



ISEMOA

Improving seamless energy-efficient
mobility chains for all



System zarządzania jakością dla poprawy dostępności w regionach

Dokument D4.2 projektu ISEMOA

Data utworzenia dokumentu: Listopad 2012

Koordynator projektu:

Michaela Kargl
Austrian Mobility Research

kargl@fgm.at

+43 316 810451 - 15

Autorzy dokumentu:

Hanna Wennberg, Lena Fredriksson, Pernilla
Hyllenius Mattisson (Trivector)

Vicky Dierckx (Mobiel 21)

Kontrola jakości dokumentu:

Catriona O'Dolan (Edinburgh Napier University)

Start projektu: 18/05/2010

Koniec projektu: 17/05/2013

Strona projektu: <http://www.isemoa.eu>

Umowa grantowa nr IEE/09/862/SI2.558304 – ISEMOA, Improving seamless energy-efficient mobility chains for all

Zastrzeżenia prawne:

Wyłączna odpowiedzialność za treść niniejszej publikacji leży po stronie jej autorów. Nie odzwierciedla ona opinii Unii Europejskiej. Ani EACI ani Komisja Europejska nie ponoszą odpowiedzialności za wykorzystanie zawartych tu informacji.

Projekt ISEMOA jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach programu IEE 2009 STEER.



SPIS TREŚCI

1	O projekcie ISEMOA.....	4
1.1	Konsorcjum ISEMOA.....	5
2	Wprowadzenie	6
3	System zarządzania jakością ISEMOA QMS	8
3.1	Zakres	8
3.2	Pojęcia i definicje	8
3.3	Wymogi dotyczące zarządzania jakością w dostępności.....	11
3.3.1	Kryteria jakości.....	11
3.3.2	Fazy rozwoju w zarządzaniu jakością w dostępności	17
3.4	Wdrożenie i ocena	19
3.4.1	Etapy w procesie wdrożenia systemu ISEMOA QMS	19
3.4.2	Czas trwania i niezbędne nakłady czasu	24
3.4.3	Role i zadania zaangażowanych interesariuszy.....	24
3.4.4	Certyfikacja	26
3.4.5	Kwalifikacje Audytorów ISEMOA.....	26
4	Uwagi końcowe.....	27

1 O PROJEKIE ISEMOA

Projekt ISEMOA – Wolna od barier i energooszczędna mobilność (Improving seamless energy-efficient mobility chains for all) rozpoczął się w maju 2010 r. Projekt trwa 3 lata i jest współfinansowany przez Komisję Europejską w ramach programu IEE (Inteligentna Energia – Europa).

Celem projektu ISEMOA jest pomoc władzom na szczeblu lokalnym i regionalnym w Europie w zwiększeniu energooszczędności w transporcie poprzez poprawę dostępności przestrzeni i transportu publicznego w perspektywie „od drzwi do drzwi” i umożliwienie mieszkańcom oraz turystom (również osobom z ograniczonymi możliwościami poruszania się – PRM – *People with Reduced Mobility*) poruszania się bez samochodu. Ponadto poprawa dostępności przestrzeni i transportu publicznego podnosi jakość i atrakcyjność transportu publicznego i przyczynia się do wzrostu bezpieczeństwa pieszych i rowerzystów.

Aby osiągnąć ten cel, w ramach projektu ISEMOA opracowywany jest system zarządzania jakością (ISEMOA QMS) służący ciągłej poprawie dostępności w perspektywie „od drzwi do drzwi” w europejskich gminach/miastach/regionach. ISEMOA QMS jest zbudowany na bazie dostępnych już i wdrożonych z sukcesem systemów BYPAD, MaxQ i MEDIATE.

W centrum systemu ISEMOA QMS znajduje się moderowany proces audytu. Audyt ma na celu pomoc lokalnym i regionalnym interesariuszom wspólnie z Audytorem zewnętrznym ocenić prace nad zwiększeniem dostępności przestrzeni i transportu publicznego w swoim regionie oraz opracować strategie i środki do ciągłej poprawy jej jakości.

System ISEMOA (QMS) uwzględnienia:

- potrzeby osób z ograniczonymi możliwościami poruszania się (PRM), np. osób niepełnosprawnych, osób z ciężkimi/niewymiarowymi bagażami, osób z małymi dziećmi, osób starszych, itp.
- łańcuch mobilności w perspektywie „od drzwi do drzwi”, w tym poruszanie się pieszo, rowerem, transportem publicznym, itp.
- różnego rodzaju bariery (fizyczne, organizacyjne, zachowania innych użytkowników drogi, itp.)

Aby opracować system odpowiadający potrzebom interesariuszy duży nacisk w projekcie jest położony na zaangażowanie osób/institucji związanych z problematyką dostępności. System ISEMOA QMS zostanie pilotażowo wdrożony w 15 rejonach w Europie i doskonalony na podstawie zebranych komentarzy.

Celem wdrożenia systemu ISEMOA QMS jest zwrócenie uwagi lokalnych i regionalnych decydentów na kwestie dostępności dla osób z ograniczonymi możliwościami poruszania się.

Konsultanci, agencje i organizacje współpracujące z gminami, miastami i regionami w całej Europie otrzymają zaproszenie na warsztaty szkoleniowe ISEMOA dla zewnętrznych Audytorów. Odbędą się one w 15 państwach europejskich, a ich celem będzie umożliwienie tym podmiotom korzystania z systemu ISEMOA QMS w ich codziennej pracy na rzecz władz lokalnych i regionalnych. Podkreślenie związku pomiędzy dostępnością i energooszczędnością w transporcie powinno sprzyjać debacie pomiędzy istotnymi lokalnymi i regionalnymi interesariuszami oraz opracowaniu lokalnej/regionalnej strategii poprawy dostępności. Więcej informacji na temat korzyści z poprawy dostępności można znaleźć w zakładce Rezultaty na stronie www.isemoa.eu.

1.1 Konsorcjum ISEMOA:

Koordynator:	
FGM-AMOR (AT)	
Partnerzy:	
AGEAS (IT)	NP (CZ)
BSRAEM (BG)	SECAD (IE)
Ecuba (IT)	Sinergija (SI)
Edinburgh Napier University ENU (UK)	TAS (UK)
Energy Agency of Plovdiv EAP (BG)	Technische Universität Dresden TUD (DE)
ETT (ES)	Trivector (SE)
IEP (CZ)	UIRS (SI)
ITS (PL)	University of Zilina (SK)
Mobiel 21 (BE)	URTP (RO)
Podwykonawca:	
Mobiped (FR)	
Komitet Doradczy:	
Adolf Ratzka, Christa Erhart, Graham Lightfoot, Jarmila Johnova, Petra Lukesova, and Tomasz Zwolinski	

2 WPROWADZENIE

System zarządzania jakością ISEMOA (ISEMOA QMS) ma na celu wsparcie europejskich gmin, miast i regionów w ciągłej poprawie dostępności w perspektywie „od drzwi do drzwi” z wykorzystaniem zrównoważonych form transportu. ISEMOA QMS opracowano na podstawie standardów z rodziny norm ISO 9000 oraz modeli Doskonałości Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością EFQM i CAF, które z powodzeniem wdrażane są w zarządzaniu mobilnością (MaxQ), planowaniu ścieżek rowerowych (BYPAD) oraz zapewnianiu dostępnego transportu publicznego (MEDIATE).

Dostępne są dwie wersje systemu ISEMOA QMS: jedna dla gmin i miast, druga dla regionów. Niniejszy dokument (D4.1) poświęcony jest wdrażaniu systemu zarządzania jakością ISEMOA w pracy nad dostępnością w **regionach**. Podobny system QMS dla **gmin i miast** opisany jest w oddzielnym dokumencie (D4.1).

Punktem centralnym ISEMOA QMS jest moderowany proces audytu. Interesariusze z regionu oceniają – wraz z zewnętrznym Audytorem – stan dostępności przestrzeni publicznej i transportu publicznego, a także wdrażają działania mające na celu ciągle podnoszenie jakości prac prowadzonych nad dostępnością w regionie. Kolejnym, poza planem działań określającym zadania i obowiązki w celu poprawy dostępności, istotnym rezultatem wdrożenia systemu ISEMOA QMS jest nawiązanie kontaktów i ustanowienie komunikacji pomiędzy interesariuszami. Pomimo tego, że system ISEMOA QMS skoncentrowany jest głównie na pracy podjętej w celu poprawy dostępności (na procesie), pod uwagę bierze się również aktualny stan dostępności w regionie i określa się go za pomocą licznych wskaźników dostępności.

ISEMOA QMS odnosi się do dostępności w całościowym wymiarze, obejmując perspektywę geograficzną, dostępność i jakość zrównoważonych form transportu oraz różnego rodzaju bariery fizyczne występujące na chodnikach i pozostałej infrastrukturze dla pieszych, na przystankach/stacjach przesiadkowych i w pojazdach komunikacji publicznej.



System ISEMOA QMS może wdrożyć każdy region chcący poprawić dostępność, niezależnie od skali podjętych dotąd działań w tym zakresie. Regionom, które właśnie zaczęły swoje prace nad poprawą dostępności system ISEMOA QMS wskaże, na których obszarach należy się skoncentrować, a także pomoże ustanowić plan do systematycznego i efektywnego planowania i wdrażania projektów związanych z dostępnością. W przypadku regionów, które wdrożyły już środki zmierzające do poprawy dostępności, ISEMOA QMS pomaga określić ich mocne i słabe strony oraz proponuje usprawnienia w pracach nad dostępnością, czyli służy jako źródło inspiracji i sposób na ciągłe doskonalenie.

Należy mieć świadomość, że ISEMOA QMS nie oferuje rozwiązań technicznych i/lub architektonicznych związanych z projektowaniem dostępnej przestrzeni. W tym zakresie istnieje bardzo wiele zaleceń i uregulowań, do których ISEMOA odsyła lokalnych interesariuszy. ISEMOA koncentruje się na tym, jak można zwiększyć systematyczność i efektywność pracy regionu nad dostępnością.

Wdrożenie systemu ISEMOA QMS wiąże się z następującymi korzyściami dla władz regionalnych:

- zarządzanie jakością to sprawdzony sposób na usprawnienie pracy organizacji;
- poprawa wiarygodności prac nad dostępnością;
- zidentyfikowanie mocnych i słabych stron prac prowadzonych nad dostępnością;
- inspiracja i nowe pomysły na usprawnienie prac nad dostępnością;
- ustanowienie struktury dla systematycznego i efektywnego planowania prac nad dostępnością w regionie;
- pomoc władzom regionalnym w osiągnięciu celów w zakresie dostępności, aby wywiązać się ze zobowiązań ustawowych itp.;
- utworzenie kanałów komunikacji pomiędzy wszystkimi interesariuszami zaangażowanymi w prace nad dostępnością, zarówno lokalnymi, jak i spoza regionu;
- promocja regionalnych władz jako liderów inspirujących inne regiony;
- wypracowanie bardziej wszechstronnego poglądu na kwestie dostępności oraz podkreślenie roli dostępności w tworzeniu energooszczędnego i zrównoważonego systemu transportu dla wszystkich.

3 SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ISEMOA QMS

3.1 Zakres

Niniejszy dokument stanowi zbiór praktyk pomocnych w zdefiniowaniu, wdrożeniu i ciągłym doskonaleniu prac regionu nad poprawą dostępności. System ISEMOA QMS można wdrażać także w gminach i miastach – zbiór praktyk do zastosowania w gminach/miastach przedstawiono w odrębnym dokumencie (D4.1). ISEMOA QMS może także pomóc firmom prywatnym i innym organizacjom w wypracowaniu efektywnego i systematycznego podejścia do kwestii dostępności.

System ISEMOA QMS powinien być wykorzystywany przez zewnętrzne podmioty. Jednakże, zaprezentowany materiał można wykorzystać również jako podstawę do własnej oceny istniejących procesów oraz przy okazji wprowadzania nowych procesów w regionie.

3.2 Pojęcia i definicje

Na potrzeby niniejszego dokumentu stosuje się następujące pojęcia i definicje.

Pojęcie	Definicja
Dostępność	<p>Dostępność definiuje się jako łatwość dostępu/dotarcia, czyli to, jak łatwo można dotrzeć do pożądanego aktywności. Składają się na nią trzy poziomy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poziom makro dotyczy dostępności geograficznej oraz wzorców zagospodarowania przestrzennego i wyraża się jako lokalizacja, odległość, zagęszczenie, różnorodność itd. • Poziom mezo dotyczy dostępności zrównoważonych form transportu (tj. infrastruktury komunikacji publicznej, rowerowej i pieszej), a także poziomu oferty w zakresie tras i częstotliwości kursowania, informacji, czasu/kosztów podróży, kwestii bezpieczeństwa itd. • Poziom mikro dotyczy występowania różnego rodzaju barier (złego stanu) na chodnikach i w innej infrastrukturze dla pieszych, na przystankach / stacjach / węzłach przesiadkowych i w pojazdach komunikacji publicznej. Bariery fizyczne (np. wysokie krawężniki, nierówne powierzchnie, pochyłości, oblodzenie i pokrywa śnieżna, niedostateczne kontrasty, wejścia bez podjazdów i automatycznie otwieranych drzwi) są problemem dla osób PRM ze względu na dysonans pomiędzy indywidualnymi możliwościami a wymaganiami otoczenia.
Prace nad dostępnością	<p>Prace nad dostępnością w zakresie podejścia do dostępności przestrzeni publicznej i transportu publicznego dla osób z ograniczonymi możliwościami poruszania się (PRM) i tego jakie miejsce zajmuje ona w polityce i planowaniu, jak jest realizowana w praktyce (budowa, konserwacja itp.), monitorowana i oceniana.</p>
Miasto, gmina, region	<p>Rozmiary i struktura miast, a także kompetencje władz miejskich są różne w poszczególnych państwach europejskich. W programie ISEMOA przyjmuje się następującą definicję miasta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • duża przestrzeń miejska lub duża aglomeracja, zazwyczaj podzielona na

	<p>dzielnice lub okręgi;</p> <ul style="list-style-type: none"> • różni się od gminy głównie tym, że ma bardziej skomplikowaną strukturę administracyjną i geograficznie obejmuje większy obszar; • może wykraczać poza różne granice administracyjne (aglomeracje miejskie); • raczej rozbudowana administracja z różnymi wydziałami zajmującymi się transportem, zagospodarowaniem przestrzennym, edukacją, ochroną środowiska itd.; • funkcjonalnie wymaga jednej, zintegrowanej polityki transportowej. <p>W programie ISEMOA przyjmuje się następującą definicję gminy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (ograniczony) charakter miejski, zazwyczaj nie wyróżnia się dzielnic ani okręgów; • mała administracja, gdzie jedna lub dwie osoby odpowiadają za wszystkie działania związane z transportem i polityką zagospodarowania przestrzennego. <p>W programie ISEMOA przyjmuje się następującą definicję regionu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • większy obszar obejmujący gminy i miasta, lecz także tereny wiejskie (np. prowincja, hrabstwo); • administracja regionalna także ma kompetencje w zakresie planowania infrastruktury, planowania transportu, edukacji itp.
Osoba Kontaktowa	Osoba (lub niewielka grupa) w Zespole ISEMOA odgrywająca podczas wdrażania systemu ISEMOA QMS rolę osoby do kontaktów w imieniu władz regionalnych oraz główny punkt kontaktowy dla Audytora ISEMOA. Osoba ta może być urzędnikiem lub być zaangażowana w prace nad dostępnością na poziomie strategicznym lub operacyjnym. Więcej informacji na temat zadań Osoby Kontaktowej znajduje się w dalszej części dokumentu.
Audytor ISEMOA	Audytor odgrywa kilka różnych ról we wdrażaniu systemu ISEMOA QMS: ewaluatora, eksperta i moderatora. Audytor ISEMOA przeprowadza członków Zespołu ISEMOA przez proces wdrożeniowy. Audytor zewnętrzny jest niezależny i nie angażuje się bezpośrednio w poprawę dostępności przestrzeni publicznej i transportu publicznego regionu. Dlatego może pełnić funkcję mediatora pomiędzy lokalnymi interesariuszami. Więcej informacji na temat zadań Audytora ISEMOA znajduje się w dalszej części dokumentu.
Zespół ISEMOA	Zespół ISEMOA to tymczasowa grupa robocza ds. wdrożenia systemu ISEMOA QMS. Członkowie Zespołu ISEMOA reprezentują różnych interesariuszy zajmujących się dostępnością na różnych poziomach (mikro/mezo/makro), a także różne grupy osób PRM. Więcej informacji na temat zespołu ISEMOA znajduje się w dalszej części dokumentu.
Władze regionalne	Władze regionalne to samorząd regionu. Definicja obejmuje zarówno szczebel polityczny, jak i różne służby i wydziały w ramach regionu.
Osoby z ograniczonymi możliwościami poruszania się – osoby PRM (<i>People with reduced mobility</i>)	Osoby z ograniczonymi możliwościami poruszania się – osoby PRM to między innymi osoby starsze, osoby czasowo lub trwale niepełnosprawne, np. z ograniczoną sprawnością ruchową, upośledzeniem wzroku, słuchu, funkcji poznawczych itp., lecz także osoby z wózkiem, małymi dziećmi, ciężkim bagażem oraz mające problemy z komunikowaniem się. ISEMOA koncentruje się na wszystkich obywatelach ze szczególnym uwzględnieniem wspomnianych osób PRM.
System zarządzania jakością ISEMOA	System do kierowania i zarządzania procesami i wynikami osiąganymi przez administrację lub organizację w zakresie jakości, aby zagwarantować: <ul style="list-style-type: none"> • łatwe i skuteczne spełnienie wymogów dotyczących dostępności w nowych

QMS do prac nad dostępnością	projektach, <ul style="list-style-type: none">• łatwe i skuteczne spełnienie wymogów dotyczących dostępności w przestrzeni publicznej i transporcie publicznym,• zaspokojenie potrzeb i wymagań użytkowników i interesariuszy,• ciągłe wprowadzanie usprawnień, oraz• ustanowienie i utrzymywanie systemu zarządzania procesem oraz wynikami.
------------------------------	--

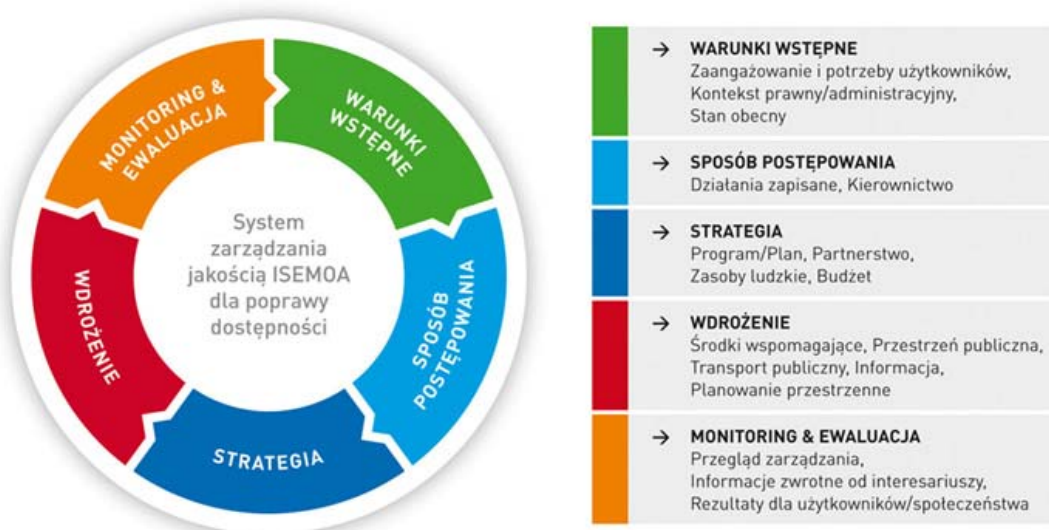
3.3 Wymogi dotyczące zarządzania jakością w dostępności

3.3.1 Kryteria jakości

Zgodnie z zasadą Total Quality Management, najwyższa jakość jest wynikiem ciągłego doskonalenia i można ją osiągnąć poprzez stosowanie powtarzającego się cyklu: planowanie – wdrożenie – ewaluacja, mającego na celu sprostanie potrzebom użytkowników. Opierając się na tej zasadzie, w systemie zarządzania jakością projektu ISEMOA (ISEMOA QMS), prace nad dostępnością postrzega się jako dynamiczny proces, który można przedstawić za pomocą cyklu jakości widocznego na Rysunku 1.

ISEMOA QMS dzieli prace władz regionalnych nad dostępnością na 5 części, czyli kryteria jakości. Te z kolei dzielą się na 16 elementów reprezentujących konkretne aspekty kryteriów jakości. Zgodnie z cyklem jakości ISEMOA, aby dobrze prowadzić prace nad dostępnością, konieczne jest posiadanie wiedzy na temat potrzeb użytkowników, obecnego stanu regionu oraz mających zastosowanie ustaw, uregulowań i wytycznych (Część 1: Warunki wstępne). Następnie informacje te wykorzystuje się do opracowania polityki w zakresie dostępności (Część 2: Sposób postępowania). W dalszej kolejności politykę przekłada się na praktyczną strategię (Część 3: Strategia), na podstawie której środki i działania poprawiające dostępność są wdrażane (Część 4: Wdrożenie). Wreszcie, wdrożenie, polityka i strategia poddawane są monitoringowi i ewaluacji, których wyniki są podstawą do wprowadzenia koniecznych korekt w polityce, strategii i/lub wdrożeniu (Część 5: Monitoring i ewaluacja).

Poniżej każda z części cyklu jakości ISEMOA opisana jest bardziej szczegółowo.



Rysunek 1. Cykl jakości w systemie zarządzania jakością ISEMOA.

3.3.1.1 Część 1: Warunki wstępne

Grupa osób z ograniczonymi możliwościami poruszania się (osoby PRM) jest zróżnicowana. Należą do niej osoby starsze, osoby czasowo lub trwale niepełnosprawne, np. z ograniczoną sprawnością ruchową, upośledzeniem wzroku, słuchu, funkcji poznawczych itp., lecz także osoby przemieszczające się z małymi dziećmi, wózkami dziecięcymi lub ciężkim bagażem. Wiedza na temat zachowań w zakresie mobilności, a także potrzeb i preferencji wszystkich kategorii osób PRM ma duże znaczenie w pracy nad dostępnością (może być pozyskana np. w ankietach, rozmowach, częstych konsultacjach z grupami doradczymi itp.). Włączenie przedstawicieli osób PRM (np. poprzez prace w komitetach doradczych, doradców ds. dostępności, rzecznika osób PRM lub zainteresowane organizacje) w prace władz regionalnych nad dostępnością ma zasadnicze znaczenie, ponieważ polityka, strategia i wdrożenie muszą być dostosowane do różnorodnych potrzeb wszystkich osób PRM.

Umożliwienie osobom PRM przemieszczania się bez przeszkód w ujęciu „od drzwi do drzwi” z wykorzystaniem zrównoważonych form transportu, wymaga wszechstronnego podejścia do kwestii dostępności. Obejmuje ono perspektywę geograficzną, dostępność i jakość zrównoważonych form transportu oraz istnienie najróżniejszych barier w przestrzeni publicznej i transporcie publicznym. Na dostępność składa się również informacja turystyczna oraz dostępne dla wszystkich systemy nawigacji i dystrybucji biletów. Dla lepszej jakości prac nad dostępnością konieczna jest także znajomość istniejącego stanu dostępności w regionie na wszystkich tych poziomach.

Istnieją pewne ustawy, dyrektywy i wytyczne dotyczące dostępności dla osób PRM. Niektóre z tych dokumentów mają charakter powszechny, inne dotyczą szczebla europejskiego, jeszcze inne krajowego lub regionalnego, a nawet szczebla gminy lub miasta. Prezentują one możliwości działania oraz oferują wsparcie w kontekście dostępności i warto je poznać, aby jeszcze bardziej usprawnić prace nad dostępnością.

Dlatego Część 1: Warunki wstępne składa się z następujących elementów:

- **Element 1: Zaangażowanie i potrzeby użytkowników.** Znajomość i świadomość zachowań w zakresie mobilności, a także potrzeb i preferencji osób PRM oraz ogółu obywateli. Zaangażowanie przedstawicieli wszystkich grup osób PRM na wszystkich etapach prowadzenia prac nad dostępnością (polityka, strategia, wdrożenie, monitoring i ewaluacja).
- **Element 2: Stan obecny.** Znajomość i świadomość po stronie władz regionalnych w zakresie obecnych warunków dostępności w regionie na poziomach makro, mezo i mikro.
- **Element 3: Kontekst prawny/administracyjny.** Znajomość i świadomość uwarunkowań prawnych i administracyjnych dotyczących polityki i planowania, np. wymogów w zakresie projektowania bez barier, a także stosowanie się do takich wymogów w faktycznym planowaniu i projektowaniu.

3.3.1.2 Część 2: Sposób postępowania

Wizja i misja władz regionalnych w zakresie dostępności są ważnymi siłami napędowymi dla prac nad dostępnością. Wizja i misja stanowią – wraz ze znajomością potrzeb użytkowników, obecnego stanu dostępności i kontekstu prawnego (Część 1: Warunki wstępne) – podwaliny pod politykę w zakresie dostępności. Intencje i ambicje władz ych dotyczące dostępności należy spisać w postaci dokumentu programowego, który powinien obejmować szeroko rozumianą dostępność (od planów zagospodarowania przestrzennego i dostępności zrównoważonych form transportu po konkretne bariery w przestrzeni publicznej i transporcie publicznym). Polityka w zakresie dostępności powinna być powiązana i zintegrowana z polityką w innych dziedzinach, np. z ogólną polityką transportową. Co więcej, prace nad dostępnością mogą być zakończone sukcesem tylko jeśli decydenci (politycy, kadry kierownicze itp.) przywiązują rzeczywistą wagę do tego zagadnienia. W codziennych pracach nad dostępnością istotne jest również, aby powołać osobę na stanowisko np. koordynatora ds. dostępności, ponoszącą ogólną odpowiedzialność w tym zakresie i zdolną do motywowania i inspirowania wszystkich zaangażowanych osób.

Dlatego Część 2: Sposób postępowania składa się z następujących elementów:

- **Element 4: Dokumenty.** Istnienie dokumentu programowego dotyczącego dostępności dla osób PRM.
- **Element 5: Kierownictwo.** Świadomość i zaangażowanie decydentów (polityków, kadr kierowniczych itp.), a także istnienie wyznaczonej osoby ponoszącej odpowiedzialność za dostępność dla osób PRM.

3.3.1.3 Część 3: Strategia

Polityka w zakresie dostępności może stać się praktyką tylko wtedy, jeśli zostanie przełożona na cele i założenia spełniające kryteria SMART (Specific, Measurable, Accepted, Realistic, Time-related – konkretne, mierzalne, ustalone, realistyczne i określone w czasie¹). Owe cele i założenia zawarte są w planie działań obejmującym środki dotyczące szerokiego podejścia do dostępności (od planów zagospodarowania przestrzennego i dostępności zrównoważonych form transportu po konkretne bariery w przestrzeni publicznej i transporcie publicznym) oraz uwzględniające potrzeby i preferencje wszystkich osób PRM.

W szerokim ujęciu dostępności, prace w tym zakresie wymagają udziału osób o różnych specjalizacjach (planowanie przestrzenne, transport i mobilność, projektowanie bez barier itd.). Aby prace nad dostępnością były efektywne i prowadzone systematycznie, pożądane jest aby personel (osoby lub zespół) posiadał właściwe kompetencje, był zaangażowany, a jego praca ciągła. Prace personelu można wesprzeć zlecając niektóre zadania zewnętrznym ekspertom (outsourcing, firma konsultingowa).

¹ Więcej informacji na stronie: en.wikipedia.org/wiki/SMART_criteria

Do osiągnięcia płynnej mobilności dla wszystkich konieczne jest, by w prace nad dostępnością zaangażować różnych interesariuszy. Partnerstwo z nimi stanowi wartość dodaną na etapie tworzenia polityki dot. dostępności oraz planu działań, a także jest ważne z punktu widzenia efektywnego i systematycznego wdrażania rozwiązań w zakresie dostępności. Do ważnych partnerów należą zarządy i operatorzy transportu publicznego, zarządcy dróg, władze regionalne, właściciele prywatni, konsultanci, stowarzyszenia osób PRM, interesariusze związani z turystyką itd.

Wdrożenie rozwiązań poprawiających dostępność wymaga ponadto środków finansowych. Dla uzyskania długoterminowych korzyści konieczne jest spójne finansowanie na wystarczającym poziomie.

Dlatego Część 3: Strategia składa się z następujących elementów:

- **Element 6: Plan działania.** Istnienie planu działań na rzecz poprawy dostępności w regionie.
- **Element 7: Zasoby ludzkie.** Dostępność zasobów ludzkich zarówno pod względem kompetencji, jak i czasu niezbędnego do poprawy dostępności w regionie.
- **Element 8: Partnerstwo.** Zaangażowanie partnerów w prace nad dostępnością w regionie.
- **Element 9: Środki finansowe.** Dostępność środków finansowych przeznaczonych na poprawę dostępności w regionie.

3.3.1.4 Część 4: Wdrożenie

Poprawa całego łańcucha mobilności w perspektywie „od drzwi do drzwi” z uwzględnieniem zrównoważonych form transportu dla wszystkich kategorii osób PRM, wymaga całej gamy różnorodnych działań i środków. Przygotowywane przez regionalne władze plany zagospodarowania terenu powinny ułatwiać dostęp do podstawowych usług z wykorzystaniem zrównoważonych form transportu. Regionalne władze powinny również uwzględnić dostępność w perspektywie regionalnej rozumianą jako łatwość dotarcia do regionu za pomocą zrównoważonych form transportu.

Środki zmierzające do poprawy całego łańcucha mobilności, powinny być również ukierunkowane na infrastrukturę dla pieszych i rowerzystów, między innymi w projektowaniu przestrzeni publicznej bez barier. Dostępny transport publiczny umożliwia osobom PRM samodzielne podróżowanie. Środki poprawiające dostępność transportu publicznego powinny dotyczyć sieci transportu publicznego (zasięg, częstotliwość, punktualność itp.) oraz oferty specjalnych usług dla osób PRM, a także dostępności przystanków i stacji przesiadkowych, pojazdów oraz informacji i biletów. Aby umożliwić wszystkim osobom PRM płynne przemieszczanie się przy użyciu zrównoważonych form transportu, ważne jest również zapewnienie dostosowanej do potrzeb osób PRM informacji na temat transportu wielomodalnego (korzystając z kilku środków transportu)

oraz utrudnień w ruchu, a także zapewnienie dostępnych miejsc parkingowych przy stacjach komunikacji publicznej.

Ponadto, duży wpływ na zachowania osób PRM w zakresie mobilności oraz na wypromowanie koncepcji dostępności może mieć wdrożenie środków wspomagających, takich jak szkolenia dla podróżnych czy kampanie uświadamiające, a także wykorzystywanie dostępności jako kryterium selekcji w zamówieniach publicznych i przetargach.

Dlatego Część 4: Wdrożenie składa się z następujących elementów:

- **Element 10: Planowanie przestrzenne.** Uwzględnienie dostępności na etapie planowania przestrzennego.
- **Element 11: Infrastruktura dla pieszych i rowerzystów / Przestrzeń publiczna.** Wdrażanie środków służących poprawie jakości infrastruktury dla pieszych i rowerzystów oraz spełnienie wymogów dotyczących dostępności przestrzeni publicznej (małej architektury, przebudowywania ulic, praktyki związane z czasowymi barierami, np. sezonowymi ogródkami restauracyjnymi, tablicami reklamowymi itp.).
- **Element 12: Transport publiczny.** Wdrażanie środków poprawiających jakość transportu publicznego – od zasięgu i usług po projektowanie stacji/przystanków i pojazdów bez barier. Element ten obejmuje również dostępne dla wszystkich informacje przed i w trakcie podróży oraz systemy dystrybucji biletów.
- **Element 13: Płynna podróż.** Wdrażanie środków umożliwiających osobom PRM podróżowanie bez przeszkód.
- **Element 14: Środki wspomagające.** Wdrażanie środków wspomagających, takich jak szkolenia dla podróżnych czy kampanie informacyjne i uświadamiające, a także uwzględnienie kryterium dostępności w zamówieniach publicznych i przetargach.

3.3.1.5 Część 5: Monitoring i ewaluacja

Aby poprawić jakość prac prowadzonych nad dostępnością, władze regionalne powinny regularnie monitorować i poddawać ocenie efekty realizowania swojej polityki, strategii i działań wdrożeniowych. W tym celu należy na przykład regularnie badać zachowania osób PRM w zakresie mobilności. Postępy można mierzyć przy pomocy licznych wskaźników dostępności. Wyniki takiej oceny należy następnie zinterpretować i omówić z właściwymi interesariuszami na wszystkich szczeblach. Wówczas – uwzględniając wnioski z monitoringu i ewaluacji – można dostosować strategię wdrożenia oraz planowanie i przygotowanie poszczególnych środków.

Co więcej, ważne jest regularne analizowanie mocnych i słabych stron codziennych prac prowadzonych nad dostępnością oraz struktury zespołu osób zajmujących się tymi zagadnieniami na wszystkich szczeblach (decydenci, kierownictwo, personel, partnerzy

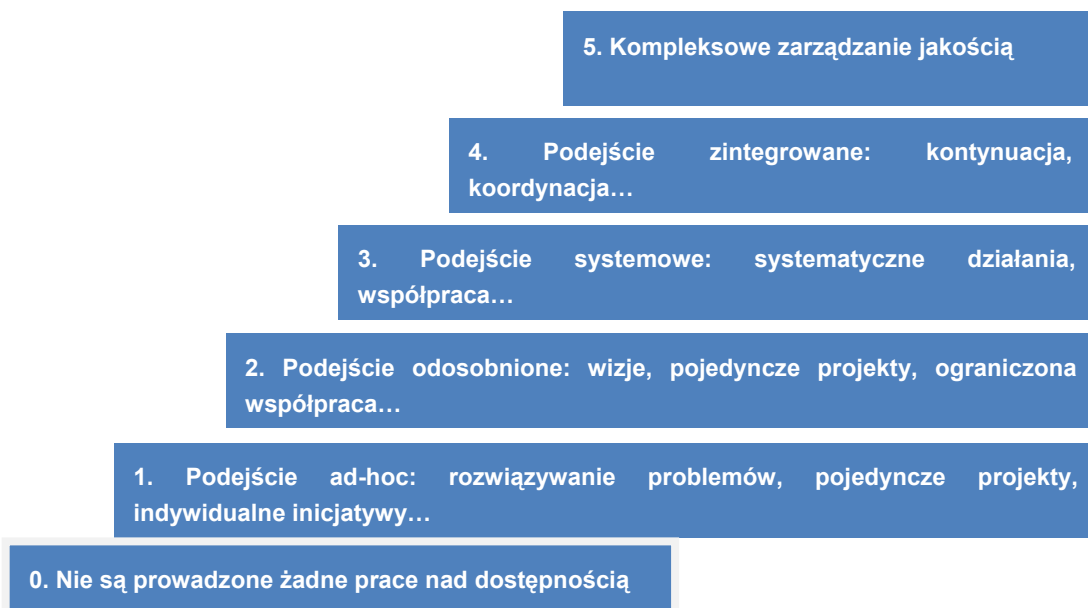
itd.). Prace nad dostępnością można także usprawnić jakościowo, korzystając z doświadczeń innych władz regionalnych.

Dlatego Część 5: Monitoring i ewaluacja składa się z następujących elementów:

- **Element 15: Rezultaty dla użytkowników/społeczeństwa.** Istnienie i jakość prowadzenia monitoringu i ewaluacji podejmowanych działań władz regionalnych ukierunkowanych na poprawę dostępności, a także komunikacji na temat wyników ze wszystkimi interesariuszami.
- **Element 16: Procesy.** Istnienie przeglądów mających na celu wprowadzanie korekt i ciągłe doskonalenie prac nad dostępnością, a także możliwości wymiany doświadczeń z innymi władzami regionalnymi.

3.3.2 Fazy rozwoju w zarządzaniu jakością w dostępności

System ISEMOA QMS nie jest odgórnie narzucony. Wymaga od władz regionalnych aktywnej roli w analizowaniu i ocenianiu własnych praktyk w zakresie powyższych 16 elementów, a następnie określaniu, jakie zmiany i w których elementach mogłyby jeszcze bardziej usprawnić prace nad dostępnością. Do oceny praktyk istniejących w każdym z 16 elementów służy drabina zarządzania jakością. Jest to narzędzie oceny wskazujące stopień zaangażowania władz regionalnych. Wyróżnia ono sześć poziomów/faz rozwoju (Rysunek 2).



Rysunek 1. Fazy rozwoju

Poniżej znajduje się charakterystyka sześciu faz rozwoju:

- **Faza rozwoju 0, Brak prac nad dostępnością:** Brak wizji, polityki lub planu dotyczących dostępności ani działań ukierunkowanych na poprawę dostępności.
- **Faza rozwoju 1, Podejście ad-hoc:** Brak wspólnej wizji polityki lub planu dotyczących dostępności, tylko krótkoterminowe planowanie prac nad dostępnością. Podejmowane są doraźne aktywności poprawiające dostępność, ukierunkowane głównie na rozwiązywanie problemów. Kwestie dostępności są uwzględniane w niektórych projektach w odpowiedzi na konkretne potrzeby lub inicjatywy. Jakość jest efektem indywidualnych starań.
- **Faza rozwoju 2, Podejście odosobnione:** Kwestie dostępności są systematycznie poruszane, jednak ograniczają się do konkretnych grup osób, elementów łańcucha mobilności lub części systemu transportu. Potrzeby oraz priorytety są znane i istnieje wspólna wizja prac nad dostępnością. Nadal jednak główny nacisk kładzie się na indywidualne projekty, a zintegrowane programy nie istnieją. Władze regionalne mają podpisanych kilka ogólnych umów nakładających na nie pewne ograniczone zobowiązania, jednak nie ma gwarancji ciągłości

wsparcia. Istnieje tylko ograniczona współpraca personelu zaangażowanego w prace nad dostępnością. Istnieje podział zadań i wymiana doświadczeń, jednak regularnie zdarzają się również niedociągnięcia.

- **Faza rozwoju 3, Podejście systemowe:** Władze regionalne starają się podchodzić do prac nad dostępnością w sposób systematyczny. Prace nad dostępnością są planowane i wdrażane, jednak etap ewaluacji nie funkcjonuje jeszcze w pełni. Wskaźniki dostępności nie są jeszcze wykorzystywane w sposób systematyczny. Pod uwagę brany jest jedynie wąski zakres dostępności, a nie jej szeroki wymiar (wszystkie grupy osób, wszystkie elementy łańcucha mobilności i wszystkie części systemu transportu). Decydenci są w dużym stopniu zaangażowani w zagadnienie dostępności. Personel współpracuje, jednak koordynacja wszystkich działów zajmujących się dostępnością jest niedostateczna. Partnerów łączy wiążące porozumienia na piśmie (współpraca między partnerami).
- **Faza rozwoju 4, Podejście zintegrowane:** W zagadnieniach związanych z dostępnością bierze się pod uwagę wszystkie grupy osób, wszystkie elementy łańcucha mobilności i wszystkie części cyklu jakości (warunki wstępne, sposób postępowania, strategia, wdrożenie oraz monitoring i ewaluacja). Regularnie ma miejsce systematyczna analiza oraz ocena prac prowadzonych nad dostępnością z wykorzystaniem wskaźników jakości, które służą jako instrumenty programowe. Przeprowadza się systematyczną analizę występujących problemów i jest ona regularnie monitorowana. Działania charakteryzuje myślenie przyszłościowe i innowacyjność. Wewnątrz i na zewnątrz organizacji występuje efekt synergii (wartość dodana pracy zespołowej i zorientowania na zewnątrz). Pomiędzy wszystkimi interesariuszami zaangażowanymi w prace nad dostępnością panuje dobra współpraca i koordynacja.
- **Faza rozwoju 5, Kompleksowe zarządzanie jakością:** Poza cechami fazy czwartej, piątą fazę charakteryzuje kompleksowe zarządzanie jakością. Stosowane kryteria jakości i wskaźniki ewoluują we właściwym kierunku. Istnieją zewnętrzne ramy odniesienia w postaci najlepszych praktyk, a władze regionalne zyskują uznanie w oczach stron trzecich, jako region stosujący najlepsze praktyki. Istnieje zewnętrzna współpraca we wszystkich istotnych dziedzinach.

3.4 Wdrożenie i ocena

Wdrożenie systemu ISEMOA QMS w regionie przebiega w kilku etapach, które są objaśnione poniżej. Bardziej szczegółowe informacje na temat procesu wdrożenia i oceny zawarte są w Poradniku dla Audytorów ISEMOA – krok po kroku.

3.4.1 Etapy w procesie wdrożenia systemu ISEMOA QMS

Wdrożenie systemu ISEMOA QMS opiera się na poniższych krokach:

- Krok 1: Rozpoczęcie wdrożenia systemu ISEMOA QMS
- Krok 2: Spotkanie przygotowawcze z Osobą Kontaktową
- Krok 3: Powołanie Zespołu ISEMOA
- Krok 4: Spotkanie wstępne z oceną prac prowadzonych nad dostępnością
- Krok 5: Spotkanie merytoryczne
- Krok 6: Spotkanie strategiczne
- Krok 7: Raport ISEMOA
- Krok 8: Spotkanie końcowe z Osobą Kontaktową
- Krok 9: Dalsze działania

3.4.1.1 Krok 1: Rozpoczęcie wdrożenia systemu ISEMOA QMS

W działania na rzecz dostępności przestrzeni i transportu publicznego w regionie zaangażowanych jest wiele podmiotów. Każdy z nich może podjąć inicjatywę w celu wdrożenia systemu ISEMOA QMS.

Osoba lub organizacja, która chce rozpocząć wdrożenie systemu ISEMOA QMS w regionie, musi skontaktować się z Audytorem ISEMOA. Ponieważ wdrożenie opiera się w dużej mierze na komunikacji pomiędzy interesariuszami, dla powodzenia audytu ISEMOA ważne jest, aby Audytor, który przeprowadza region przez ten proces, znał lokalny kontekst i uwarunkowania. Lista przeszkolonych Audytorów ISEMOA z 15 państw europejskich dostępna jest na stronie ISEMOA, www.isemoa.eu.

Ważne jest, by inicjator procesu wytypował osobę (lub niewielki zespół osób), która będzie odgrywać rolę osoby do kontaktów w imieniu władz regionalnych oraz będzie głównym punktem kontaktowym dla Audytora ISEMOA podczas wdrażania systemu ISEMOA QMS.

Chcąc wdrożyć system ISEMOA QMS region musi podpisać porozumienie z Audytorem ISEMOA. Umowa ta określa zadania władz regionalnych i Audytora ISEMOA, koszty audytu oraz oczekiwane efekty wdrożenia systemu ISEMOA QMS.

3.4.1.2 Krok 2: Spotkanie przygotowawcze z Osobą Kontaktową

Podczas spotkania przygotowawczego z Osobą Kontaktową, Audytor ISEMOA przedstawia w szczegółach cały proces wdrożenia systemu, konieczne kroki przygotowawcze, zaangażowanych interesariuszy (tworzących Zespół ISEMOA), ich zadania i oczekiwane rezultaty. Celem tego spotkania jest wyjaśnienie wszystkich wątpliwości i rozpoczęcie przygotowań do procesu wdrożenia.

Aby ułatwić wdrożenie systemu ISEMOA QMS oraz umożliwić Audytorowi ISEMOA stworzenia obrazu i opinii na temat regionu w zakresie realizowanych prac nad dostępnością, potrzebne są dane i statystyki dotyczące transportu, a także informacje na temat istotnych dokumentów dotyczących polityki/planowania w zakresie dostępności.

- Osoba Kontaktowa wspólnie z Audytorem ISEMOA przygotowuje wykaz odpowiednich dokumentów (dotyczących polityki/planowania, map, statystyk itp.). Informacje te Osoba Kontaktowa powinna przekazać Audytorowi ISEMOA w kolejnych tygodniach, ponieważ ich analiza jest elementem procedury oceny. Przykłady pytań ułatwiających pozyskanie takich informacji zebrano w Aneksie 4 do Poradnika dla Audytorów ISEMOA – krok po kroku.
- Audytor ISEMOA omawia z Osobą Kontaktową możliwości pozyskania danych do wskaźników dostępności i pomaga w wyborze wskaźników, które będą istotne dla konkretnego regionu i do których można uzyskać dane. Audytor prosi Osobę Kontaktową o dostarczenie tych danych w ciągu kolejnych tygodni, aby między innymi na ich podstawie nakreślić całościowy obraz obecnych warunków w zakresie dostępności w regionie. Wykaz wskaźników dostępności stanowi Aneks 5 do Poradnika dla Audytorów ISEMOA – krok po kroku.

3.4.1.3 Krok 3: Powołanie Zespołu ISEMOA

Centralnym elementem systemu ISEMOA QMS są dyskusje z „użytkownikami” i „dostawcami” przestrzeni i transportu publicznego. Dlatego, zaangażowanie w proces wszystkich istotnych interesariuszy, ma zasadnicze znaczenie dla powodzenia procesu wdrożenia. Osoba Kontaktowa powołuje Zespół ISEMOA – grupę roboczą złożoną zarówno z „użytkowników” (tj. przedstawiciele wszystkich grup osób z ograniczonymi możliwościami poruszania się – osób PRM), jak i „dostawców” (przedstawiciele władz odpowiedzialnych za poruszanie się pieszo, rowerem, transport publiczny, planowanie przestrzenne i organizację ruchu, a także operatorów transportu publicznego itd.). Ostateczny skład Zespołu ISEMOA zależy od lokalnej specyfiki, np. od tego, jakie działy administracji zajmują się kwestiami transportu, urbanistyki i planowania przestrzennego, jak rozkładają się kompetencje w zakresie dostępności, jaki jest system transportu publicznego, jak zorganizowane są grupy osób PRM itp. Audytor ISEMOA będzie służył wsparciem w tworzeniu Zespołu ISEMOA. Ze względów wydajności pracy, Zespół ISEMOA powinien ograniczać się maksymalnie do 15-20 osób.

3.4.1.4 Krok 4: Spotkanie wstępne z oceną prac prowadzonych nad dostępnością

Spotkanie wstępne jest pierwszym spotkaniem Zespołu ISEMOA. Ma ono na celu zebranie opinii poszczególnych członków Zespołu na temat jakości prac prowadzonych nad dostępnością. W trakcie spotkania wstępnego Audytor szczegółowo wyjaśnia cele wdrożenia systemu i przedstawia całą procedurę. Audytor rozdaje kwestionariusze oceny ISEMOA, opracowane według części i elementów cyklu jakości ISEMOA (więcej informacji na temat tych części/elementów zawiera rozdział 3.3). Kwestionariusze wypełniane są indywidualnie przez każdego członka Zespołu ISEMOA podczas spotkania wstępnego. Kwestionariusz oceny dla regionu dostępny jest w Aneksie 8 do Poradnika dla Audytorów ISEMOA – krok po kroku.

3.4.1.5 Krok 5: Spotkanie merytoryczne

Przygotowania do spotkania merytorycznego

Audytor ISEMOA analizuje wskaźniki dostępności i dokumenty dotyczące polityki/planowania przekazane mu przez Osobę Kontaktową, a także wypełnione wcześniej przez członków Zespołu ISEMOA kwestionariusze oceny.

Spotkanie merytoryczne

Spotkanie merytoryczne jest drugim spotkaniem Zespołu ISEMOA. Jego celem jest wspólne ustalenie poziomu rozwoju każdego z poszczególnych elementów cyklu jakości ISEMOA.

W pierwszej kolejności Audytor ISEMOA przedstawia wyniki analizy wskaźników dostępności, dokumentów dotyczących polityki/planowania i innych informacji przekazanych mu przez Osobę Kontaktową. Następnie prezentuje wyniki analizy kwestionariuszy oceny ISEMOA. Ponieważ różne role i doświadczenia członków Zespołu ISEMOA znajdują odzwierciedlenie w indywidualnych ocenach prac nad dostępnością, najważniejszą częścią tego spotkania jest dyskusja na temat odmiennych – a czasem sprzecznych – punktów widzenia. Audytor ISEMOA dba o to, by dyskusja koncentrowała się na zrozumieniu różnic, znalezieniu pozytywów i określeniu obszarów wymagających poprawy, a nie przerodziła się we wzajemne obwinianie się.

Spotkanie to daje wgląd w mocne i słabe strony prac nad dostępnością i wskazuje, czy do uzyskania pełnego obrazu sytuacji konieczne są dalsze wywiady z innymi interesariuszami.

Wizytacja (nieobowiązkowa)

Poza spotkaniami Zespołu ISEMOA można także zorganizować wizytację z udziałem przedstawicieli władz regionalnych i osób PRM. Podczas takiej wizytacji wyjaśnia się istotne problemy i prezentuje dobre rozwiązania. Nie powinna ona trwać dłużej niż 2–3 godziny. Audytor ISEMOA dokumentuje problemy i rozwiązania przedstawione podczas

wizytacji i załącza tę dokumentację (opisy i zdjęcia) do raportu ISEMOA. Wizytację można przeprowadzić przed lub wkrótce po spotkaniu merytorycznym.

3.4.1.6 Krok 6: Spotkanie strategiczne

Wywiady z dodatkowymi interesariuszami (nieobowiązkowe)

Jeśli to konieczne, Audytor może przeprowadzić wywiady z innymi interesariuszami (spoza Zespołu ISEMOA), aby uzyskać pełny obraz sytuacji w zakresie dostępności. Można w ten sposób poznać dodatkowy punkt widzenia stron nienależących do Zespołu ISEMOA.

Przygotowanie do spotkania strategicznego

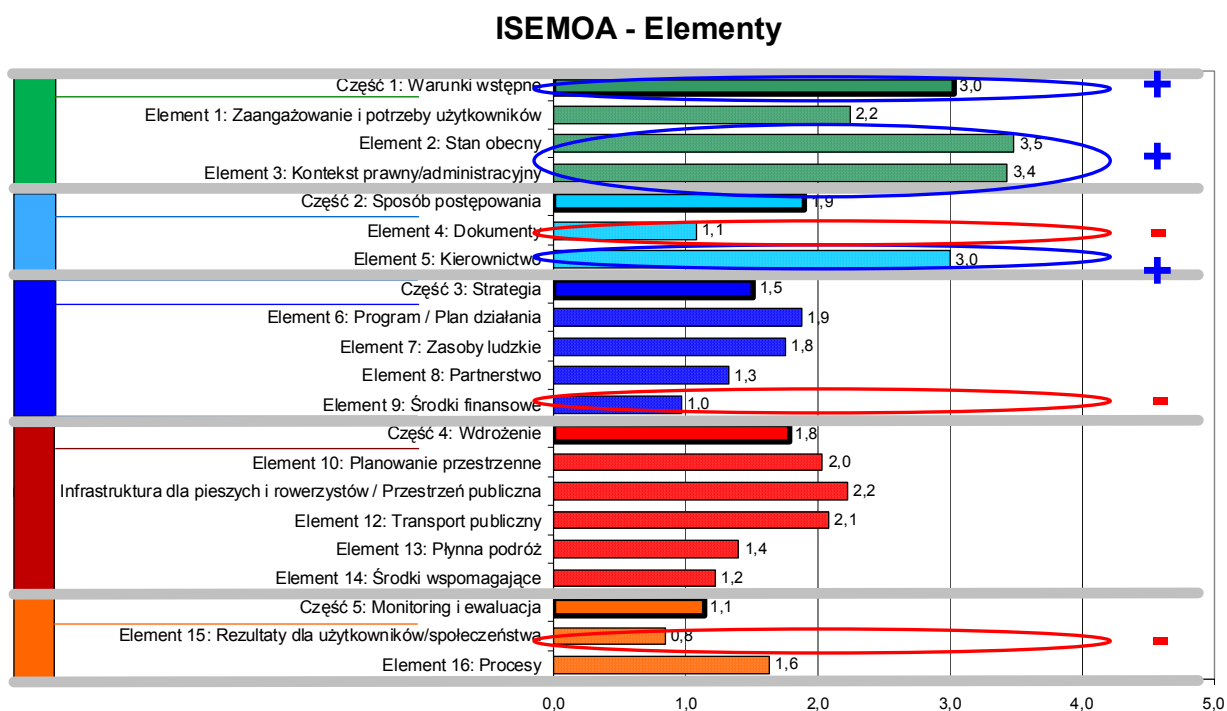
Na spotkanie strategiczne Audytor sporządza podsumowanie rezultatów spotkania merytorycznego oraz wywiadów z dodatkowymi interesariuszami. Przygotowuje także przykłady dobrych praktyk, które zaprezentuje podczas spotkania strategicznego, aby zainspirować członków Zespołu ISEMOA do tworzenia własnych rozwiązań.

Spotkanie strategiczne

Celem spotkania strategicznego jest opracowanie strategii i przygotowanie planu działań dla poprawy dostępności w regionie.

Na wstępie Audytor ISEMOA przedstawia podsumowanie wyników spotkania merytorycznego (zobacz Rys. 3) i uzupełnia obraz sytuacji o rezultaty wywiadów z dodatkowymi interesariuszami, jeśli takie miały miejsce. W oparciu o mocne i słabe strony prac nad dostępnością, Zespół ISEMOA uzgadnia cele na przyszłość, opracowuje zarys wspólnego planu działań, zawierającego konkretne środki, podział odpowiedzialności oraz ramy czasowe na wprowadzenie usprawnień w pracach nad dostępnością.

Dla powodzenia realizacji planu działań ważne jest, aby był on opracowany przez lokalnych interesariuszy, a nie zewnętrznego doradcę. Dlatego rolą Audytora ISEMOA jest prowadzenie i moderowanie całego procesu, inspirowanie oraz służyć radą i wsparciem.



Rysunek 2. Zestawienie odpowiedzi z kwestionariuszy samooceny w podziale na części i elementy. Zaznaczono mocne (+) i słabe (-) strony.

3.4.1.7 Krok 7: Raport ISEMOA

Audytor ISEMOA przygotowuje raport z uwzględnieniem oceny bieżącej sytuacji oraz wcześniej uzgodnionego szczegółowego planu działań. Projekt raportu ISEMOA przekazywany jest członkom Zespołu ISEMOA, którzy mogą zgłosić swoje uwagi.

Jeśli jest to konieczne, Audytor przygotowuje również plik z prezentacją, który Zespół ISEMOA może wykorzystać do przedstawienia wyników procesu politykom, mediom itd.

Władze regionalne same decydują o tym, czy chcą upublicznić wyniki ISEMOA QMS. Plany działań i raporty powstające na potrzeby wdrożenia procesu ISEMOA są traktowane przez Audytorów ISEMOA jako dokumenty poufne.

3.4.1.8 Krok 8: Spotkanie końcowe z Osobą Kontaktową

Celem spotkania końcowego jest ewaluacja audytu ISEMOA oraz omówienie dalszych planów Osoby Kontaktowej związanych z realizacją działań zawartych w planie działań oraz systemem ISEMOA QMS.

Wszystkie regiony, które z sukcesem przeszły przez cały proces wdrożenia ISEMOA QMS otrzymają certyfikat.

3.4.1.9 Krok 9: Dalsze działania

Audytor ponownie kontaktuje się z Osobą Kontaktową po upływie około roku od audytu, aby skontrolować wdrażanie planu działań.

Ponieważ podnoszenie jakości jest procesem ciągłym, stanowczo zalecane jest powtarzanie audytu co 2–5 lat od pierwszego wdrożenia systemu ISEMOA QMS.

3.4.2 Czas trwania i niezbędne nakłady czasu

Wyniki audytu ISEMOA są dostępne po około 3–6 miesiącach od rozpoczęcia procedury (przeciętnie audyt trwa 4–5 miesięcy). Czas procesu wdrożenia zależy od uwarunkowań lokalnych, np. dostępności członków Zespołu ISEMOA, liczby i dostępności dokumentów dotyczących polityki/planowania oraz danych potrzebnych do wyselekcjonowanych wskaźników dostępności, które musi przeanalizować Audytor ISEMOA itd. Spotkanie wstępne trwa zazwyczaj 3 godziny, merytoryczne 3–4 godziny, a strategiczne 4 godziny.

Audytor ISEMOA musi przeznaczyć na wdrożenie ISEMOA QMS około 150–200 godzin pracy². Wdrożenie ISEMOA QMS w regionie wymaga także pewnych poświęceń ze strony regionalnych interesariuszy:

- Osoba Kontaktowa musi poświęcić pracy nad wdrożeniem systemu ISEMOA QMS około 40 godzin.
- Każdy z członków Zespołu ISEMOA musi poświęcić pracy nad wdrożeniem systemu ISEMOA QMS około 10–12 godzin.

3.4.3 Role i zadania zaangażowanych interesariuszy

Audytor ISEMOA

Audytor ISEMOA jest organem zewnętrznym wobec regionu i przeprowadza członków Zespołu ISEMOA przez proces wdrożenia systemu ISEMOA QMS. Audytor odgrywa kilka różnych ról: ewaluatora, eksperta i moderatora. Jego zadania obejmują:

- Zebranie danych na temat 16 elementów cyklu jakości ISEMOA oraz wskaźników dostępności, przy współpracy z Osobą Kontaktową i Zespołem ISEMOA, a także w drodze analizy dokumentów dotyczących polityki/planowania i innych informacji źródłowych.
- Spotkanie z Osobą Kontaktową i Zespołem ISEMOA (spotkanie wstępne) w celu poznania ocen lokalnych interesariuszy na temat jakości, które posłużą za podstawę do dyskusji na spotkaniu merytorycznym.
- Analizę wskaźników dostępności i dokumentów dotyczących polityki/planowania dostarczonych przez region, a także kwestionariuszy oceny wypełnionych przez członków Zespołu ISEMOA.
- Moderowanie spotkania merytorycznego z Osobą Kontaktową i Zespołem ISEMOA.

² Dane szacunkowe w oparciu o doświadczenia Partnerów projektu ISEMOA z wdrożenia prototypu ISEMOA w miejscach testowych.

- Przeprowadzenie dodatkowych wywiadów z lokalnymi interesariuszami (jeśli to konieczne), aby uzyskać pełniejszy obraz aktualnego stanu dostępności lub uzyskać wiedzę przydatną do zaproponowania potencjalnych rozwiązań.
- Służenie wsparciem i inspiracją przy opracowywaniu planu działań poprzez sugerowanie możliwych rozwiązań usprawniających prace nad dostępnością i dbanie o to, by plan działań obejmował utworzenie stałego Zespołu ds. ISEMOA oraz przewidywał powtórne audyty ISEMOA.
- Sporządzenie raportu ISEMOA i zaprezentowanie wyników procesu Zespołowi ISEMOA i głównym interesariuszom.
- Ponowne skontaktowanie się z regionem po upływie około roku od wdrożenia systemu ISEMOA QMS, aby skontrolować postępy w odniesieniu do planu działań.

Więcej informacji na temat zadań Audytora ISEMOA znajduje się w Poradniku dla Audytorów ISEMOA – krok po kroku.

Osoba Kontaktowa

Osoba (lub niewielki zespół) wytypowana przez region do odgrywania roli osoby do kontaktów podczas wdrożenia systemu ISEMOA QMS. Główne zadania Osoby Kontaktowej są następujące:

- Współpraca z Audytorem ISEMOA.
- Zbieranie danych do wyselekcjonowanych wskaźników dostępności i dostarczanie Audytorowi dokumentów dotyczących polityki/planowania w zakresie dostępności oraz innych informacji podstawowych.
- Powołanie Zespołu ISEMOA we współpracy z Audytorem ISEMOA.
- Zorganizowanie trzech spotkań Zespołu ISEMOA, tj. zaproszenie uczestników, zapewnienie sali, małego poczęstunku itp.
- Aktywny udział w spotkaniach ISEMOA.
- Zgłoszenie uwag do raportu ISEMOA i planu działań.
- Ocena procesu audytu podczas końcowego spotkania z Audytorem ISEMOA.
- Udział w kontroli po upływie roku od audytu ISEMOA.

Zespół ISEMOA

W skład Zespołu ISEMOA wchodzi zarówno „dostawcy” (od planowania przestrzennego po projektowanie bez barier), jak i „użytkownicy” (nie wyłączając żadnej z grup użytkowników). Do głównych zadań członków Zespołu ISEMOA należy:

- Aktywny udział w spotkaniu wstępnym, merytorycznym i strategicznym.
- Wypełnienie kwestionariusza oceny.

- Aktywny udział w opracowywaniu planu działań (na spotkaniu strategicznym).
- Zgłoszenie uwag do raportu ISEMOA i planu działań.

3.4.4 Certyfikacja

System ISEMOA QMS nie jest narzędziem porównawczym, ani programem konkursowym, ponieważ jego metodologia nie pozwala na porównania pomiędzy regionami. Nie ma on też na celu nagradzania najlepszych regionów.

Celem systemu ISEMOA QMS jest udzielenie wsparcia wszystkim władzom regionalnym w dokonywaniu oceny i ciągłym doskonaleniu ich prac nad dostępnością. Z punktu widzenia sukcesu ISEMOA QMS nie ma znaczenia, czy regionalne władze wdrożyły już wcześniej jakieś środki poprawiające dostępność, czy dopiero zamierzają zacząć działania w tym zakresie.

Regiony, które wdrożą system ISEMOA QMS otrzymają certyfikat potwierdzający ich motywację i zaangażowanie w poprawę dostępności na swoim terenie.

3.4.5 Kwalifikacje Audytorów ISEMOA

Wdrożenie systemu ISEMOA QMS nadzoruje certyfikowany Audytor ISEMOA. Jest to osoba, która z powodzeniem ukończyła szkolenie dla zewnętrznych Audytorów ISEMOA. Aby móc wdrażać system ISEMOA QMS Audytorzy ISEMOA muszą posiadać następujące kwalifikacje:

- szczegółową znajomość systemu ISEMOA QMS, czynników sukcesu i zagrożeń;
- szczegółową znajomość ról poszczególnych uczestników procesu ISEMOA;
- znajomość zasad koncepcji Projektowania dla wszystkich/Projektowania bez barier/Projektowania uniwersalnego;
- podstawową znajomość potrzeb wszystkich grup osób PRM oraz najczęstszych barier jakie napotykają różne grupy osób PRM w przestrzeni i transporcie publicznym;
- znajomość przykładów dobrych praktyk umożliwiających ograniczenie barier w przestrzeni i transporcie publicznym;
- umiejętności praktyczne w zakresie moderowania dyskusji, mediacji pomiędzy ścierającymi się punktami widzenia, kierowania procesami uczestnictwa w sposób zorientowany na cel.

4 UWAGI KOŃCOWE

Niniejszy dokument prezentuje ogólny opis i wprowadzenie do systemu ISEMOA QMS dla regionów. Dostępny jest także podobny dokument dotyczący gmin i miast (D4.1 System zarządzania jakością dla poprawy dostępności w gminach i miastach). Więcej informacji na temat kroków w procesie wdrażania oraz materiałów wykorzystywanych w czasie audytu ISEMOA, zawarto w Poradniku dla Audytorów ISEMOA – krok po kroku (www.isemoa.eu). Wdrożenie systemu ISEMOA QMS powinien przeprowadzać certyfikowany Audytor ISEMOA. Dane kontaktowe do Audytorów można znaleźć na stronie www.isemoa.eu.