

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

WICEPREZES DS. FINANSOWYCH

Adam Wojtowicz

PREZES ZARZĄDU

Krzysztof Klimosz

WICEPREZES DS. HANDLOWYCH

Tomasz Niedziela

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. 2022 poz. 2240 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) Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U z 2024 r. poz. 731),
- 4) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym zastępującego 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.UE.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.UE.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	Osoba/jednostka odpowiedzialna
POLITYKA DOSTĘPNOŚCI KOLEI ŚLĄSKICH					
STANDARD DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ					
1.		Zapewnienie dostępności architektonicznej miejsc obsługi podróżnych	<ol style="list-style-type: none"> Realizacja prac remontowo-budowlanych, projektowych, aranżacyjnych (w przypadku nowych lokalizacji) zgodnie ze Standardem dostępności architektonicznej. Remont COP <ul style="list-style-type: none"> Wymiana/naprawa blatu, Reorganizacja stanowiska obsługi Montaż ścieżki dotykowej. 	Realizacja zależna od prac remontowo-budowlanych lub projektowych, aranżacyjnych w przypadku nowych lokalizacji	<ol style="list-style-type: none"> Biuro Handlowe, Biuro Zarządzania Aktywami. Biuro Handlowe, Biuro Zarządzania Aktywami.
2.				2025/2026	
3.	Standard dostępności architektonicznej	Zapewnienie dostępności architektonicznej taboru	<ol style="list-style-type: none"> Wykonanie oznaczeń dotykowych i/lub w alfabecie Braille'a w pojazdach trakcyjnych KŚ zgodnie z wymaganiami zawartymi w TSI PRM: eksploatawany tabor – sukcesywne doposażanie taboru uzależnione od możliwości finansowych KŚ i wykonanie możliwe dla pojazdów, które będą w tym okresie przechodziły przeglądy poziomu P2, P3, P4 i P5. 	Działanie stałe od 2025	Biuro Zarządzania Taborem
4.		Dostosowanie istniejących procedur ewakuacji osób pod kątem przyjętych rozwiązań w zakresie	<ol style="list-style-type: none"> Testy ewakuacji osób z niepełnosprawnościami z pojazdów. Realizacja Projektu badawczego zakładającego przeprowadzenie pogłębionych badań z osobami z niepełnosprawnościami, w różnych 	2025/2027	<ol style="list-style-type: none"> Biuro Zarządzania Bezpieczeństwem, Biuro Zarządzania Taborem,

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna
		ewakuacji osób z niepełnosprawnościami z pojazdów KŚ	<p>sytuacjach. Projekt będzie realizowany w partnerstwie Koleje Śląskie, organizacja działająca na rzecz osób z niepełnosprawnościami i uczelnia. Pożądanym rozwiązaniem jest stworzenie projektu badawczego przez uczelnię wyższą we współpracy z organizacją działającą na rzecz osób z niepełnosprawnościami, gdzie KŚ będzie beneficjentem rozwiązania. Celem projektu jest opracowanie pionierskiego rozwiązania w zakresie ewakuacji osób z niepełnosprawnościami z pojazdów kolejowych, które po wdrożeniu w KŚ będzie możliwe do implementacji u innych przewoźników.</p>		<p>3. Koordynator ds. dostępności, 4. Biuro Zarządu.</p>
5.			<p>1. Realizacja prac remontowo-budowlanych, projektowych, aranżacyjnych (w przypadku nowych lokalizacji) zgodnie ze Standardem dostępności architektonicznej.</p>	Realizacja zależna od prac remontowo-budowlanych lub projektowych, aranżacyjnych w przypadku nowych lokalizacji	Biuro Zarządzania Aktywami
6.	Zapewnienie dostępności architektonicznej siedziby KŚ		2. Wdrożenie oznaczeń dotykowych i/lub w alfabecie Braille'a lub innych rozwiązań technologicznych ułatwiających nawigację/poruszanie się po budynkach KŚ.	2025	Biuro Zarządzania Aktywami
7.			3. Audyt dostępności budynków siedziby KŚ	2025	Biuro Zarządzania Aktywami
8.			4. Przebudowa/ modernizacja budynku A KŚ	Realizacja zależna od możliwości finansowych KŚ	Biuro Zarządzania Aktywami

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna
9.			5. Budowa windy w budynku A	Realizacja zależna od możliwości finansowych KŚ	Biuro Zarządzania Aktywami
STANDARD DOSTĘPNOŚCI CYFROWEJ					
10.	Standard dostępności cyfrowej	www	<p>1. Budowa nowej strony www KŚ, zgodnej z:</p> <p>1) Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848 z późn.zm.),</p> <p>2) Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U z 2024 r. poz. 731),</p> <p>3) Kluczowe elementy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interfejs użytkownika, • Konto użytkownika, • System sprzedaży i rezerwacji biletów, • Kontakt, w tym PJM oraz tłumaczenie wybranych artykułów/informacji na polski język migowy, • Formularze online, w tym zgłoszenia pomocy w podróży, • Deklaracja dostępności. 	2026/2027	<p>1. Biuro Zarządu, Dział Promocji i Komunikacji,</p> <p>2. Biuro Handlowe,</p> <p>3. Zespół ds. IT,</p> <p>4. Koordynator ds. dostępności.</p>
11.	Aplikacja		2. Rozwój aplikacji pasażerskiej:	Działanie state od 2025	<p>1. Biuro Handlowe,</p> <p>2. Biuro Zarządu – Dział Promocji i Komunikacji,</p>

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna
12.			<p>1) Audyt zgodności z:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848 z późn.zm.), • Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U z 2024 r. poz. 731), 	2025	<p>3. Zespół ds. IT, 4. Biuro Zarządu, 5. Koordynator ds. dostępności.</p> <p>1. Biuro Handlowe 2. Zespół ds. IT,</p>
13.			<p>2) Wdrożenie Formularza zgłoszenia pomocy (Standard pomocy w podróży dział 5.2)</p>	2025	<p>1. Biuro Handlowe, 2. Zespół ds. IT.</p>
14.		Multimedia	<p>1. Do wszystkich publikowanych w serwisach internetowych KŚ filmów dodawane są napisy</p>	Działanie stałe od 2025	Biuro Zarządu - Dział Promocji i Komunikacji
15.		Dokumenty	<p>1. Opracowanie i wdrożenie nowych, dostępnych szablonów dokumentów i prezentacji wykorzystywanych przez pracowników KŚ.</p>	2025	Biuro Zarządu - Dział Promocji i Komunikacji
16.		Dostępność biletomatów KŚ	<p>1. Sukcesywna wymiana biletomatów na urządzenia zgodne z Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U z 2024 r. poz. 731).</p>	Działanie stałe od 2025	Biuro Handlowe

STANDARD DOSTĘPNOŚCI ZAMÓWIENI PUBLICZNYCH

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna
17.	Standard dostępności zamówień publicznych	Dostępność procesu zamówień publicznych	<p>1. Obowiązek uwzględnienia dostępności przedmiotu zamówienia w przypadku, gdy przedmiot zamówienia przeznaczony jest dla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • klientów, • pracowników. 	Działanie stałe od 2025	<p>1. Zespół ds. Zamówień Publicznych i Zakupów</p> <p>2. Koordynator ds. dostępności,</p> <p>3. Biuro Zarządu,</p> <p>4. Biuro Zasobów Ludzkich,</p> <p>5. Biuro Handlowe,</p> <p>6. Biuro Zarządzania Bezpieczeństwem,</p> <p>7. Biuro Finansowe,</p> <p>8. Biuro Zarządzania Aktywami,</p> <p>9. Biuro Planowania i Realizacji Przewozów,</p> <p>10. Biuro Zarządzania Taborem,</p> <p>11. Zespół Instruktorów,</p> <p>12. Ośrodek Szkolenia Zawodowego,</p> <p>13. Zespół ds. Obsługi Pasażera,</p> <p>14. Zespół ds. Informacji Pasażerskiej,</p> <p>15. Zespół ds. IT,</p> <p>16. ,</p> <p>17. Dział Promocji i Komunikacji.</p>
18.			2. Wdrożenie dostępnych szablonów dokumentacji przetargowej	2026	Zespół ds. Zamówień Publicznych i Zakupów

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna
19.			3. Poprawa dostępności platformy zakupowej KŚ	2027	Zespół ds. Zamówień Publicznych i Zakupów
STANDARD INFORMOWANIA I KOMUNIKOWANIA SIĘ					
20.		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.	Działanie stałe (zapewnienie ciągłości działania usługi)	Koordynator ds. dostępności
21.		Obsługa osób głuchoniewidomych	2. Zapewnienie tłumacza – przewodnika dla osób głuchoniewidomych w siedzibie KŚ i COP. W sytuacji zgłoszenia potrzeby tłumacza przewodnika KŚ zapewni go w terminie 3 trzech dni roboczych od zgłoszenia.	Realizacja – w przypadku zgłoszenia takiej potrzeby	Koordynator ds. dostępności
22.	Standard informowania i komunikowania się	Obsługa bezpośrednia osób słabosłyszących.	3. Zapewnienie pętli indukcyjnych w: 1) 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. 2) tabor KŚ: • nowy/modernizowany tabor – stosowanie w zamówieniach publicznych i umowach z wykonawcami zapisów dotyczących zapewnienia pętli indukcyjnych w pociągach, • eksploatowany tabor – sukcesywne doposażanie taboru poprzez	Do realizacji: • Montaż pętli w kasach etap II i III (działanie opcjonalne) 2025/2026 • Tabor – działanie stałe	1. Biuro Zarządzania Taborem 2. Biuro Handlowe (montaż pętli w kasach), 3. Koordynator ds. dostępności, 4. Zarządzania Aktywami (montaż pętli w kasach).

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna
			<p>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>		
23.			<p>4. Zakup miernika działania pętli indukcyjnej</p>	2025	Koordynator ds. dostępności
24.			<p>5. Zakup Inteligentnego systemu oznaczenia pętli indukcyjnej:</p> <p>1) tabor KŚ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nowy/modernizowany tabor – stosowanie w zamówieniach publicznych i umowach z wykonawcami zapisów dotyczących zapewnienia inteligentnego systemu oznaczenia pętli indukcyjnej, • eksploatowany tabor – sukcesywne doposażanie taboru poprzez stosowanie w zamówieniach publicznych i umowach z wykonawcami przeglądów poziomu P4, P5 zapisów dotyczących zapewnienia pętli Inteligentnego systemu oznaczenia pętli indukcyjnej. <p>2) miejsca obsługi i odprawy podróżnych (COP i kasy biletowe):</p> <ul style="list-style-type: none"> • sukcesywne doposażanie miejsc obsługi w inteligentny system oznaczenia pętli indukcyjnej. 	działanie stałe od 2025	<p>1. Biuro Zarządzania Taborem</p> <p>2. Biuro Handlowe (montaż pętli w kasach),</p> <p>3. Koordynator ds. dostępności,</p> <p>4. Zarządzania Aktywami (montaż pętli w kasach).</p>

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna
25.			6. Cykliczny przegląd prawidłowości działania pętli indukcyjnych w: 1) Pojazdach, 2) Punktach obsługi Podróżnych	Działanie stałe od 2025	1. Koordynator ds. dostępności, 2. Biuro Zarządzania Taborem.
STANDARD POMOCY W PODRÓŻY					
26.			6. Wdrożenie Kart pomocy w podróży: 1) Dostosowanie Kart do layoutu Spółki, 2) Szkolenie dla pracowników odpowiedzialnych za obsługę i odprawę podróżnych, 3) Promocja Kart wśród podróżnych.	2025	1. Biuro Handlowe , 2. Koordynator ds. dostępności, 3. Biuro Zarządu Dział Promocji i Komunikacji.
27.			1. Cykliczny przegląd urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie z pojazdów	Działanie stałe od 2025	Biuro Zarządzania Taborem
28.	Standard pomocy w podróży	Pomoc w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami	2. Wdrożenie całościowej procedury pomocy w podróży zgodnie z Działem VI Standardu pomocy w podróży	2026	1. Biuro Planowania i Realizacji Przewozów 2. Koordynator ds. dostępności, 3. Biuro Handlowe, 4. Zespół ds. Informacji Pasażerskiej, 5. Zespół ds. IT, 6. Dział Promocji i Komunikacji.
STANDARD SZKOLENIOWY					
29.	Standard szkoleniowy	Szkolenia	1. Szkolenia wstępne Szkolenia wstępne dla nowych pracowników obejmują wszystkie stanowiska obsługowe oraz administracyjne, , jak min. konduktorzy, kierownicy pociągu, pracownicy kas biletowych, COP oraz	Działanie stałe od 2025	1. Biuro Zasobów Ludzkich , 2. Koordynator ds. dostępności.

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna								
			<p>pracownicy administracyjno-biurowi KŚ. Szkolenia prowadzi Koordynator ds. dostępności lub wyznaczony przez Koordynatora pracownik.</p> <table border="1" data-bbox="408 831 815 1417"> <thead> <tr> <th data-bbox="408 831 517 1088">Nazwa szkolenia</th> <th data-bbox="408 1088 517 1417">Adresaci szkolenia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="517 831 625 1088">Dostępność Kolei Śląskich dla osób ze szczególnymi potrzebami</td> <td data-bbox="517 1088 625 1417">Drużyna pociągowa Pracownik Kasy Biletowej Pracownik COP-u</td> </tr> <tr> <td data-bbox="625 831 734 1088">Dostępność Kolei Śląskich dla osób ze szczególnymi potrzebami</td> <td data-bbox="625 1088 734 1417">Pracownicy administracyjno-biurowi</td> </tr> <tr> <td data-bbox="734 831 815 1088">Tworzenie i redagowanie dostępnych treści cyfrowych</td> <td data-bbox="734 1088 815 1417">Pracownicy administracyjno-biurowi</td> </tr> </tbody> </table>	Nazwa szkolenia	Adresaci szkolenia	Dostępność Kolei Śląskich dla osób ze szczególnymi potrzebami	Drużyna pociągowa Pracownik Kasy Biletowej Pracownik COP-u	Dostępność Kolei Śląskich dla osób ze szczególnymi potrzebami	Pracownicy administracyjno-biurowi	Tworzenie i redagowanie dostępnych treści cyfrowych	Pracownicy administracyjno-biurowi		
Nazwa szkolenia	Adresaci szkolenia												
Dostępność Kolei Śląskich dla osób ze szczególnymi potrzebami	Drużyna pociągowa Pracownik Kasy Biletowej Pracownik COP-u												
Dostępność Kolei Śląskich dla osób ze szczególnymi potrzebami	Pracownicy administracyjno-biurowi												
Tworzenie i redagowanie dostępnych treści cyfrowych	Pracownicy administracyjno-biurowi												
30.			<p>2. Szkolenia i Pouczenia okresowe</p> <table border="1" data-bbox="847 831 1375 1417"> <thead> <tr> <th data-bbox="847 831 906 1088">Nazwa szkolenia</th> <th data-bbox="847 1088 1375 1417">Adresaci szkolenia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="906 831 1222 1088">Okresowe szkolenia drużyn pociągowych z obsługi urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie z pojazdów (min. raz w roku w ramach pouczeń okresowych). Zgodnie z działem 2.1. Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróż Standardu szkoleniowego</td> <td data-bbox="906 1088 1222 1417">Drużyna pociągowa</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1222 831 1375 1088">Szkolenia nowych pracowników drużyn pociągowych z obsługi urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie z</td> <td data-bbox="1222 1088 1375 1417"></td> </tr> </tbody> </table>	Nazwa szkolenia	Adresaci szkolenia	Okresowe szkolenia drużyn pociągowych z obsługi urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie z pojazdów (min. raz w roku w ramach pouczeń okresowych). Zgodnie z działem 2.1. Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróż Standardu szkoleniowego	Drużyna pociągowa	Szkolenia nowych pracowników drużyn pociągowych z obsługi urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie z		<p>Działanie stałe od 2026</p>	<p>Biuro Zasobów Ludzkich,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koordynator ds. dostępności 2. Biuro Handlowe, 3. Biuro Planowania i Realizacji Przewozów, 4. Zespół Instruktorów 5. Ośrodek Szkolenia Zawodowego 6. Zespół ds. Obsługi Pasażera 7. Zespół ds. Informacji Pasażerskiej 		
Nazwa szkolenia	Adresaci szkolenia												
Okresowe szkolenia drużyn pociągowych z obsługi urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie z pojazdów (min. raz w roku w ramach pouczeń okresowych). Zgodnie z działem 2.1. Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróż Standardu szkoleniowego	Drużyna pociągowa												
Szkolenia nowych pracowników drużyn pociągowych z obsługi urządzeń wspomagających wsiadanie/wysiadanie z													

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna
			<p>pojazdów (w ramach szkoleń wstępnych). Zgodnie z działem 2.1. Obsługa i konserwacja sprzętu ułatwiającego podróże Standardu szkoleniowego.</p> <p>Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania standardu pomocy w podróży – zgłoszenie i realizacja usługi zapotrzebowania pomocy w podróży. Zgodnie z działem 2.2. Standardu szkoleniowego</p> <p>Praktyczne instruktaże stanowiskowe w zakresie wdrażania standardu informowania i komunikowania się. Zgodnie z działem 2.3 Standardu szkoleniowego</p> <p>Ewakuacja osób ze szczególnymi potrzebami. Zgodnie z działem 1.4 Standardu szkoleniowego</p> <p>Pierwsza pomoc – zalecenia ogólne Zgodnie z działem 1.5 Standardu szkoleniowego</p> <p>Zamówienia publiczne w kontekście ustawy o dostępności oraz standardów opracowanych przez PFRON we współpracy z UTK i ITS. Zgodnie z działem 1.6 Standardu szkoleniowego</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> pracownik punktu obsługi pasażera pracownik punktu informacyjnego sprzedawca biletów Drużyna pociągowa kontroler biletów pracownik infolinii 		
			<ul style="list-style-type: none"> pracownik punktu obsługi pasażera pracownik punktu informacyjnego sprzedawca biletów Drużyna pociągowa pracownik infolinii 		
			<ul style="list-style-type: none"> Drużyna pociągowa 		
			<p>Osoby na stanowiskach:</p> <ul style="list-style-type: none"> odpowiedzialnych za opracowywanie dokumentacji przetargowej i publikowanie zamówień 		

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna
			<ul style="list-style-type: none"> publicznych przewoźnika/zarządcy miejsc odprawy pasażerskiej pracownicy przygotowujący opisy przedmiotów zamówienia (np. z działań inwestycyjnych) oraz ich kierownicy. 		
		<p>Różni Podróżni – warsztat o komunikacji bez barier dla osób pracujących w sektorze transportu zbiorowego (szkolenie budujące świadomość i umiejętności obsługi klientów z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami w podróży) Zgodnie z działaniem 1.1. Standardu szkoleniowego.</p>	<ul style="list-style-type: none"> sprzedawca biletów pracownik COP pracownik infolinii Drużyna pociągowa pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi trener wewnętrzny 		
		<p>Dostępność cyfrowa. Zgodnie z działaniem 1.3 Standardu szkoleniowego.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Pracownicy odpowiedzialni za redakcję i administrację serwisów www, aplikacji, multimedialnych i serwisów społecznościowych 		

STANDARDY BADAWCZE

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna
31.	Standardy badawcze	Badanie potrzeb pracowników transportu zbiorowego w zakresie obsługi podróży ze szczególnymi potrzebami	1. Cykliczne badanie potrzeb pracowników transportu zbiorowego w zakresie obsługi podróży ze szczególnymi potrzebami zgodnie z działem III Standardu badawczego	Działanie stałe od 2026	Biuro Zasobów Ludzkich
32.			2. Cykliczne badanie potrzeb i satysfakcji podróży ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego zgodnie z działem IV Standardu badawczego		
INNE DZIAŁANIA					
33.	Współpraca z organizacjami działającymi na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami	Działania na rzecz osób ze szczególnymi potrzebami	1. Pociąg bez barier	Działanie stałe od 2025	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biuro Zarządu 2. Koordynator ds. dostępności, 3. Biuro Handlowe, 4. Biuro Planowania i Realizacji Przewozów, 5. Biuro Zarządzania Taborem, 6. Zespół ds. Informacji Pasażerskiej, 7. Dział Promocji i Komunikacji.
34.	Raport o stanie zapewnienia dostępności. Plan działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	Monitoring KŚ w zakresie zapewnienia dostępności architektonicznej, cyfrowej, komunikacyjno-informacyjnej, obsługi klienta i jakości świadczonych usług.	1. Na podstawie zebranych informacji z jednostek organizacyjnych KŚ	Działanie cykliczne	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordynator ds. dostępności, 2. Biuro Zarządu, 3. Biuro Zasobów Ludzkich, 4. Biuro Handlowe, 5. Biuro Zarządzania Bezpieczeństwem, 6. Biuro Finansowe,

Plan działania Kolei Śląskich na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na lata 2025 – 2028

Lp.	Obszar	Zakres działania	Sposób realizacji	Czas realizacji	Osoba/jednostka odpowiedzialna
					7. Biuro Zarządzania Aktywami, 8. Biuro Planowania i Realizacji Przewozów, 9. Biuro Zarządzania Taborem, 10. Zespół Instruktorów, 11. Ośrodek Szkolenia Zawodowego, 12. Zespół ds. Obsługi Pasażera, 13. Zespół ds. Informacji Pasażerskiej, 14. Zespół ds. IT, 15. Zespół ds. Zamówień Publicznych i Zakupów, 16. Dział Promocji i Komunikacji.
35.		Opracowanie Raportu o stanie zapewnienia dostępności.	2. Publikacja na BIP KŚ Raportu o stanie zapewnienia dostępności KŚ	31.03.2025 r.	Koordinator ds. dostępności
36.	Opracowanie i aktualizacja Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.	3. Publikacja na BIP KŚ Planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz przegląd i aktualizacja Planu Działania		Działanie cykliczne	1. Koordinator ds. dostępności, 2. Biuro Zarządu, 3. Zespół ds. IT.

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.

**Tomasz
Hupało**

Elektronicznie
podpisany przez
Tomasz Hupało
Data: 2025.02.10
10:27:35 +01'00'