

**Plan działania Kolei Śląskich na
rzecz poprawy zapewnienia
dostępności osobom ze
szczególnymi potrzebami na lata
2022 – 2024**

Wstęp

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

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

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

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

Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
1.	Dostęp do informacji i obsługa osób Głuchych, głuchoniewidomych i słabostyszających.	Obsługa z wykorzystaniem tłumacza języka migowego.	1. Dostęp do zdalnego tłumacza polskiego języka migowego online: 1) www, 2) COP, 3) kasy KŚ, 4) drużyna pociągowa, 5) siedziba KŚ.	ZREALIZOWANE
2.			2. Tłumaczenie wybranych artykułów/informacji na polski język migowy: 1) www – kluczowe informacje z punktu widzenia pasażera, 2) informacje dotyczące warunków zatrudnienia w KŚ, 3) komunikaty na pokładzie pociągu.	Działanie stałe od 2023
3.		Obsługa osób głuchoniewidomych	1. Zapewnienie tłumacza – przewodnika dla osób głuchoniewidomych w siedzibie KŚ i COP. 2. W sytuacji zgłoszenia potrzeby tłumacza przewodnika KŚ zapewni go w terminie 3 trzech dni roboczych od zgłoszenia.	1. Zapewnienie tłumacza 2023 2. Realizacja – w przypadku zgłoszenia takiej potrzeby
4.		Obsługa bezpośrednia osób słabostyszających.	Zapewnienie pętli indukcyjnych w: 1) COP – montaż pętli stacjonarnej, 2) kasy KŚ – montaż pętli stacjonarnej. Projekt podzielony na III etapy, I etap – kasy o największej liczbie obsłużonych podróźnych. Etap II i III opcjonalny – zależny od możliwości finansowych KŚ. 3) tabor KŚ: • nowy/modernizowany tabor – stosowanie w zamówieniach publicznych i umowach z wykonawcami zapisów dotyczących zapewnienia pętli indukcyjnych w pociągach,	ZREALIZOWANE: 1. KASY ETAP I, 2. COP, 3. SIEDZIBA KŚ, 4. TABOR. Do realizacji: 1) Montaż pętli w kasach etap II i III (działanie opcjonalne 2023/2024)

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2022 – 2024

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
			<ul style="list-style-type: none"> eksploatowany tabor – sukcesywne doposażanie taboru poprzez stosowanie w zamówieniach publicznych i umowach z wykonawcami przeglądów poziomu P4, P5 zapisów dotyczących zapewnienia pętli indukcyjnych w pociągach (minimum jedna pętla na pojazd). <p>4) siedziba KŚ – zapewnienie pętli przenośnej.</p>	
5.		<p>Zamieszczenie na stronie internetowej informacji o zakresie działalności KŚ w postaci:</p> <ul style="list-style-type: none"> elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym w tekście łatwym do czytania 	<p>Zamieszczenie na www informacji o zakresie działalności KŚ w:</p> <ul style="list-style-type: none"> ETR, Odczyt maszynowy, PJM. 	<p>ZREALIZOWANE</p> <p>Do realizacji: nagrania treści w polskim języku migowym - 2023</p>
6.		<p>Zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku</p>	<p>Opracowanie rekomendacji/wytycznych dla pracowników obsługujących podróżnych i klientów KŚ.</p>	<p>2023</p>
7.	Dostęp do informacji o dostępności KŚ	<p>Zamieszczenie na stronie KŚ informacji o dostępności świadczonych usług.</p>	<p>Zamieszczenie na stronie internetowej informacji o dostępności:</p> <ol style="list-style-type: none"> Taboru, COP, Kas biletowych, Siedziby KŚ, Systemów sprzedaży i rezerwacji biletów. 	<p>ZREALIZOWANE</p> <p>1. W kolejnych latach przegląd i aktualizacja danych (raz w roku w ramach Przeglądu realizacji Planu oraz Deklaracji dostępności).</p>

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2022 – 2024

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
				2. Dokładny opis dostępności i świadczonych usług w pojazdach KŚ – 2023.
8.	Zapewnienie dostępności architektonicznej budynków KŚ	Przebudowa/modernizacja budynku A KŚ	<ol style="list-style-type: none"> Opracowanie planów architektoniczno-budowlanych modernizacji/przebudowy siedziby KŚ (budynek A), Audyt dostępności planów Prace remontowo-budowlane, Audyt dostępności budynku A. 	<p>Zależny od możliwości finansowych KŚ. W ramach przyjętego Planu – do końca 2024:</p> <ol style="list-style-type: none"> Audyt dostępności budynku A. <p>Działania opcjonalne:</p> <ol style="list-style-type: none"> Oszacowanie kosztów przebudowy/modernizacji budynku A. Określenie harmonogramu oraz niezbędnych zasobów do realizacji projektu.
9.	Zapewnienie parkingu dla osób z niepełnosprawnościami przed budynkami KŚ	Wyznaczenie miejsc postojowych dla osób z niepełnosprawnościami przed budynkiem A.	ZREALIZOWANE	ZREALIZOWANE
10.	Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach KŚ	Opracowanie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku A.	<ol style="list-style-type: none"> Wdrożenie map dotykowo-barwnych w budynku A. Opcjonalnie wdrożenie map dotykowo-barwnych z planem Dworca w Katowicach przed COP. Zadanie zależne od możliwości zamieszczenia planu przed COP oraz możliwości odwzorowania przestrzeni użytecznej z punktu widzenia pasażera KŚ. 	2023
11.			Wdrożenie oznaczeń dotykowych i/lub w alfabecie Braille’a lub innych rozwiązań technologicznych ułatwiających nawigację/poruszanie się po budynkach KŚ.	2023/2024
12.	Zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami	Dostosowanie istniejących procedur ewakuacji osób pod kątem przyjętych	<p>Weryfikacja istniejących Procedur dotyczących ewakuacji osób z:</p> <ul style="list-style-type: none"> Budynków KŚ, 	2023/2024

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2022 – 2024

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
	możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.	rozwiązań w zakresie ewakuacji osób z niepełnosprawnościami	<ul style="list-style-type: none"> • COP, • Kas, • Taboru pod kątem przyjętych rozwiązań w zakresie ewakuacji osób z niepełnosprawnościami.	
13.		Zapewnienie specjalistycznego sprzętu ewakuacyjnego	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zakup minimum jednego materaca ewakuacyjnego lub innego rozwiązania wynikającego z rekomendacji po przeglądzie procedur ewakuacyjnych KŚ (budynek A) oraz sukcesywne doposażanie pojazdów KŚ w sprzętu ewakuacyjnego – w przypadku, gdy będzie to wynikało z rekomendacji po przeglądzie procedur ewakuacyjnych KŚ. 2. Zapewnienie sygnalizacji dźwiękowej i wizualnej systemu powiadamiania alarmowego. 	2023/2024
14.	Dostępność architektoniczna COP	Zapewnienie dostępności architektonicznej COP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audyt dostępności architektonicznej COP. 2. Wdrożenie zaleceń poaudytowych. 	AUDYT ZREALIZOWANY Do realizacji zalecenia poaudytowe 2023
15.	Dostępność architektoniczna kas biletowych	Zapewnienie dostępności architektonicznej kas biletowych	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audyt dostępności architektonicznej kas biletowych. 2. Wdrożenie zaleceń poaudytowych. 	AUDYT ZREALIZOWANY Do realizacji zalecenia poaudytowe 2023
16.	Zapewnienie informacji w pociągach KŚ zgodnie z TSI PRM	Wdrożenie oznaczeń dotykowych i/lub w alfabecie Braille'a w pojazdach trakcyjnych KŚ.	Wykonanie oznaczeń dotykowych i/lub w alfabecie Braille'a w pojazdach trakcyjnych KŚ zgodnie z wymaganiami zawartymi w TSI PRM: <ul style="list-style-type: none"> • nowy/modernizowany tabor – stosowanie w zamówieniach publicznych i umowach z wykonawcami zapisów dotyczących zapewnienia oznaczeń dotykowych i/lub w alfabecie Braille'a w pojazdach trakcyjnych KŚ, • eksploatowany tabor – sukcesywne doposażanie taboru uzależnione od możliwości finansowych KŚ i wykonanie możliwe dla pojazdów, które będą w tym okresie przechodziły przeglądy poziomu P4,P5. 	2023/2024

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2022 – 2024

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
17.	Dostępność stron www, aplikacji oraz dokumentów i treści cyfrowych.	Zapewnienie dostępnych dokumentów i treści cyfrowych.	1. Dostosowanie dokumentów i treści cyfrowych. 2. Zapewnienie wiedzy i umiejętności tworzenia i redagowania dostępnych dokumentów i treści cyfrowych.	ZREALIZOWANE
18.			Zapewnienie dostępnych szablonów dokumentów i prezentacji.	2023/2024
19.		Zapewnienie dostępnych multimediiów.	Do wszystkich publikowanych w serwisach internetowych KŚ filmów dodawane są napisy.	Działanie stałe od 2022
20.			Materiały multimedialne, w których dla prawidłowego odbioru ma znaczenie prezentowany obraz uzupełnione są audiodeskrypcją.	Działanie stałe od 2023
21.		Zapewnienie dostępności cyfrowej stron internetowych KŚ	Dokonanie samooceny w kontekście dostosowania stron internetowych i aplikacji mobilnych administrowanych przez KŚ do minimalnych wymagań dotyczących dostępności cyfrowej. 1. Przegląd nadzorowanych stron internetowych i aplikacji mobilnych w kontekście standardów WCAG 2.1 na poziomie AA, 2. Dostosowanie i publikacja dostępnych dokumentów cyfrowych. 3. Budowa nowej strony www KŚ	ZREALIZOWNE W ZAKRESIE: 1. Przeglądu nadzorowanych stron internetowych i aplikacji mobilnych w kontekście standardów WCAG 2.1 na poziomie AA, 2. Dostosowaniu i publikacji dostępnych dokumentów cyfrowych. DO REALIZACJI: 1. Budowa nowej strony www KŚ – 2023/2024

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2022 – 2024

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
22.		Zapewnienie dostępności cyfrowej systemów sprzedaży i rezerwacji biletów	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audyt dostępności systemów sprzedaży i rezerwacji biletów. 2. Dostosowanie systemów sprzedaży i rezerwacji biletów. 3. Wdrożenie dostępnych formularzy zgłoszenia pomocy w podróży. 	2023/2024
23.	Dostępność biletomatów KŚ	Zapewnienie dostępności: <ul style="list-style-type: none"> • cyfrowej, • architektonicznej, • informacyjno-komunikacyjnej, biletomatów KŚ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Opracowanie minimalnego standardu dostępności biletomatów KŚ. 2. Stosowanie standardu w zamówieniach publicznych dot. nowych i modernizowanych biletomatów KŚ. 3. Wdrożenie dostępnego biletomatu w COP KŚ. 	2023/2024
24.			Powołanie Koordynatora ds. dostępności.	ZREALIZOWANE
25.			Powołanie zespołu przedstawicieli komórek organizacyjnych KŚ współpracujących z Koordynatorem ds. dostępności w celu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	ZREALIZOWANE
26.	Zapewnienie dostępności KŚ dla osób ze szczególnymi potrzebami we wszystkich obszarach działania KŚ.	Realizacja zadań KŚ zgodnie z przepisami prawa odnoszącymi się do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.	Wdrożenie Polityki dostępności Kolei Śląskich. Integralną częścią Polityki jest: <ol style="list-style-type: none"> 1) Standard dostępności cyfrowej Kolei Śląskich, 2) Standard tworzenia dostępnych treści cyfrowych w Kolejach Śląskich, 3) Standard dostępności architektonicznej Kolei Śląskich, 4) Standard dostępności informacyjno-komunikacyjnej Kolei Śląskich, 	2023

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2022 – 2024

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
			5) Standard informowania i komunikowania się Kolei Śląskich (DZIAŁANIE 29), 6) Standard pomocy w podróży Kolei Śląskich (DZIAŁANIE 29), 7) Standard badania potrzeb klientów i pracowników Kolei Śląskich (DZIAŁANIE 29), 8) Standard szkoleniowy Kolei Śląskich (DZIAŁANIE 29), 9) Standard dostępności zamówień publicznych Kolei Śląskich. 1. Konsultacje wewnętrzne Polityki 2. Konsultacje zewnętrzne Polityki z organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami, UTK i MFIPR Przyjęcie Uchwały Zarządu dot. wdrożenia Polityki dostępności KŚ	
27.			Zapewnienie dostępności w zamówieniach publicznych KŚ	Działanie stałe od 2023
28.			Umożliwienie złożenia wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej.	2023
29.			Przyjęcie Standardów obsługi pasażerów ze szczególnymi potrzebami opracowanymi 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).	2023

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2022 – 2024

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
30.		Współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultacje i współpraca ze środowiskiem osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie wdrażania nowych usług, rozwiązań i regulacji 2. Działania na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami 	Działanie stałe od 2022
31.	Obsługa podróżnych ze szczególnymi potrzebami.	Podnoszenie świadomości pracowników KŚ na temat różnych rodzajów niepełnosprawności oraz prawidłowych zachowań w kontakcie i obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Udział pracowników KŚ w szkoleniach 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). 2. Realizacja planu szkoleń wynikającego z Polityki dostępności KŚ. 	<p>Działanie stałe od 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 – udział pracowników KŚ w szkoleniach w ramach Projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”. • 2022 – udział Kierownictwa KŚ w warsztatach z dostępności w Kolejach Śląskich. • 2023: <ol style="list-style-type: none"> 1) Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami. 2) Warsztaty dot. Praw i obowiązków

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2022 – 2024

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji
				<p>pasażerów zgodnie z nowym Rozporządzeniem 2021/782</p> <p>3) Szkolenia dla personelu kolejowego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami zgodnie z nowym Rozporządzeniem PE i Rady (UE) 2021/782</p>
32.	<p>Raport o stanie zapewnienia dostępności.</p> <p>Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami</p>	<p>Monitoring KŚ w zakresie zapewnienia dostępności architektonicznej, cyfrowej, komunikacyjno-informacyjnej, obsługi klienta i jakości świadczonych usług.</p>	<p>Na podstawie zebranych informacji z jednostek organizacyjnych KŚ</p>	<p>Działanie cykliczne</p>
33.		<p>Opracowanie Raportu o stanie zapewnienia dostępności.</p>	<p>Publikacja na BIP KŚ Raportu o stanie zapewnienia dostępności KŚ</p>	<p>31.03.2025 r.</p>
34.		<p>Opracowanie i aktualizacja Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.</p>	<p>Publikacja na BIP KŚ Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz przegląd i aktualizacja Planu Działania</p>	<p>Działanie cykliczne</p>

Monitoring i koordynacja

Odpowiedzialność za realizację poszczególnych pozycji Planu, leży we właściwych komórkach organizacyjnych KŚ. Monitoring realizacji Planu prowadzony będzie przez Koordynatora do spraw dostępności. W ramach procesu monitoringu, Koordynator ds. dostępności, do 1 marca każdego roku, 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.

Za opracowanie raportu odpowiada Koordynator ds. dostępności.