się czy wszystko jest dla klienta zrozumiałe,
- poinformuj o kontakcie bezpośrednio od osoby zajmującej się sprawą klienta.

Obsługa bezpośrednia

Osoby Głuche w KŚ (zarówno w Siedzibie, jak i COP, kasach biletowych oraz pojazdach obsługiwane są bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia chęci skorzystania z udogodnienia.

W przypadku obsługi bezpośredniej należy pamiętać o zapewnieniu oświetlenia dla klienta i tłumacza dającego możliwość czytania z ruchu ust oraz dobrej słyszalności dla tłumacza i pracownika KŚ. Ustawienie ekranu tabletu lub monitora powinno zapewniać komfortową dla klienta obsługę, niewymagającą od niego zmiany pozycji ciała oraz ograniczać możliwość odbijania się światła sztucznego lub naturalnego.



Warto pamiętać, że niektóre osoby Głuche porozumiewają się językiem mówionym, choć może to być mowa trochę zniekształcona lub niewyraźna – okaż szacunek i cierpliwość. Twój rozmówca stara się bowiem dostosować do Ciebie, używając Twojego sposobu komunikacji. Część osób Głuchych czyta z ruchu warg, dlatego starajmy się mówić wyraźnie, ale w naturalny sposób.

Przed rozpoczęciem rozmowy z klientem.

Rozmowa z klientem z wykorzystaniem aplikacji tłumacza języka migowego online:

- do połączenia z aplikacją wykorzystaj tablet, komputer, smartfon lub inne urządzenie z połączeniem z Internetem, kamerką i słuchawkami,
- połącz się z aplikacją,
- przywitaj się z tłumaczem, przedstaw się, powiedz, skąd dzwonisz,
- zadbaj o odpowiednie ustawienie – najlepiej, jak osoba mówiąca stoi obok tłumacza lub tabletu,
- zapytaj tłumacza i klienta czy ustawienie tabletu jest właściwe, a więc czy zapewnia dobrą widoczność zarówno dla klienta, jak i tłumacza. Pamiętaj, aby urządzenie było ustawione do klienta i nie wymagało od Niego przyjmowania nienaturalnej pozycji np. stawiania na palcach,

pochylania czy zwracania się w kierunku urządzenia. Zwróć uwagę, czy oświetlenie sztuczne lub naturalne nie odbija się w ekranie urządzenia.

Podczas rozmowy bezpośredniej

Oprócz informacji zawartych przy obsłudze telefonicznej klienta dodatkowo:

- utrzymuj kontakt wzrokowy z klientem, patrz na klienta, a nie na tłumacza,
- jeśli klient nie patrzy na Ciebie, to nie znaczy, że nie zwraca na Ciebie uwagi, po prostu patrzy na tłumacza.

Komunikacja alternatywna

Alternatywnym kanałem komunikacji może być komunikacja pisemna (kartka, tablet, komputer). Należy przy tym pamiętać o następujących kwestiach:

- zapisywaniu najważniejszych informacji,
- wyraźnym piśmie (w przypadku pisma odręcznego – litery drukowane),
- układaniu prostych zdań.

Dodatkowe notatki zawierające dane klienta po zakończeniu rozmowy powinny zostać przekazane klientowi lub trwale zniszczone (najlepiej w niszczarce).

Zasady postępowania, gdy klient potrafi czytać z ruchu warg:

- twarz mówiącego powinna pozostawać widoczna przez cały czas trwania wypowiedzi,
- należy unikać sytuacji utrudniających komunikację, takich jak:
 - przechodzenie między rozmawiającymi osobami,
 - zasłanianie ręką lub dokumentami ust podczas mówienia,
 - odwracanie się,
 - obfity zarost na twarzy,
- należy zapewnić odpowiednie oświetlenie w pomieszczeniu,
- należy siadać przodem do źródła światła, tak aby twarz była dobrze widoczna dla klienta,

twarz osoby mówiącej musi być zawsze dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym, nie należy stosować światła zza pleców osoby mówiącej.

II. Załącznik nr 2

Skrypt obsługi klienta z tłumaczem-przewodnikiem posługującym się SKOGN (sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych)

Z usługi tłumacza-przewodnika posługującego się Systemem Komunikacji Osób Głuchoniewidomych (dalej „SKOGN”) klienci mogą skorzystać w COP zgłaszając taką potrzebę co najmniej na 3 dni robocze przed planowaną wizytą.

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

Zgłoszenie powinno zawierać:

- nazwisko i imię osoby potrzebującej tłumacza,
- propozycję terminu,
- informację na temat sprawy, którą klient chce załatwić w KŚ; w przypadku sprawy, która jest w toku, należy podać sygnaturę sprawy,
- kontakt zwrotny, na który zostanie nadesłana informacja z potwierdzeniem spotkania (e-mail, telefon, SMS).

KŚ zapewnia możliwość skorzystania przez osoby głuchoniewidome z pomocy tłumaczy wpisanych do Rejestru tłumaczy dla osób niesłyszących i głuchoniewidomych (dalej „rejestr”).

Przed rozpoczęciem rozmowy z klientem

W celu zapewnienia usługi tłumacza-przewodnika należy wejść na stronę internetową Urzędu Wojewódzkiego i znaleźć rejestr.

Z rejestru należy wybrać tłumacza posługującego się SKOGN (kolumna - Informacje o zakresie świadczonych usług PJM, SJM, SKOGN (rodzaj i poziom)) oraz ustalić termin i godzinę wykonania tłumaczenia.

Z tłumaczem należy umówić się na 10-15 minut przed przyjściem klienta.

W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia w postaci zapewnienia usługi tłumacza-przewodnika we wskazanym w zgłoszeniu terminie, pracownik KŚ obowiązany jest do poinformowania klienta o zaistniałym fakcie (wraz z podaniem uzasadnienia), z równoczesnym wskazaniem propozycji innych możliwych terminów wizyty lub spotkania, bądź innej metody lub sposobu kontaktu.

W trakcie rozmowy z klientem

Tłumacz-przewodnik osoby głuchoniewidomej (dalej „tłumacz”) nie pełni roli asystenta ani opiekuna. Jego zadaniem jest umożliwienie komunikacji pomiędzy osobą, która nie zna systemu SKOGN a osobą głuchoniewidomą. Aby tłumacz mógł wykonywać swoją pracę jak najlepiej, nie może być angażowany do innych czynności poza tłumaczeniem.

Tłumacz nie może opowiadać się po żadnej ze stron, jego zadaniem jest przekazywanie tego, co obie strony chcą sobie powiedzieć.

Zawsze zwracamy się do klienta, a nie tłumacza. Unikamy zwrotów typu „proszę przekazać”, „proszę powiedzieć”, czy „proszę zapytać”. Rozmawiamy z klientem.

Proces tłumaczenia odbywa się w czasie rzeczywistym na zasadzie trójstronnej rozmowy pomiędzy pracownikiem obsługującym klienta, tłumaczem a osobą głuchoniewidomą.

Kontakt z osobą z dominującym uszkodzeniem wzroku

Z osobami tymi najczęściej porozumiewaś będziesz się używając po prostu **mowy ustnej**, którą będą one odbierały przy pomocy aparatu słuchowego. Musisz wtedy pamiętać przede wszystkim o tym, by mówić wyraźnie. Rozmawiając z niewidomym, tak jak podczas każdej innej rozmowy, trzymaj twarz zwróconą w jego kierunku – pęd powietrza i jego ciepło będą dla niej dużą podpowiedzią, gdzie jesteś.

Dobre zasady:

- Gdy chcesz nawiązać kontakt, nie dotykaj osoby niewidomej zniemacka – niech pierwszy będzie głos.
- Rozpoczynając rozmowę przedstaw się – nie każ zgadywać po głosie, kim jesteś.
- W trakcie rozmowy nie odchodź bez uprzedzenia. Podobnie, gdy wracasz lub dołączasz do rozmawiających osób – daj znać, że jesteś.

Kontakt z osobą z dominującym uszkodzeniem słuchu

Część tych osób odczytuje **mowę ustną z ruchu warg**. Jest to bardzo trudna sztuka. Warto zadbać o to, by jej dodatkowo nie komplikować – czasem wystarczy, że podczas rozmowy ustawisz się w odpowiedni sposób. Postaraj się zająć taką pozycję, by światło oświetlało Twoją twarz i zawsze kiedy mówisz, trzymaj ją zwróconą w stronę osoby niesłyszącej. Wybór odpowiedniej odległości między Wami pozostaw rozmówcy. Poza tym mów wyraźnie i w naturalnym tempie.

Dobre zasady:

- Mów tylko wtedy, gdy masz pewność, że rozmówca na Ciebie patrzy.
- Dbaj o przejrzystość wypowiedzi – unikaj dygresji, zbędnych wtrąceń, zagmatwanej konstrukcji zdań.
- Przekazując informacje nadawaj im formę myśli skończonych, konkretnych i jednoznacznych.

Po zakończonej rozmowie tłumacz przekazuje pracownikowi KŚ rachunek lub fakturę VAT za zrealizowaną usługę.

III. Załącznik nr 3

Skrypt obsługi klienta słabosłyszącego

Pętla indukcyjna służy do przesyłania sygnału mowy lub innych sygnałów audio bezpośrednio ze źródła dźwięku do aparatów słuchowych odbiorców (osób słabosłyszących znajdujących się przy stanowisku obsługi).

Uzasadnieniem zastosowania systemu jest poprawa zrozumiałości mowy przez osoby korzystające z aparatów słuchowych przy możliwym ewentualnym hałasie panującym w pomieszczeniu wywołanym np. przez innych słuchaczy, pogłos itp.

Przenośna pętla indukcyjna

Przenośne pętle indukcyjne wykorzystywane są w siedzibie KŚ.

Aby klient mógł skorzystać z przenośnej pętli indukcyjnej, powinien poinformować pracownika o takiej potrzebie.

Ustawienie pętli powinno zapewniać klientowi komfortową obsługę. Pętlę należy ustawić pomiędzy pracownikiem KŚ a klientem, w taki sposób aby symbol narysowany na urządzeniu był ustawiony frontem do klienta. Odległość pętli od osoby mówiącej i klienta powinna wynosić pomiędzy 0,5 m a 1 m.

Warunkiem korzystania z takiej pętli przez osobę słabosłyszącą jest posiadanie odpowiedniego aparatu słuchowego. Zdecydowana większość aparatów dostępnych obecnie na rynku odbiera sygnał pętli indukcyjnej.

Jak to działa?

Osoba niedosłysząca przełącza odpowiedni guzik w swoim aparacie słuchowym, który łączy się bezpośrednio z pętlą. Dzięki temu odbiera ona sygnał bezpośrednio, odpowiednio wzmocniony, bez zakłóceń czy głosów wokół. Pracownik KŚ mówi do mikrofonu zamontowanego w urządzeniu.



Przed rozpoczęciem rozmowy z klientem

W siedzibie KŚ do przenośnej pętli indukcyjnej, dostępnej na recepcji, dołączony jest mikrofon na gęszej szyjce na biurko. Mikrofon należy podłączyć do wyjścia mikrofonowego (2).

Z pętli można korzystać w każdym pomieszczeniu siedziby w zależności od potrzeby i miejsca spotkania z klientem.

Należy pamiętać i sprawdzać, aby urządzenie przenośne było naładowane.



Aby uzyskać optymalną wydajność, umieść urządzenie w odległości 0,5 - 1 m między klientem a osobą mówiącą.

Ustaw przełącznik zasilania (6) na „ON”, aby włączyć zasilanie urządzenia. Dioda LED zasilania (5) zaświeci się na niebiesko. Urządzenie może być zasilane przez wbudowany akumulator lub zewnętrzny zasilacz prądu stałego podłączony do gniazda zasilania (8).

SmartLoop ma wbudowany mikrofon elektretowy.

Ustaw poziom dźwięku za pomocą przełącznika regulacji poziomu (4). Dostępne są cztery ustawienia poziomu w zakresie od Min do Max. Ustaw przełącznik na „Max”.

Jeżeli klient zasygnalizuje, że dźwięk jest za głośny - dostosuj poziom dźwięku, jeżeli to konieczne.

Zapytaj klienta, czy ustawienie pętli przenośnej jest odpowiednie, czy dobrze słyszy, czy jest potrzeba zmiany ustawienia urządzenia lub głośności.

Ładowanie baterii

Urządzenie posiada wbudowany akumulator litowo-polimerowy. Przed pierwszym użyciem urządzenia naładuj akumulator przez minimum 3 godziny. Aby rozpocząć ładowanie, podłącz

dostarczony zasilacz do odpowiedniego wejścia (8). W pełni naładowana bateria pozwala na użytkowanie urządzenia przez około 14 godzin.

Dioda LED stanu akumulatora (7) świeci się na czerwono, gdy wymagane jest ładowanie. Aby osiągnąć pełne naładowanie podłącz urządzenie do zasilania na minimum 3 godziny.

Zasilacz powinien być podłączony, kiedykolwiek jest to możliwe, aby zapewnić pełną pojemność akumulatora i optymalną wydajność.

Jeżeli jest to możliwe, przenośna pętla indukcyjna powinna być na stałe podłączona do prądu.

Komunikacja alternatywna

Alternatywnym kanałem komunikacji może być komunikacja pisemna (kartka, tablet, komputer).

Należy przy tym pamiętać o następujących kwestiach:

- zapisywaniu najważniejszych informacji,
- wyraźnym piśmie (w przypadku pisma odręcznego – litery drukowane),
- układaniu prostych zdań.

Dodatkowe notatki zawierające dane klienta po zakończeniu rozmowy powinny zostać przekazane klientowi lub trwale zniszczone (najlepiej w niszczarce).

Często osoby słabosłyszące, aby lepiej zrozumieć wypowiedź rozmówcy, korzystają z czytania z ruchu warg. Dlatego:

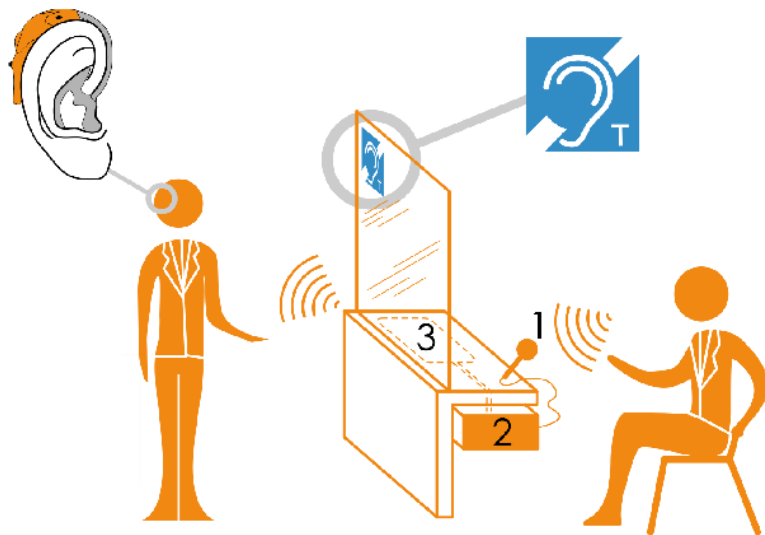
- twarz mówiącego powinna pozostawać widoczna przez całą wypowiedź,
- należy unikać sytuacji utrudniających komunikację, takich jak:
 - przechodzenie między rozmawiającymi osobami,
 - zasłanianie ręką lub dokumentami ust podczas mówienia,
 - odwracanie się,
 - obfity zarost na twarzy,
- należy zapewnić odpowiednie oświetlenie w pomieszczeniu,
- należy siadać przodem do źródła światła, tak aby twarz była dobrze widoczna dla klienta,
- twarz osoby mówiącej musi być zawsze dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym, nie należy stosować światła zza pleców osoby mówiącej.

Recepcyjna pętla indukcyjna

Pętle recepcyjne znajdują się w COP oraz części kas biletowych. Aktualny wykaz kas wyposażonych w pętle zamieszczony jest na stronie KŚ.

Skorzystanie z tego rodzaju pętli nie wymaga wcześniejszego zgłoszenia takiej potrzeby.

Pętla z punktu widzenia pracownika KŚ jest całkowicie bezobsługowa.



Przeznaczone są do miejsc obsługi bezpośredniej.

Składają się z:

- miniaturowego mikrofonu (1),
- miniaturowego wzmacniacza pętli indukcyjnej (2),
- przewodu nadawczego pętli indukcyjnej (3),
- oznakowania zgodnego z normą PN EN 60118-4.

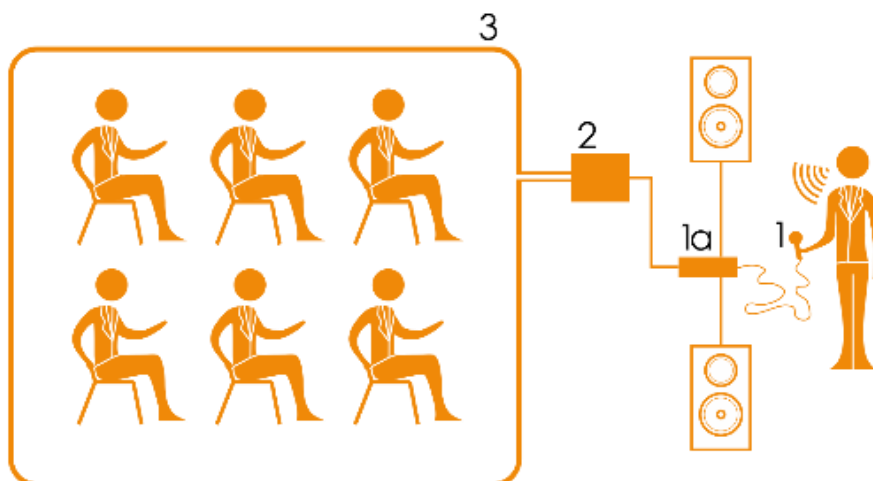
Użytkownik podchodząc do okienka włącza w aparacie słuchowym program do odbioru sygnału z pętli.

Ze strony obsługi nie jest wymagane żadne działanie - system jest bezobsługowy i automatycznie wysyła sygnał do aparatu słuchowego.

Powierzchniowa pętla indukcyjna

Powierzchniowe pętle indukcyjne instalowane są pojazdach KŚ. Skorzystanie z tego rodzaju pętli nie wymaga wcześniejszego zgłoszenia takiej potrzeby.

Pętla z punktu widzenia drużyny pociągowej jest całkowicie bezobsługowa.



Składa się z:

- źródła dźwięku – np. mikrofonu (1)/nagłośnienia (1a),
- wzmacniacza pętli indukcyjnej (2),
- przewodu pętli indukcyjnej (3).

Po kalibracji do normy PN EN 60118-4 system jest bezobsługowy.











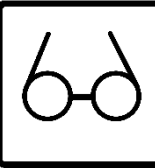

Wszystkie miejsca, gdzie dostępna jest pętla indukcyjna powinny być oznaczone właściwym piktogramem.

IV. Załącznik nr 4

Oznaczenia świadczonych udogodnień

Symbol graficzny znaku powinien być koloru białego na ciemnoniebieskim tle. Wymiary znaku powinny być nie mniejsze niż 14x14 cm. Przy zwiększaniu znaku proporcje podane na rysunku powinny być zachowane.

Oznaczenie miejsca/pojazdu powinno być zgodne z jego faktycznym przystosowaniem i uwzględniać jedynie piktogramy faktycznie świadczonych w budynku udogodnień.

 <p>Parking</p>	 <p>Pochylnia</p>	 <p>Platforma schodowa</p>	 <p>COP/ Recepcja</p>	 <p>Toaleta</p>	 <p>Winda</p>
 <p>Pokój/miejsce dla dziecka</p>	 <p>Trasa wolna od przeszkód</p>	 <p>Udogodnienia dla osób niewidomych</p>	 <p>Tłumacz PJM/SJM</p>	 <p>Pętla indukcyjna</p>	 <p>Obsługa poza kolejnością</p>
 <p>udogodnienia dla osób słabowidzących</p>	 <p>Pies asystujący</p>	 <p>Wi-Fi</p>	 <p>Przewijak</p>		

V. Załącznik nr 5

Wymagania Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1, na poziomie A/AA) dla stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami

Zasada	Wytyczne	Kryterium sukcesu	Poziom
1 – Postrzegalność	1.1 – Alternatywa w postaci tekstu	1.1.1 - Treść nietekstowa	A
	1.2 – Dostępność mediów zmiennych w czasie	1.2.1 - Tylko audio oraz tylko wideo (nagranie)	A
		1.2.2 - Napisy rozszerzone (nagranie)	A
		1.2.3 - Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie)	A
		1.2.4 - Napisy rozszerzone (na żywo)	AA
		1.2.5 - Audiodeskrypcja (nagranie)	AA
	1.3 – Możliwość adaptacji - odpowiednia (zrozumiała) prezentacja zawartości	1.3.1 - Informacje i relacje	A
		1.3.2 - Zrozumiała kolejność	A
		1.3.3 - Właściwości zmysłowe	A
		1.3.4 - Orientacja	AA
		1.3.5 - Określenie pożądanej wartości	AA
	1.4 – Możliwość rozróżnienia - ułatwienie percepcji treści	1.4.1 - Użycie koloru	A
		1.4.2 - Kontrola odtwarzania dźwięku	A
		1.4.3 - Kontrast (minimalny)	AA
		1.4.4 - Zmiana rozmiaru tekstu	AA
		1.4.5 - Tekst w postaci grafiki	AA
		1.4.10 - Dopasowanie do ekranu	AA
1.4.11 - Kontrast elementów nietekstowych		AA	

Zasada	Wytyczne	Kryterium sukcesu	Poziom
2 – Funkcjonalność		1.4.12 - Odstępy w tekście	AA
		1.4.13 - Treść spod kursora lub fokusa	AA
	2.1 – Dostępność z klawiatury	2.1.1 - Klawiatura	A
		2.1.2 - Brak pułapki na klawiaturę	A
		2.1.4 - Skróty klawiaturowe	A
	2.2 – Wystarczająca ilość czasu	2.2.1 - Możliwość dostosowania czasu	A
		2.2.2 - Wstrzymywanie (pauza), zatrzymywanie, ukrywanie	A
	2.3 – Ataki padaczki - Migotanie	2.3.1 - Trzy błyski lub wartości poniżej progu	A
	2.4 – Możliwość nawigacji	2.4.1 - Możliwość pominięcia bloków	A
		2.4.2 - Tytuły stron	A
		2.4.3 - Kolejność fokusa	A
		2.4.4 - Cel linku (w kontekście)	A
		2.4.5 - Wiele dróg	AA
		2.4.6 - Nagłówki i etykiety	AA
		2.4.7 - Widoczny fokus	AA
	2.5 – Metody obsługi	2.5.1 - Gesty dotykowe	A
		2.5.2 - Rezygnacja ze wskazania	A
		2.5.3 - Etykieta w nazwie	A
		2.5.4 - Aktywowanie ruchem	A
		2.4.5 - Wiele sposobów na zlokalizowanie strony	AA
		2.4.6 - Nagłówki i etykiety	AA
		2.4.7 - Widoczny fokus	AA
	3 – Zrozumiałość	3.1 – Możliwość odczytania	3.1.1 - Język strony
3.1.2 - Język części			AA
3.2 – Przewidywalność		3.2.1 - Po oznaczeniu fokusem	A
		3.2.2 - Podczas wprowadzania danych	A

Zasada	Wytyczne	Kryterium sukcesu	Poziom
		3.2.3 - Konsekwentna nawigacja	AA
		3.2.4 - Konsekwentna identyfikacja	AA
	3.3 – Pomoc przy wprowadzaniu informacji	3.3.1 - Identyfikacja błędu	A
		3.3.2 - Etykiety lub instrukcje	A
		3.3.3 - Sugestie korekty błędów	AA
		3.3.4 - Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych)	AA
		3.3.5 Pomoc	AA
4 – Kompatybilność	4.1 – Kompatybilność	4.1.1 - Parsowanie	A
		4.1.2 - Nazwa, rola, wartość	A
		4.1.3 - Komunikaty o stanie	AA

VI. Załącznik nr 6

Wytyczne komunikacyjne - strona www, komunikacja z mediami, tworzenie komunikatów

Język komunikatu

Wszystkie opracowywane komunikaty, dokumenty, raporty, 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, napisy rozszerzone lub audiodeskrypcję w przypadku multimediiów,
- opracowywane są zgodnie ze standardami WCAG 2.1, na poziomie AA, tj. z Wymaganiami Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1, na poziomie A/AA).

Przy tworzeniu komunikatu używamy prostego, zrozumiałego języka, według standardów prostego języka (plain language¹):

- Piszemy zdania o długości max. 21 słów (oprócz cytatów z innych źródeł, np. ustaw). Tabloidy stosują zdania średnio do 12 słów, fora i czaty internetowe – 16 słów, dzienniki/tygodniki opinii – 21 słów, pisma specjalistyczne – 23 słowa. Zdania z większą ilością słów mogą być trudno przyswajalne i niezrozumiałe.
- Unikamy zdań wielokrotnie złożonych i stosowania wtrąceń.
- Adnotacje prawne (na podstawie art., zgodnie z rozporządzeniem ... itd.) wstawiamy w przypisy dolne. Nie rozpoczynamy artykułu od cytowania dziennika urzędowego.
- Musimy założyć, że nasz odbiorca dysponuje mniejszą wiedzą niż my. Unikamy stosowania (jeśli to możliwe) specjalistycznej terminologii. Słowa trudne wyjaśniamy. Jeśli możemy wyjaśnić pojęcie krótko, w dwóch, trzech słowach, wyjaśniamy je w tekście. Gdy wymagane jest dłuższe wyjaśnienie – zamieszczamy je w przypisie.
- Unikamy stosowania zbyt wielu specjalistycznych skrótów. Jeżeli zastosowanie ich jest konieczne, przy pierwszym użyciu skrótu zawsze podajemy jego rozwinięcie.

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

¹ Prosty język (plain language) to sposób, by tekst był szybko i łatwo zrozumiały już przy pierwszym czytaniu przez użytkowników o różnych poziomach wiedzy. Jest nie tylko zabiegiem mającym zwiększyć atrakcyjność strony www, ale także realizacją Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych. Konwencja kwalifikuje standard prostego języka jako jeden z preferowanych formatów komunikacji.

Kompozycja komunikatu

Komunikat składa się z trzech wyodrębnionych części: tytułu, leadu i treści głównej.

- Tytuł komunikatu powinien być możliwie krótki i musi informować o tym, czego tekst dotyczy.
- Lead stanowi syntezę artykułu i ma być podsumowaniem tekstu. Powinien zawierać najważniejszą informację lub konkluzję artykułu w max. 300 znakach.
- Komunikat główny tworzymy według zasady „odwróconej piramidy”. Pierwszy akapit musi zawierać najważniejsze informacje: kto, co, gdzie i kiedy. Kolejne akapity mogą zawierać rozwinięcie informacji w hierarchii od ważniejszych do najmniej istotnych (te zamieszczamy na końcu).
- Teksty dzielimy na części i używamy śródtytułów, co ułatwia odbiór tekstu i podnosi jego przejrzystość.
- Komunikat powinien zmieścić się w objętości 1 strony znormalizowanego maszynopisu. Cały tekst (lead + komunikat) nie może przekraczać limitu 1800 znaków ze spacjami.
- Jeżeli materiał jest obszerny (raport, badanie itd.), tworzymy podstawowy komunikat podsumowujący treść, do którego dołączamy resztę materiału jako załącznik.

Niewłaściwe słowa, zwroty i schematy

Przy pisaniu komunikatu unikamy stosowania następujących słów, zwrotów i schematów:

- Nie zaczynamy leadu/tekstu od frazy „W dniu ...”. Tekst dobrze jest rozpocząć zdaniem odnoszącym się bezpośrednio do tematu albo intrygującym pytaniem.
- Nie używamy spójnika „iż” (np. „Prezes Kolei Śląskich wskazał, iż...”).
- Nie używamy słów i sformułowań: niniejszym, mniemac, pragnąc, wzywać, w trosce o, wychodząc naprzeciw, uprzejmie i wszelkie.
- Nie używamy imiesłów na początku zdań (np. „Prowadząc postępowanie wyjaśniające Koleje Śląskie...”, „Zajmując stanowisko, Spółka ...”).
- Nie stosujemy imiesłów przysłówkowych uprzednich (np. „Prezes KŚ, orzekłszy o ...”).
- Staramy się zredukować ilość rzeczowników odczasownikowych, np. podjęcie, uchwalenie, przyjęcie i stosować nazwanie czynności podjętych przez KŚ lub jego pracowników, czyli zamiast „przyjęcie przez KŚ rozwiazań”, piszemy „Rozwiązania, które przyjęła Spółka”.
- Używamy języka spersonalizowanego. Konkretna czynność musi posiadać konkretny podmiot, czyli zamiast „w Spółce przyjęto”, użyjemy „Spółka przyjęła”. Zamiast „w Spółce zbadano”, „Spółka zbadała”, itd. Kiedy tworzymy lżejszy komunikat odnoszący się do bardziej miękkich zagadnień (np. na Facebook), używamy formy „my” („podjęliśmy” zamiast „podjęto”, „zrobiliśmy” zamiast „zrobiono”, „ustaliliśmy” zamiast „ustalono”, „wykonaliśmy” zamiast „wykonano” itd.).

Powyższych zaleceń trzymamy się również podczas przygotowywania materiałów do komunikacji wewnętrznej oraz odpowiedzi na zapytania prasowe – piszemy prosto i treściwie.

Po ukończeniu tekstu możemy sprawdzić jego przystępność na stronach oceniających stopień przejrzystości tekstu (indeks FOG):

- www.logios.pl,
- www.jasnopis.pl.

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

VII. Załącznik nr 7

Wnioski o zapewnienie dostępności w wersji elektronicznej

Wnioski zamieszczone są na stronie KŚ.

Wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej

Wypełnij ten wniosek, jeżeli potrzebujesz zapewnienia dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej. KŚ ustali Twoje prawo do wnioskowania o zapewnienie dostępności i je zrealizuje lub zapewni dostęp alternatywny.

Instrukcja wypełniania wniosku:

1. Wypełnij formularz elektronicznie.
2. Zaznacz odpowiednie pola wyboru.
3. We wniosku podaj adres do korespondencji w tej sprawie.
4. Uzpełnij pola oznaczone symbolem * - są one obowiązkowe.
5. Potrzebujesz pomocy? Skontaktuj się z nami pod numerem infolinii: +48 32 428 88 88.

Podmiot objęty wnioskiem:

Nazwa:

Ulica, numer domu i lokalu:

Kod pocztowy:

Miejscowość:

Państwo:

Dane wnioskodawcy:

Imię*:

Nazwisko*:

Ulica, numer domu i lokalu:

Kod pocztowy:

Miejscowość:

Państwo:

Numer telefonu:

Adres e-mail:

Zakres wniosku

1. Jako barierę w dostępności wskazuję*:

Napisz, dlaczego jest Ci trudno skorzystać z usług lub budynku miejsc odprawy/obsługi podróżnych/pojazdów KŚ. Możesz wskazać kilka barier.

2. Potrzebuję zapewnienia dostępności, żeby*:

Napisz, dlaczego potrzebujesz zapewnienia przez KŚ dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

3. Proszę o zapewnienie dostępności poprzez:

Wypełnij jeżeli chcesz, żeby KŚ zapewnił dostępność w określony sposób.

Sposób kontaktu*

Wstaw znak X w polu wyboru, aby wskazać jak mamy się z Tobą kontaktować w sprawie wniosku:

- Listownie na adres wskazany we wniosku
- Elektronicznie, poprzez konto ePUAP
- Elektronicznie, na adres e-mail
- Inny, napisz jaki:

Załączniki

Napisz, ile dokumentów załączasz.

Liczba dokumentów:

Data i podpis

Wniosek z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej lub aplikacji mobilnej KŚ

Wypełnij ten wniosek, jeżeli potrzebujesz zapewnienia dostępności cyfrowej. KŚ ustali Twoje prawo do wnioskowania o zapewnienie dostępności i je zrealizuje lub zapewni dostęp alternatywny.

Instrukcja wypełniania wniosku:

1. Wypełnij formularz elektronicznie.
2. Zaznacz odpowiednie pola wyboru.
3. We wniosku podaj adres do korespondencji w tej sprawie.
4. Uzupełnij pola oznaczone symbolem * - są one obowiązkowe.
5. Potrzebujesz pomocy? Skontaktuj się z nami pod numerem infolinii: +48 32 428 88 88.

Podmiot objęty wnioskiem:

Nazwa:

Ulica, numer domu i lokalu:

Kod pocztowy:

Miejscowość:

Państwo:

Dane wnioskodawcy:

Imię*:

Nazwisko*:

Ulica, numer domu i lokalu:

Kod pocztowy:

Miejscowość:

Państwo:

Numer telefonu:

Adres e-mail:

Zakres wniosku

1. Jako barierę w dostępności wskazuję:*

Opisz czego dotyczy żądanie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub jakiegoś ich elementu. Jeżeli jakieś informacje nie są dla Ciebie dostępne, napisz którą informację udostępnić i w jakiej formie, na przykład odczytanie niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisanie zawartości filmu bez audiodeskrypcji itp.

Żądanie powinno zawierać wskazanie, o którą stronę internetową lub aplikację mobilną chodzi.

2. Proszę o zapewnienie dostępności poprzez:

Wypełnij jeżeli chcesz, żeby KŚ zapewnił dostępność w określony sposób.

Sposób kontaktu*

Wstaw znak X w polu wyboru, aby wskazać jak mamy się z Tobą kontaktować w sprawie wniosku:

Listownie na adres wskazany we wniosku

Elektronicznie, poprzez konto ePUAP

Elektronicznie, na adres e-mail

Inny, napisz jaki:

Załączniki

Napisz, ile dokumentów załączasz.

Liczba dokumentów:

Data i podpis

VIII. Załącznik nr 8

Koordynatorzy do spraw dostępności

Koordynatorem do spraw dostępności w Kolejach Śląskich jest:

Marek Widuch

tel.: +48 727 030 208

e-mail: marek.widuch@kolejeslaskie.pl

Osoby mające trudności w komunikowaniu się mogą skontaktować się z Markiem Widuchem za pośrednictwem:

- SMS;
- aplikacji MS Teams (w tym przypadku prosimy o wcześniejszy kontakt w celu ustalenia terminu spotkania).