

Urząd Transportu Kolejowego

https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/18457,Standardy-obslugi-i-szkolenie-dla-pracownikow-publicznego-transportu-zbiorowego.html
26.04.2024, 07:41

Strona znajduje się w archiwum.

Standardy obsługi i szkolenie dla pracowników publicznego transportu zbiorowego

09.02.2022

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) opublikował standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w transporcie zbiorowym. Na ich podstawie PFRON w partnerstwie z Urzędem Transportu Kolejowego (UTK) i Instytutem Transportu Samochodowego (ITS) przygotował bezpłatne szkolenie „Różni podróżni – obsługa bez barier”. Zachęcamy przedstawicieli przewoźników kolejowych i zarządców infrastruktury do udziału w szkoleniu. Rekrutacja trwa!

Aby ułatwić pasażerom ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnościami, korzystanie z transportu zbiorowego, a przewoźnikom – świadczenie usług dla tej grupy podróżnych, PFRON w partnerstwie z UTK i ITS opracował cztery standardy:

POWIĄZANE INFORMACJE

- Rekrutacja na szkolenie „Różni Podróżni” dla pracowników w sektorze transportu zbiorowego

Opracowanie standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach korzystających z transportu zbiorowego, działania szkoleniowe oraz opracowanie poradnika dotyczącego dostosowania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do

1. standard informowania i komunikowania się;
2. standard pomocy w podróży;
3. standard badawczy (standard badania potrzeb szkoleniowych pracowników oraz potrzeb i satysfakcji podróżnych);
4. standard szkoleniowy.

Projekty tych dokumentów zostały opublikowane na [stronie internetowej PFRON](#).

Standardy stanowią gotowe narzędzia do wykorzystania przez przewoźników i organizatorów publicznego transportu zbiorowego. Zawierają praktyczne wytyczne dotyczące sposobu, w jaki pracownicy, którzy mają bezpośredni kontakt z podróżnymi ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnościami, powinni wykonywać swoje zadania adekwatnie do ich potrzeb, przy zachowaniu obowiązujących zasad bezpieczeństwa.

Dzięki wdrożeniu standardów pracownicy transportu publicznego zdobędą wiedzę, jak postępować w określonych sytuacjach, wykonując jednocześnie swoje zadania bardziej świadomie i bez zbędnego stresu. Pomoże to ograniczyć potencjalne błędy w obsłudze pasażerów o szczególnych potrzebach. Praktyczne zastosowanie standardów w firmie umożliwi pracownikom samokontrolę, a pracodawcom ułatwi ocenę prawidłowości zadań wykonywanych przez podwładnych. W efekcie przyczyni się to do podniesienia jakości świadczonych usług i zmniejszenia liczby skarg składanych przez podróżnych.

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych wraz instytucjami partnerskimi zaprasza do zapoznania się ze standardami i ich zaopiniowania. Uwagi i opinie można przesyłać do 31 grudnia 2022 r. na adres e-mail: standardyptz@pfron.org.pl

Szkolenie „Różni podróżni - obsługa bez barier”. Wciąż trwa rekrutacja, są jeszcze dostępne miejsca!

Szkolenie ma charakter warsztatowy, a jego program został

potrzeb osób o szczególnych potrzebach – to podstawowe cele projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” prowadzonego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) we współpracy z Urzędem Transportu kolejowego i Instytutem Transportu Samochodowego.

Promocyjna oferta na Dzień Osób z Niepełnosprawnościami

Osoby z niepełnosprawnościami będą mogły w piątek 3 grudnia jeździć za darmo pociągami Warszawskiej Kolei Dojazdowej. WKD wprowadziło specjalną ofertę z okazji Międzynarodowego Dnia Osób z

przygotowany na podstawie opracowanych standardów. Jest ono nastawione przede wszystkim na wzrost poziomu wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie udzielania pomocy i przekazywania informacji oraz komunikowania się z różnorodnymi podróżnymi, w tym z osobami z niepełnosprawnościami.

W szkoleniu „Różni podróżni – obsługa bez barier” mogą uczestniczyć m.in. pracownicy przewoźników kolejowych (kasjerzy, pracownicy drużyn konduktorskich, infolinii, trenerzy wewnętrzni itd.), zarządów infrastruktury (m.in. pracownicy obsługi dworca/punktu obsługi pasażera, osoby świadczące asystę) czy przedstawiciele kadry zarządzającej tymi przedsiębiorstwami.

Szczegółowe informacje o szkoleniu, warunkach uczestnictwa i wzory dokumentów do wypełnienia można znaleźć na stronie [PFRON](#).

Szkolenie i standardy zostały opracowane w ramach projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” w ramach Osi Priorytetowej II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020. Liderem projektu jest PFRON, a partnerami: UTK i ITS. Realizatorem szkoleń jest Polski Instytut Rozwoju sp. z o.o.

Niepełnosprawnościami. Do darmowego przejazdu potrzebny będzie ważny dokument potwierdzający niepełnosprawność.



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

