Załącznik nr 1 do SWZ

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA na:**

**Usługi eksperckie dotyczące opracowania merytorycznego poradnika dotyczącego dostosowania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami w ramach projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”**

#### Informacje ogólne

Zamówienie ma umożliwić realizację działań zaplanowanych przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) w projekcie „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”, który stanowi projekt pozakonkursowy koncepcyjny w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Oś Priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych. PFRON jako Lider projektu realizuje go w partnerstwie z Urzędem Transportu Kolejowego (UTK) i Instytutem Transportu Samochodowego (ITS).

Projekt ma na celu podniesienie kompetencji pracowników sektora transportu zbiorowego   
w zakresie profesjonalnej obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym w szczególności osób   
z niepełnosprawnościami poprzez opracowanie standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach korzystających z transportu zbiorowego i działania szkoleniowe oraz opracowanie poradnika dotyczącego dostosowania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami.

#### Założenia dotyczące poradnika

1. Celem poradnika jest wsparcie przewoźników/operatorów i organizatorów transportu zbiorowego   
   w procesie dostosowywania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami. Poradnik powinien porządkować i rozwijać informacje o opracowanych w projekcie „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób   
   z niepełnosprawnościami” czterech standardach obsługi, przez m.in. stworzenie słownika pojęć oraz opisanie przykładowych sytuacji, w których pracownicy na stanowiskach wskazanych w tych standardach będą wykonywali swoje zadania z uwzględnieniem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. Poradnik powinien też w syntetyczny i uporządkowany sposób opisywać doświadczenia zebrane podczas szkolenia „Różni podróżni – obsługa bez barier” i dostarczać - biorąc pod uwagę opracowane standardy - szczegółowych wskazówek, jak postępować w typowych sytuacjach sprawiających trudność w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. Poradnik powinien także odpowiadać na najczęściej pojawiające się przy takiej obsłudze pytania. Wszelkie porady i sugestie powinny zostać zilustrowane konkretnymi przykładami sytuacji. Materiałem źródłowym do opracowania przykładów powinny być m.in. wnioski opracowane w oparciu o notatki trenerskie składane przez trenerów prowadzących szkolenie „Różni podróżni – obsługa bez barier”. Ponadto poradnik powinien zwracać uwagę na obowiązujące bądź mające wejść w życie do końca 2023 r. wymagania prawne dotyczące zapewnienia dostępności usług w zbiorowym transporcie kolejowym i autobusowym m.in. w odniesieniu do wymaganych narzędzi/udogodnień w zakresie dostępności cyfrowej, które będą musiały być wykorzystywane przez pracowników bezpośrednio obsługujących podróżnych ze szczególnymi potrzebami, również posługując się przykładami, a także podpowiadać jak wprowadzać wymagane prawem obowiązki przy wykorzystaniu opracowanych w projekcie czterech standardów obsługi przez zamieszczenie zbioru różnorodnych przykładów adekwatnych dla transportu kolejowego i drogowego (miejskiego i międzymiastowego).
2. Poradnik powinien mieć prostą strukturę: nie więcej niż podział na rozdziały i podrozdziały. W miarę potrzeb należy zamieścić w nim odsyłacze do innych jego części.
3. Podsumowując, poradnik powinien dostarczać wsparcia przewoźnikom/operatorom i organizatorom transportu zbiorowego w procesie dostosowywania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami tak, aby były one jednolite (wystandaryzowane) i wynikały z opracowanych w projekcie standardów obsługi oraz konsensusu wokół używanych pojęć. Poradnik ma umożliwiać pogłębienie rozumienia istoty standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami (głównie przez obudowanie przykładami obrazującymi postępowanie w typowych sytuacjach sprawiających trudność w obsłudze takich osób), co ma skutkować wzrostem poczucia bezpieczeństwa pracowników transportu zbiorowego, mających bezpośredni kontakt z takimi osobami. Rolą poradnika jest pomoc w poprawie jakości obsługi różnych podróżnych w transporcie zbiorowym.
4. Podstawę opracowania poradnika stanowią cztery następujące standardy opracowane w projekcie:
5. standard informowania i komunikowania się,
6. standard pomocy w podróży,
7. standardy: (i) badania potrzeb pracowników transportu publicznego w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (ii) badania potrzeb i satysfakcji podróżnych ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do transportu publicznego,
8. standard szkoleniowy.

Projekty standardów dostępne są na stronie: [https://www.pfron.org.pl/aktualnosci/szczegoly-aktualnosci/news/standardy-obslugi-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami-w-transporcie-zbiorowym-konsultacje-1/](about:blank)

1. Podstawę prawną poradnika stanowią ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696), rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw   
   i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym i ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848).
2. Wykonawca zapewni, że tekst zostanie napisany z zachowaniem zasad dostępności, tj. przy zastosowaniu odpowiedniej czcionki, bez wyrównania. Wykonawca zapewni również tekst alternatywny dla każdej przygotowanej przez siebie informacji nietekstowej. Pod pojęciem tekstu alternatywnego Zamawiający rozumie opis każdej informacji nietekstowej, który ma na celu dostarczyć komplet informacji, jakie za sobą niesie.
3. Zamawiający informuje, że redakcja techniczna i językowa poradnika zostanie zlecona w odrębnym postępowaniu.

#### Zakres treści poradnika

Poradnik powinien zawierać następujące treści:

1. słownik używanych określeń i ich definicji, w którym zwrócona zostanie uwaga na to, jakie określenia są poprawne, a jakie nie powinny być stosowane (np. należy stosować określenia osoba głucha lub G/głuchy(a) a nie osoby głuchonieme itp.);
2. opisanie celów poradnika;
3. zwięzłe omówienie każdego z czterech standardów; należy objaśnić m.in.:
4. cele poszczególnych standardów;
5. wskazanie powiązania standardów z przepisami prawa obowiązującymi i mającymi wejść w życie do końca 2023 r.;
6. wskazanie stanowisk pracy, na których standardy powinny być stosowane;
7. zwięzłe opisanie struktury standardów;
8. zwięzłe opisanie kompetencji (wiedza, postawy i umiejętności) jakie dzięki zastosowaniu standardu informowania i komunikowania się oraz standardu pomocy w podróży powinni posiadać pracownicy na wskazanych w tych standardach stanowiskach pracy; w szczególności: opisane kompetencje powinny być zilustrowane co najmniej jednym przykładem zaczerpniętym z opracowanych standardów i z realiów pracy zbiorowego transportu kolejowego i drogowego,
9. omówienie praktycznych, ilustrowanych przykładami, sposobów dostosowywania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami przy zastosowaniu opracowanych w projekcie standardów obsługi; należy wskazać korzyści, jakie mogą odnieść przewoźnicy/operatorzy czy organizatorzy transportu zbiorowego z wprowadzenia tych czterech standardów do codziennej praktyki;
10. omówienie przygotowania się przewoźnika/operatora czy organizatora transportu zbiorowego do przeprowadzenia procesu dostosowywania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, w szczególności wskazanie, jakie źródła informacji powinny stanowić podstawę takiego działania oraz jakie jest znaczenie poszczególnych źródeł;
11. omówienie typowych błędów popełnianych przez pracowników podczas obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami (na podstawie doświadczeń i informacji uzyskanych w trakcie szkoleń) jak np. lęk przed pierwszym kontaktem, samodzielne decydowanie o tym jak pomóc, itd.; wszystkie błędy należy zilustrować przykładami.

Wykonawcy przysługuje prawo do zaproponowania modyfikacji treści wymienionej w specyfikacji powyżej, która każdorazowo musi uzyskać akceptację Zamawiającego.

W celu poznania potrzeb i oczekiwań Zamawiającego odnośnie do przedmiotu zamówienia oraz zapewnienia sprawnej realizacji Zamówienia, przewidziane są co najmniej dwa obligatoryjne spotkania Zamawiającego z Wykonawcą w godzinach pracy Zamawiającego i w formie uzgodnionej przez Strony, tzn. online lub stacjonarnie. Koszty udziału przedstawiciela/i Wykonawcy w ww. spotkaniach pokrywane są   
z wynagrodzenia Wykonawcy.

Szczegółowe zadania Wykonawcy:

1. Opracowanie koncepcji poradnika;
2. Opracowanie tekstu poradnika – max. 80 strony tekstu 1800 znaków na stronie ze spacjami.

Zamawiający przewiduje współpracę w oparciu o umowę z przeniesieniem praw autorskich.

Zakres obowiązków Wykonawcy:

1. Etap I - w ciągi **24 dni od rozpoczęcia realizacji usługi**– opracowanie, skonsultowanie z powołaną w projekcie Grupą Doradczą[[1]](#footnote-1) i z zespołem ekspertów z PFRON i UTK oraz uzyskanie akceptacji Zamawiającego dla szczegółowejkoncepcji poradnika wraz z harmonogramem prac, zawierającej co najmniej: (i) spis treści, (ii) spis proponowanych praktycznych przykładów i sposobów dostosowywania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami przy zastosowaniu opracowanych w projekcie standardów obsługi (co najmniej po 2 przykłady dla standardu informowania i komunikowania się i dla standardu pomocy w podróży oraz co najmniej po 1 przykładzie dla standardu badawczego i dla standardu szkoleniowego); (iii) wykaz źródeł informacji dotyczących przygotowania się przewoźnika/operatora czy organizatora transportu zbiorowego do przeprowadzenia procesu dostosowywania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami ze wskazaniem znaczenia poszczególnych źródeł; (iv) propozycje co najmniej 5 typowych błędów popełnianych przez pracowników podczas obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, które zostaną uwzględnione w poradniku; (v) opis wykorzystania notatek trenerskich w poszczególnych częściach/rozdziałach poradnika; (vi) wskazanie treści poradnika, w których znajdą się odwołania do przepisów prawa.
2. Etap II - **w ciągu 66 dni od dnia uzyskania akceptacji dla szczegółowej koncepcji poradnika i harmonogramu prac** – opracowanie treści poradnika, uwzględniające: (i) udział w 2 -dniowych warsztatach[[2]](#footnote-2) powołanej w projekcie Grupy Doradczej w okresie realizacji usługi; (ii) rekomendacje wynikające z konsultacji z Grupą Doradczą i zespołem ekspertów PFRON i UTK.

Usługi eksperckie będą realizowane sukcesywnie w okresie obowiązywania umowy, tj. od dnia jej zawarcia albo od dnia rozpoczęcia realizacji usługi, jeśli będzie ona inna aniżeli dzień zawarcia umowy.

Wykonawca pokrywa wszelkie koszty związane z realizacją zamówienia, z zastrzeżeniem, o którym mowa w lit. b) powyżej.

1. W skład Grupy Doradczej wchodzą przedstawiciele środowisk osób z niepełnosprawnościami i przedstawiciele przewoźników transportu zbiorowego. [↑](#footnote-ref-1)
2. Jeśli warsztaty zostaną zorganizowane poza Warszawą, Zamawiający pokrywa koszty zakwaterowania (1 nocleg) i wyżywienia podczas warsztatów oraz koszty dojazdu na i powrotu z warsztatów. [↑](#footnote-ref-2)