|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DZIAŁANIE PO WER** | | | | **Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych** | | | | | | | | | | | | |
| **FISZKA PROJEKTU POZAKONKURSOWEGO KONCEPCYJNEGO** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **PODSTAWOWE INFORMACJE O PROJEKCIE** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tytuł lub zakres projektu[[1]](#footnote-1) | | | **Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego** **w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami** | | | | | | | | | | | | | |
| Cel szczegółowy PO WER, w ramach którego projekt będzie realizowany | | | Cel nr 6 Profesjonalizacja obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób  z niepełnosprawnościami, w zakresie świadczenia usług transportowych | | | | | | | | | | | | | |
| Priorytet inwestycyjny | | | Priorytet Inwestycyjny: 9i. Aktywne włączenie, w tym z myślą o promowaniu równych szans oraz aktywnego uczestnictwa i zwiększaniu szans na zatrudnienie | | | | | | | | | | | | | |
| Typ/typy projektów przewidziane do realizacji w ramach projektu | | | Szkolenia w zakresie profesjonalnej obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami, skierowane do pracowników sektora transportu zbiorowego | | | | | | | | | | | | | |
| Cel główny projektu | | | Celem głównym projektu jest podniesienie kompetencji pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie profesjonalnej obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym w szczególności osób z niepełnosprawnościami poprzez działania szkoleniowe oraz opracowanie standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach korzystających z transportu zbiorowego oraz poradnika dotyczącego dostosowania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób o szczególnych potrzebach. | | | | | | | | | | | | | |
| Kamienie milowe projektu[[2]](#footnote-2) | | | **I kamień milowy** - 6 miesięcy od rozpoczęcia projektu  Opracowanie raportu diagnostycznego zawierającego wyniki badań i analiz oraz rekomendacje dla następnych zadań projektu.  W ramach tego kamienia milowego zostanie powołana Grupa Doradcza złożona z przedstawicieli kluczowych interesariuszy, w tym przedstawicieli organizacji osób z niepełnosprawnościami, przeprowadzona będzie diagnoza obecnego stanu w zakresie obsługi klientów ze specjalnymi potrzebami, zidentyfikowane zostaną dobre praktyki polskie i zagraniczne w tym obszarze, zespół ekspercki zapozna się z doświadczeniami zagranicznymi w czasie dwóch wizyt studyjnych oraz dokonana zostanie analiza potrzeb szkoleniowych. Na podstawie wyników tych działań zostanie opracowany raport diagnostyczny, zawierający rekomendacje dla następnych zadań projektu.  Alokacja środków finansowych: 4,5 %  **II kamień milowy** - 9 miesięcy od osiągnięcia I kamienia milowego =  Przygotowanie szkoleń  W ramach tego kamienia milowego zostaną opracowane i skonsultowane w ramach prac Grupy Doradczej standardy obsługi klienta dla zdefiniowanych w ramach I kamienia milowego usług, opracowane zostaną procedury stanowiskowe, szczegółowe programy i materiały szkoleniowe, materiały metodyczne oraz instrukcje dla trenerów. Przeprowadzone zostaną szkolenia pilotażowe i na podstawie ich ewaluacji zostaną sfinalizowane programy i materiały szkoleniowe, materiały metodyczne oraz instrukcje dla trenerów. Opracowane zostaną kryteria rekrutacji uczestników szkoleń. Zostanie wyłoniony wykonawca szkoleń zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych.  Alokacja środków finansowych: 7,5 %  **III kamień milowy** - 24 miesiące od osiągnięcia II kamienia milowego  Przeprowadzenie szkoleń  W ramach tego kamienia milowego zostaną przygotowane i przeprowadzone szkolenia dla 5 000 uczestników, w tym przeprowadzone zostanie szkolenie dla trenerów, zostaną określone miejsca i terminy szkoleń, nastąpi rekrutacja uczestników oraz zostaną zrealizowane szkolenia. Będzie prowadzony monitoring i ewaluacja szkoleń.  Alokacja środków finansowych: 82,2 %  **IV kamień milowy** - 6 miesięcy od osiągniecia kamienia milowego III  Opracowanie ostatecznych wersji produktów oraz rozpowszechnienie rezultatów projektu  W ramach tego kamienia milowego zostanie dokonana analiza doświadczeń z wdrożenia szkoleń, opracowane zostaną ostateczne wersje standardów obsługi klienta i procedur stanowiskowych, opracowany zostanie poradnik dotyczący dostosowania usług do potrzeb klientów o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami, zorganizowane zostaną seminaria regionalne upowszechniające produkty projektu oraz produkty te zostaną udostępnione w formie elektronicznej.  Alokacja środków finansowych: 5,8% | | | | | | | | | | | | | |
| Podmiot zgłaszający projekt[[3]](#footnote-3) | | | MRPiPS | | | | | | | | | | | | | |
| Podmiot, który będzie wnioskodawcą | | | **Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych** | | | | | | | | | | | | | |
| Uzasadnienie wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą[[4]](#footnote-4) | | | Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) jest funduszem celowym działającym na mocy ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, którego środki przeznaczane są na rehabilitację zawodową i społeczną osób niepełnosprawnych oraz ich zatrudnianie. PFRON istnieje od 1991 r.  Misją Funduszu jest ułatwianie osobom z niepełnosprawnościami pełnego uczestnictwa  w życiu zawodowym i społecznym. PFRON jest organizacją publiczną, efektywnie realizującą swoje podstawowe działania oraz inicjującą innowacyjne na skalę polską  i europejską projekty nakierowane na rozwiązywanie problemów osób niepełnosprawnych.  Środki PFRON przeznaczane są między innymi na:   1. dofinansowanie do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników, 2. refundację pracodawcom kosztów przystosowania, adaptacji i wyposażenia stanowisk pracy osób niepełnosprawnych, 3. dofinansowanie tworzenia i funkcjonowania warsztatów terapii zajęciowej oraz zakładów aktywności zawodowej, 4. zlecanie organizacjom pozarządowym i fundacjom realizacji zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych, 5. współfinansowanie projektów systemowych realizowanych ze środków pomocowych Unii Europejskiej, 6. wspierane indywidualnych osób niepełnosprawnych poprzez:  * udzielanie dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej, rolniczej lub wniesienie wkładu do spółdzielni socjalnej, * refundację składek na ubezpieczenia społeczne dla osób prowadzących działalność gospodarczą, niepełnosprawnych rolników oraz rolników zobowiązanych do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika, * dofinansowanie: likwidacji barier architektonicznych w komunikowaniu się  i technicznych, zakupu sprzętu rehabilitacyjnego, przedmiotów ortopedycznych  i środków pomocniczych oraz turnusów rehabilitacyjnych, * finansowanie aktywnych instrumentów rynku pracy dla osób zarejestrowanych jako bezrobotne lub poszukujące pracy niepozostające w zatrudnieniu (szkolenia, staże, itp.), * programy PFRON.   W latach 2007-2013 Fundusz zrealizował 32 projekty systemowe w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na łączną kwotę 285 188 318, 54 zł, które dotyczyły aktywizacji zawodowej różnych grup osób z niepełnosprawnościami: z terenów wiejskich i małomiasteczkowych, niepełnosprawnych ruchowo, głuchych, niewidomych, chorych psychicznie, niepełnosprawnością intelektualną czy osób z autyzmem.  W ramach tych projektów były również realizowane takie, efektem których było wypracowanie standardów i wytycznych, które są obecnie wykorzystywane np.:   * wytyczne dot. świadczenia usług przez trenera pracy – wymóg realizacji projektów finansowanych ze środków PFRON w ramach art. 36 ustawy dotyczących zatrudnienia wspomaganego w oparciu o te wytyczne; * ramowe wytyczne w zakresie przystosowania stanowisk pracy – wytyczne udostępnione pracodawcom i wykorzystywane w pracach PIP. | | | | | | | | | | | | | |
| Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie? | | | **TAK** | | | **x** | | | | **NIE** | | | | | |  |
| Podmioty, które będą partnerami  w projekcie  i uzasadnienie ich wyboru[[5]](#footnote-5) | | | Projekt będzie realizowany w partnerstwie z dwoma podmiotami mającymi kompetencje i doświadczenie w zakresie standardów i praktyki funkcjonowania przedsiębiorstw transportu zbiorowego, w tym zwłaszcza obsługi klientów, osób o szczególnych potrzebach. Partnerzy zapewnią wkład ekspercki niezbędny do dokonania trafnej i pełnej diagnozy oraz właściwego przygotowania standardów, programu szkoleń oraz końcowych rekomendacji.  Partnerem dysponującym odpowiednią wiedzą i doświadczeniem w odniesieniu do przewozów kolejowych będzie Urząd Transportu Kolejowego. Zadania UTK są określone w ustawie z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym. Zgodnie z ustawą Prezes UTK jest m.in. organem właściwym w sprawach nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym. Kluczowym zadaniem UTK jest dbałość o wysokie standardy usług na rynku kolejowym. Urząd prowadzi działalność szkoleniową w formie Akademii UTK.  Podmiot dysponujący niezbędną w projekcie wiedzą w odniesieniu do sektora transportu kołowego zostanie wybrany zgodnie z art. 33 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, z późn. zm.). | | | | | | | | | | | | | |
| Czy projekt będzie projektem grantowym? | | | **TAK** | | | |  | | | | **NIE** | | | | | **X** |
| Przewidywany termin  złożenia wniosku  o dofinansowanie (kwartał albo miesiąc oraz rok) | | | I kwartał 2019 | | | | | | | | | | | | | |
| Przewidywany okres realizacji projektu | | | Data rozpoczęcia (miesiąc oraz rok) | | | 01.04.2019 r. | | | | Data zakończenia (miesiąc oraz rok) | | | | | | 31.12.2022 r. |
| **SZACOWANY BUDŻET PROJEKTU** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Szacowana kwota wydatków w projekcie w podziale na lata i ogółem (PLN) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| w roku 2019 | | w roku 2020 | | | w roku 2021 | | | | w roku 2022 | | | | | ogółem | | | |
| 554 000,00 | | 2 168 000,00 | | | 3 535 000,00 | | | | 3 143 000,00 | | | | | 9 400 000,00 | | | |
| Szacowany wkład własny beneficjenta (PLN) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TAK |  | | | | | | | | | | | | NIE | | X | |
| Szacowany wkład UE (PLN) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 922 320,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **OPIS PROJEKTU** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Uzasadnienie realizacji projektu w trybie pozakonkursowym[[6]](#footnote-6) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Projekt został zidentyfikowany jako przedsięwzięcie o strategicznym znaczeniu dla społeczno-gospodarczego rozwoju kraju w obszarze polityki społecznej związanej z dostępnością przestrzeni publicznej dla osób niepełnosprawnych, co potwierdzają kierunkowo zapisy Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju do roku 2020 (z perspektywą do 2030 r.).  Projekty strategiczne zdefiniowane w Strategii i odnoszące się bezpośrednio do zakresu projektu to:   1. Strategia na rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2017-2030, która ma pozwolić na ustanowienie całościowych ram polityki krajowej na rzecz osób z niepełnosprawnościami i będzie realizowana poprzez różne programy z zakresu poszczególnych polityk publicznych. 2. Przestrzeń dla wszystkich – standardy dostępności definiujące rozwiązania techniczne i przestrzenne, zgodne z zasadami projektowania uniwersalnego, w celu zapewnienia pełnej dostępności przestrzeni publicznej (w tym dostosowywania środków transportu) do potrzeb osób o ograniczonej sprawności lub mobilności.   Działania planowane w ramach projektu – działania szkoleniowe oraz standardy w zakresie obsługi klienta – osób niepełnosprawnych są jednym z elementów Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju.  Powyższe stanowi wypełnienie wymogu dotyczącego projektów zgłaszanych w trybie pozakonkursowym z art. 38 ust. 3. Ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020.  Realizacja projektu przez PFRON wypełnia również wymagania Ustawy wdrożeniowej art. 38 ust. 2 – ze względu na cel projektu, który jest elementem realizacji szerszej polityki publicznej w obszarze rehabilitacji społecznej osób niepełnosprawnych wykonywanej przez PFRON.  Zastosowanie pozakonkursowego trybu wyboru obecnego projektu spełnia także wszystkie wymagania Wytycznych w zakresie trybów wyboru projektów na lata 2014-2020 (Rozdział 7 – Tryb pozakonkursowy, Podrozdział 7.1 – Zastosowanie trybu pozakonkursowego) przez określenie potencjalnego wnioskodawcy, strategiczne znaczenie projektu oraz spełnienie przesłanki realizacji zadań publicznych.  Strategiczne znaczenie projektu wynika także bezpośrednio z Programu rządowego Dostępność Plus 2018-2025. Rozdział II „Transport” Programu zawiera postulat zbudowania sprawnego i dostępnego transportu publicznego. który może skutecznie niwelować zróżnicowanie przestrzenne w dostępie do innych usług, a tym samym istotnie przyczynić się do zrównoważonego rozwoju terytorialnego oraz spójności przestrzennej i społecznej. Działanie  7 Programu obejmuje szkolenia dla pracowników sektora transportu. Zgodnie z opisem założeń działania: „warunkiem skutecznego zastosowania standardów dostępności w transporcie jest przygotowanie personelu  i obsługi do ich zastosowania. W tym celu przewiduje się szkolenia z zakresu praktycznego stosowania zasad dostępności wobec pasażerów o specjalnych potrzebach między innymi dla służb i drużyn konduktorskich, pracowników przewoźników autobusowych, zakładów transportowych”. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Zasadnicze założenia interwencji publicznej, której wsparcie zaplanowano w ramach projektu | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Zgodnie z założeniami sformułowanymi w Programie Rządowym Dostępność Plus, warunkiem skutecznego zastosowania standardów dostępności w transporcie jest przygotowanie personelu firm sektora transportu zbiorowego do ich zastosowania, z czego wynika potrzeba przeprowadzenia szkoleń z zakresu praktycznego stosowania zasad dostępności wobec pasażerów o specjalnych potrzebach.  Aby zapewnić kompleksowość i trwałość planowanej interwencji, będzie się ona składać z kilku kluczowych komponentów: poza cyklem szkoleń dla pracowników firm sektora transportu zbiorowego, będą to: wypracowanie standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami korzystających  z transportu zbiorowego, projekty procedur stanowiskowych dla różnych rodzajów stanowisk w grupie docelowej, poradnik dotyczący dostosowania usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami oraz wzorcowe programy i materiały szkoleniowe do zastosowania do szkoleń wewnętrznych. Umożliwi to upowszechnienie standardów obsługi wypracowanych  w ramach projektu w całym sektorze transportu zbiorowego.  Grupę docelową projektu stanowią pracownicy sektora transportu, w tym pracownicy dwóch głównych wyróżnionych segmentów: przedsiębiorstw pasażerskiego transportu kolejowego oraz przedsiębiorstw transportu miejskiego, a także pracownicy przedsiębiorstw transportu międzymiastowego. Dalszy podział podmiotowy  w ramach tych segmentów to pracownicy obsługujący bezpośrednio lub zdalnie klientów (w tym m.in. kasjerzy biletowi, pracownicy obsługi dworców, personel pokładowy, kontrolerzy biletów) oraz kadra kierownicza  i pracownicy komórek rozwoju zasobów ludzkich – celem szkoleń tej ostatniej grupy będzie zapewnienie trwałości wsparcia poprzez budowę świadomości znaczenia odpowiedniego przygotowania pracowników obsługujących klientów do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz wiedzy w tym zakresie, w tym przygotowanie wybranych pracowników zajmujących się rozwojem kadr do prowadzenia wewnętrznych szkoleń na podstawie programów i materiałów opracowanych w ramach projektu.  Działaniami projektu zostaną objęci pracownicy przewoźników transportu kolejowego oraz wybranych komunalnych zakładów transportu miejskiego – próba reprezentująca miasta średnie i duże. Udział w szkoleniach będzie również otwarty dla pracowników przedsiębiorstw transportu międzymiastowego. Produkty projektu zostaną udostępnione wszystkim przewoźnikom kolejowym, komunalnym oraz międzymiastowym.  Jednym z podstawowych założeń interwencji jest ścisła współpraca z podstawowymi interesariuszami projektu: środowiskami osób o szczególnych potrzebach, w szczególności osób z niepełnosprawnościami oraz sektorem przedsiębiorstw transportowych.  Zostanie to osiągnięte w szczególności przez powołanie Grupy Doradczej, składającej się z przedstawicieli obu środowisk. Grupa będzie działała w całym okresie realizacji projektu. Będzie ona miała istotną rolę jako miejsce walidacji wyników prac eksperckich, forum dyskusji i uzgodnień służących temu, aby produkty opracowane przez ekspertów najlepiej odpowiadały wymogom poszczególnych grup osób o szczególnych potrzebach, w szczególności osób z niepełnosprawnościami, a jednocześnie były właściwie dostosowane do specyfiki poszczególnych rodzajów transportu zbiorowego.  Przedstawiciele środowisk osób o szczególnych potrzebach, w tym w szczególności osób  z niepełnosprawnościami, będą co-trenerami w czasie szkoleń, co wzmocni przekaz szkoleniowy i umożliwi ćwiczenia w zakresie praktycznych sytuacji dotyczących relacji osoby z niepełnosprawnościami i pracownika obsługi klienta.  Cykl realizacji projektu został zaplanowany w podziale na 4 podstawowe kamienie milowe. Założenia metodyczne budowy takiej sekwencji działań i rezultatów projektu wynikają z opisanych powyżej założeń oraz założeń szczegółowych, takich jak podział cyklu projektu na fazy badawczo-diagnostyczną, wdrożeniową  i upowszechniającą oraz budowanie produktów projektu na zasadzie przyrostowej, bazującej na kolejnych doświadczeniach i praktykach uzyskiwanych w czasie jego realizacji.  Planowane działania wykorzystują powiązania pomiędzy podstawowymi produktami projektu, prowadząc do efektu komplementarności i synergii – wzmocnienia przekazywanych treści szkoleniowych przez dokumenty wzorcowe (standardy, procedury i poradniki) charakteryzujące się większym stopniem trwałości instytucjonalnej, co będzie podstawą do adaptacji i utrwalenia zachowań pożądanych z punktu widzenia celów projektu.  Zakres standardów obsługi klienta będzie obejmował m.in. zasady efektywnej komunikacji z klientem, reakcje na bariery komunikacyjne występujące w relacjach z osobami o szczególnych potrzebach, w tym osobami  z niepełnosprawnościami, budowanie relacji z klientem, postępowanie w trudnych sytuacjach w czasie obsługi klienta. Szczegółowy zakres standardów zostanie opracowany po przeprowadzeniu zaplanowanych badań oraz będzie przedmiotem konsultacji w ramach Grupy Doradczej. Projekty standardów i procedur będą uwzględniały wewnętrzne uwarunkowania organizacyjne i istniejące wewnętrzne regulacje głównych grup przewoźników, tak aby ułatwiona była ich adaptacja i włączenie do obiegu organizacyjnego.  Ze względu na niemożność objęcia podstawowymi działania szkoleniowymi projektu pracowników wszystkich przedsiębiorstw transportowych, przewidziane są działania służące zapewnieniu trwałości projektu. Będą to szkolenia dla kadry zarządzającej oraz pracowników działów rozwoju zasobów ludzkich, mające na celu trwałe wprowadzenie wypracowanych standardów i procedur do funkcjonowania przedsiębiorstw transportowych uczestniczących w projekcie, w tym poprzez przygotowanie wewnętrznych trenerów, którzy będą prowadzili  w przyszłości szkolenia według materiałów i programów przygotowanych w trakcie projektu, a także szeroki zakres działań upowszechniających wyniki projektu. Należą do nich: seminaria regionalne dla przewoźników niebiorących udziału w projekcie, udostępnienie wszystkich produktów projektu w formie elektronicznej oraz opracowanie poradnika dotyczącego dostosowania świadczonych usług do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami.  Przewidywane są działania w zakresie monitoringu i ewaluacji – szczególnie poprzez stałe badania satysfakcji uczestników szkoleń. Wyniki badań będą służyły do doskonalenia zawartości merytorycznej i logistyki szkoleń. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie ze wskazaniem grup docelowych | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **I Kamień milowy - 6 miesięcy od rozpoczęcia projektu:**  **Opracowanie raportu diagnostycznego zawierającego wyniki badań i analiz oraz rekomendacje dla następnych zadań projektu**.  Zadanie 1: Diagnoza stanu obecnego i analiza potrzeb  W ramach tego zadania zrealizowane będą m. in. następujące działania:   1. przeprowadzenie badań w postaci wywiadów indywidualnych i grupowych z przedstawicielami kluczowych grup osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami, a także firm transportowych  (w podziale na dwie podstawowe podgrupy – przewoźników kolejowych i komunalnych przedsiębiorstw transportowych). 2. analiza przez zespół ekspercki doświadczeń zagranicznych, w tym kwerenda literatury i najlepszych praktyk oraz zorganizowanie 2 wizyt studyjnych w miastach UE legitymującymi się najlepszymi w skali europejskiej praktykami w zakresie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. 3. analiza przez zespół ekspercki doświadczeń krajowych, w tym standardów, narzędzi, dobrych praktyk  w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. 4. powołanie i rozpoczęcie prac Grupy Doradczej projektu, składającej się z przedstawicieli głównych interesariuszy, która będzie kontynuowała spotkania w okresie realizacji projektu. 5. analiza potrzeb szkoleniowych – badanie odpowiednich grup personelu firm transportu zbiorowego. 6. przygotowanie przez zespół ekspercki raportu diagnostycznego, który będzie zawierał wyniki fazy diagnostycznej oraz rekomendacje precyzujące zakres działań przewidzianych do realizacji w ramach następnych zadań projektu (opracowanie szkoleń, standardów obsługi klienta i procedur).   **II Kamień milowy - 9 miesięcy od osiągnięcia I kamienia milowego:**  **Przygotowanie szkoleń (w tym: opracowanie standardów obsługi klienta dla zdefiniowanych usług, procedur stanowiskowych, szczegółowych programów i materiałów szkoleniowych, strony internetowej).**  Zadanie 2: Opracowanie standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym z niepełnosprawnościami  i szkoleń.  W ramach tego zadania zrealizowane będą m. in. następujące działania:   1. przygotowanie przez zespół ekspercki z udziałem partnerów założeń do przygotowania standardów obsługi klienta oraz materiałów szkoleniowych. 2. przeprowadzenie konsultacji założeń z ww. grupami docelowymi. 3. opracowanie standardów obsługi klienta dla zdefiniowanych usług. 4. opracowanie procedur stanowiskowych dla różnych rodzajów stanowisk związanych z obsługą klienta. 5. opracowanie szczegółowych programów szkoleń, materiałów szkoleniowych, materiałów metodycznych  i instrukcji dla trenerów. 6. przeprowadzenie szkoleń pilotażowych (w tym ewaluacja, opracowanie wniosków i rekomendacji do ostatecznej wersji szkolenia). 7. opracowanie kryteriów rekrutacji uczestników szkoleń. 8. wyłonienie wykonawcy szkoleń zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych.   **III Kamień milowy - 24 miesiące od osiągnięcia II kamienia milowego:**  **Przeprowadzenie szkoleń dla 5 000 uczestników**  Zadanie 3: Wdrożenie programu szkoleniowego dla przewoźników.  W ramach tego zadania zrealizowane będą m. in. następujące działania:   1. szkolenie trenerów przez ekspertów z zespołu eksperckiego z udziałem przedstawicieli Grupy Doradczej. 2. realizacja szkoleń. 3. monitorowanie i ewaluacja cyklu szkoleniowego – mająca na celu ocenę (bieżącą i cykliczną) wszystkich aspektów merytorycznych i formalnych prowadzonych szkoleń oraz na tej podstawie doskonalenie szkoleń.   **IV Kamień milowy - 6 miesięcy od osiągnięcia kamienia milowego III:**  **Opracowanie ostatecznych wersji produktów oraz rozpowszechnienie rezultatów projektu.**  Zadanie 4: Analiza doświadczeń z wdrożenia i opracowanie produktów w wersji finalnej  W ramach tego zadania zrealizowane będą m. in. następujące działania:   1. przygotowanie zestawu wniosków i rekomendacji z fazy wdrożeniowej projektu. 2. weryfikacja standardów obsługi klienta i procedur na podstawie wniosków i rekomendacji. 3. opracowanie poradnika dotyczącego dostosowania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego świadczonych przez przewoźników do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób  z niepełnosprawnościami (wersja pełna oraz synteza – skrót wykorzystujący w maksymalnym stopniu wymagania wizualizacyjne i elementy graficzne). 4. przeprowadzenie seminariów regionalnych dla przewoźników miejskich z miast nie biorących udziału  w projekcie. 5. udostępnienie produktów projektu (standardy usług, wzory procedur, materiały szkoleniowe, poradnik) całemu sektorowi przewoźników. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Zasadnicze działania ukierunkowane na wsparcie podejmowanej interwencji publicznej, zrealizowane dotychczas przez wnioskodawcę lub inne instytucje | | | | | | | | | | | | | | | | |
| W czerwcu 2018 r. zostało zawarte pomiędzy PFRON a Polskimi Kolejami Państwowymi S.A. porozumienie  w sprawie współpracy na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Jednym z obszarów współpracy określonych  w Porozumieniu jest współpraca w zakresie szkoleń pracowników biur obsługi klienta, kas oraz personelu pokładowego obsługi klienta z niepełnosprawnością oraz przygotowania syntetycznego poradnika dla powyższych grup pracowników.  Urząd Transportu Kolejowego prowadzi od 2016 r. Akademię Wiedzy Kolejowej, której celem jest propagowanie dobrych praktyk wśród uczestników rynku kolejowego poprzez szkolenia i warsztaty. W ramach cyklu szkoleń realizowane jest także szkolenie „Obsługa pasażerów z niepełnosprawnością”. Zakres szkolenia obejmuje podstawy definicyjne osób z niepełnosprawnością w świetle istniejącego ustawodawstwa krajowego i unijnego, obowiązki prawne podmiotów kolejowych w zakresie obsługi pasażerów z niepełnosprawnością oraz dobre praktyki w zakresie projektowania uniwersalnego i barier architektonicznych.  UTK podjął także wstępne działania nad opracowaniem wytycznych dla spółek kolejowych oraz modelowej procedury w zakresie obsługi klienta niepełnosprawnego w ramach grupy roboczej.  Dotychczasowe działania i doświadczenia UTK zostaną zintegrowane z planowanymi działaniami projektu  w ramach planowanej Grupy Doradczej oraz innych przewidzianych w projekcie w projekcie form koordynacji działań przewoźników i regulatorów rynku. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Uwarunkowania skutecznej realizacji założeń interwencji publicznej (interesariusze, stan prawny, itd.) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Polska zobowiązana jest do realizacji działań mających na celu wdrażanie postanowień Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169), która weszła do polskiego porządku prawnego w dniu 25 października 2012 r.  Ratyfikacja Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ma spowodować, że wymienione w niej zasady, takie jak poszanowanie godności, autonomii i odmienności osób z niepełnosprawnościami, niedyskryminacja, pełny udział w życiu społecznym, równość szans i dostępność, uzyskiwana głównie dzięki uniwersalnemu projektowaniu, będą uwzględniane przy wytyczaniu kierunków polityki społecznej dotyczącej osób z niepełnosprawnościami  i określaniu środków jej realizacji.  Zgodnie z Rozporządzeniem (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, w ramach wspólnej polityki transportowej istotne jest zapewnienie ochrony praw pasażerów w ruchu kolejowym, a osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby  o ograniczonej sprawności ruchowej spowodowanej niepełnosprawnością, wiekiem lub jakimkolwiek innym czynnikiem powinny mieć możliwość podróżowania porównywalną z możliwością innych obywateli. Szczegółowe punkty Rozporządzenia definiują obowiązki przewoźnika m.in. w zakresie zakazu dyskryminacji przy rezerwacji, zakupie i korzystaniu z usług transportu kolejowego, dostępności, pomocy na stacjach kolejowych i w pociągu. Zgodnie z pkt 5.5. Wytycznych interpretacyjnych Komisji do Rozporządzenia (Komunikat Komisji 2015/C 220/01): „….dobrą praktyką, zapewniającą skuteczność pomocy udzielanej zgodnie z Rozporządzeniem, jest: regularne szkolenie pracowników i ich edukacja w zakresie różnych potrzeb pasażerów z różnymi rodzajami niepełnosprawności i ograniczeń ruchowych”.  Z kolei zgodnie z art. 4.6 Rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się: „szkolenie zawodowe dla personelu…, świadczącego usługi oraz pomoc pasażerom na stacji i sprzedającego bilety musi obejmować zagadnienia dotyczące świadomości wobec niepełnosprawności i równości, w tym zagadnienia dotyczące określonych potrzeb wszystkich osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się”.  Ustawa z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 2117 z późn. zm.) określa rolę Prezesa UTK jako organu właściwego w sprawach nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów  w transporcie kolejowym, w zakresie przepisów Rozporządzenia nr 1371/2007/WE oraz zakazu stosowania bezprawnych praktyk naruszających zbiorowe interesy pasażerów w transporcie kolejowym, a także rozpatrywania skarg pasażerów w sprawie naruszenia praw pasażerów w transporcie kolejowym.  Jak wynika z powyższych regulacji prawnych, stan prawny w aktualnym kształcie umożliwia realizację projektu, gdyż działania założone w projekcie uwzględniają obowiązujące przepisy prawne. Zakres normatywny produktów  i interwencji projektu ma w zamierzeniu wpłynąć na wewnętrzne środowisko regulacyjne przedsiębiorstw przewozowych – zasady, procedury i regulacje wewnętrzne zgodne z obowiązującym prawem polskim  i europejskim.  Skuteczna realizacja interwencji publicznej, tj. osiągnięcie celu głównego projektu (podniesienie kompetencji pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach) zależna będzie od:   * zbadania potrzeb wszystkich grup docelowych i interesariuszy podczas fazy początkowej projektu, * skutecznej współpracy ze wszystkimi interesariuszami w czasie trwania całego projektu dla budowania działań i produktów możliwych do praktycznego zastosowania i adaptacji w systemie organizacyjnym przedsiębiorstw przewozowych, * możliwości zapewnienia komplementarności pomiędzy wszystkimi działaniami i produktami projektu, gdyż tylko w ten sposób może zostać osiągnięty cel podniesienia kompetencji personelu przedsiębiorstw transportowych – poprzez efektywne połączenie działań szkoleniowych z akceptowalnymi standardami obsługi i procedurami. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dalsze etapy planowane do wdrożenia poza projektem, o ile zostaną spełnione warunki umożliwiające ich skuteczne wykonanie | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Po zakończeniu projektu planowane jest przekazanie do wdrożenia produktów projektu (standardy obsługi klienta  i procedury) do przedsiębiorstw transportowych – co zależy od akceptacji organów zarządczych tych przedsiębiorstw. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ZAKŁADANE EFEKTY PROJEKTU WYRAŻONE WSKAŹNIKAMI (W PODZIALE NA PŁEĆ I OGÓŁEM)** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **WSKAŹNIKI REZULTATU** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nazwa wskaźnika | | | | | | | | Wartość docelowa | | | | | | | | |
| W podziale na:[[7]](#footnote-7) | | | | | | | Ogółem w projekcie | |
| Kobiety | | | | Mężczyzn | | |
| 1. Liczba pracowników transportu zbiorowego, którzy nabyli kompetencje w zakresie profesjonalnej obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami | | | | | | | |  | | | |  | | | 4 750 | |
| 2. Liczba przedsiębiorstw transportu zbiorowego, które wdrożyły standardy w zakresie obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami (koleje, transport miejski) | | | | | | | |  | | | |  | | | 30 | |
| **WSKAŹNIKI PRODUKTU** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nazwa wskaźnika | | | | | | | | Wartość docelowa | | | | | | | | |
| W podziale na:[[8]](#footnote-8) | | | | | | | Ogółem w projekcie | |
| Kobiety | | | | Mężczyzn | | |
| 1. Zestaw standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami korzystających z transportu zbiorowego (z wzorami procedur) | | | | | | | |  | | | |  | | | 1 | |
| 2. Poradnik dotyczący dostosowania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami | | | | | | | |  | | | |  | | | 1 | |
| 3. Liczba pracowników sektora transportu zbiorowego objętych wsparciem szkoleniowym w zakresie profesjonalnej obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami | | | | | | | |  | | | |  | | | 5 000 | |
| **SZCZEGÓŁOWE KRYTERIA WYBORU PROJEKTU** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **KRYTERIA DOSTĘPU** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Wnioskodawca zapewni zaangażowanie w realizację projektu przedstawicieli kluczowych interesariuszy. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Uzasadnienie: | | Zaangażowanie interesariuszy reprezentujących zarówno środowiska osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami, jak sektor transportu zbiorowego jest niezbędne do wypracowania produktów najlepiej odpowiadającym wymogom poszczególnych grup osób o szczególnych potrzebach, a jednocześnie właściwie dostosowanych do specyfiki poszczególnych rodzajów transportu zbiorowego.  Zaangażowanie to zostanie zapewnione poprzez:   * powołanie Komitetu Sterującego z udziałem kluczowych interesariuszy, * udział w projekcie partnerów dysponujących ekspertyzą dotyczącą pasażerskiego transportu kolejowego oraz transportu kołowego, * udział w projekcie Grupy Doradczej reprezentującej środowiska osób o szczególnych potrzebach, w tym w szczególności osób z niepełnosprawnościami oraz środowiska przewoźników, * udział w prowadzeniu szkoleń osób ze szczególnymi potrzebami w szczególności  osób z niepełnosprawnościami. | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Wnioskodawca zapewni trwałość rezultatów projektu poprzez:  * szkolenia dla kadry zarządzającej oraz pracowników działów rozwoju zasobów ludzkich firm przewoźników, w tym przygotowanie wewnętrznych trenerów, którzy będą prowadzili w przyszłości szkolenia według materiałów i programów przygotowanych w trakcie projektu, * seminaria regionalne dla przewoźników niebiorących udziału w projekcie, zaznajamiające z produktami projektu, * udostępnienie wszystkich produktów projektu w formie elektronicznej, * opracowanie poradnika dotyczącego dostosowania świadczonych usług do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Uzasadnienie: | | Ze względu na możliwość objęcia szkoleniami jedynie części firm sektora transportu zbiorowego oraz potrzebę prowadzenia systematycznych działań szkoleniowych w zakresie objętym projektem niezbędne są działania zarówno służące zapewnieniu kontynuacji wprowadzania wypracowanych standardów w firmach objętych projektem, jak  i umożlwiająca ich wprowadzenie przez innych przewoźników transportu zbiorowego. | | | | | | | | | | | | | | |

1. Należy wskazać roboczą nazwę projektu albo skrótowo opisać istotę, zakres przedmiotowy projektu. [↑](#footnote-ref-1)
2. Zgodnie z podrozdziałem 5.2.1 *Polityka spójności* rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów* Umowy Partnerstwa przedsięwzięcia o długim horyzoncie czasowym realizacji muszą być dzielone na krótkie etapy, których realizacja będzie uzależniona od osiągnięcia rezultatów założonych na wcześniejszym etapie (kamieni milowych). [↑](#footnote-ref-2)
3. W przypadku opracowywania Rocznego Planu Działania przez IP, podmiotem zgłaszającym projekt jest IP. W przypadku opracowywania Rocznego Planu Działania przez IZ należy wpisać nazwę podmiotu, który zgłosił projekt do IZ. [↑](#footnote-ref-3)
4. W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. *o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020* (Dz.U. z 2017 r. poz. 1460, z późn. zm.) oraz podrozdziału 5.2.1 *Polityka spójności*, rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów* Umowy Partnerstwa. [↑](#footnote-ref-4)
5. Wypełnić w przypadku projektu realizowanego w partnerstwie. W przypadku, gdy nie są znane konkretne podmioty, które będą partnerami w projekcie, należy wpisać pożądane cechy partnerów oraz uzasadnić wskazanie określonych cech. [↑](#footnote-ref-5)
6. W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. *o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020* (Dz.U. z 2017 r. poz. 1460, z późn. zm.) oraz podrozdziału 5.2.1 *Polityka spójności*, rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów* Umowy Partnerstwa. [↑](#footnote-ref-6)
7. Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić. [↑](#footnote-ref-7)
8. Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić. [↑](#footnote-ref-8)