

## Roczny Plan Działania na rok: 2024

**Tytuł lub zakres projektu:** Centrum Komunikacji dla Osób z Niepełnosprawnościami

**Wersja fiszki: 1**

**Numer i data uchwały Komitetu Monitorującego:** uchwała nr 80 z dnia 5 czerwca 2024 r.

### Informacje o instytucji opracowującej fiszkę

**Instytucja:** Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

**Dane kontaktowe osoby do kontaktów roboczych:**

Aneta Otłowska, Aneta.Otłowska@mriips.gov.pl, 538 117 428;

Agnieszka Szemetyło, Agnieszka.Szemetyllo@mriips.gov.pl, 538 117 431

### Fiszka projektu wybieranego w sposób niekonkurencyjny

#### Podstawowe informacje o projekcie

**Numer i nazwa Priorytetu:** FERS.03 Dostępność i usługi dla osób z niepełnosprawnościami

**Numer i nazwa działania FERS:** Działanie FERS.03.05 Lepsza komunikacja dla osób z niepełnosprawnościami

**Cel szczegółowy, w ramach którego projekt będzie realizowany**

ESO4.8. Wspieranie aktywnego włączenia społecznego w celu promowania równości szans, niedyskryminacji i aktywnego uczestnictwa oraz zwiększanie zdolności do zatrudnienia, w szczególności grup w niekorzystnej sytuacji (EFS+)

**Typ projektu FERS:** Utworzenie Centrum Komunikacji dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, zapewniającego komunikowanie się i uzyskanie informacji, w tym przy pomocy alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz języka migowego

**Podmiot, który będzie wnioskodawcą: administracja**

**publiczna/administracja rządowa:** Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej - Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych

**Cel i opis projektu (w tym uzasadnienie realizacji i planowana trwałość)**

**Uzasadnienie realizacji projektu:**

Projekt stworzenia Centrum Komunikacji wynika wprost z konieczności zaspokojenia potrzeby w zakresie komunikacji osób z niepełnosprawnościami na równi z innymi osobami. Projekt jest odpowiedzią na bariery, które napotykają osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawnościami podczas komunikacji z innymi uczestnikami życia społecznego, w tym z podmiotami instytucjonalnymi, we wszystkich sferach życia. Uzasadnieniem dla utworzenia Centrum Komunikacji jest przede wszystkim ratyfikowana przez Polskę Konwencja [Organizacji Narodów Zjednoczonych] o prawach osób niepełnosprawnych, która wskazuje na konieczność podjęcia działań w kierunku realizacji prawa osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami do komunikowania się i uzyskiwania informacji. Utworzenie Centrum pozwoli na realizację zasad Konwencji: poszanowania godności, autonomii i niezależności osoby, swobody dokonywania wyborów, niedyskryminacji, udziału i włączenia w społeczeństwo, równości szans, dostępności. Utworzenie Centrum umożliwi osobom z różnego rodzaju niepełnosprawnościami zapewnienie realizacji

praw w zakresie dostępności (art. 9) i niezależnego życia (art. 19), ale też mobilności (art. 20), edukacji (art. 24), zdrowia (art. 25), rehabilitacji (art. 26), pracy i zatrudnienia (art. 27) czy udziału w życiu kulturalnym, rekreacji, wypoczynku i sporcie (art. 30).

Potrzeby zapewnienia wsparcia w zakresie komunikacji dotyczą m.in. osób głuchych, słabosłyszących, niewidomych, słabowidzących, głuchoniewidomych, osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, mających trudności w korzystaniu z narządu mowy, osób z niepełnosprawnością sensoryczną, intelektualną czy w spektrum autyzmu.

Potrzeby te dotyczą osób posługujących się polskim językiem migowym (PJM), systemem językowo-migowym (SJM), sposobami komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN), korzystających z alfabetu Lorma, alfabetu Braille'a, technologii i narzędzi wspomagających komunikowanie się i technologii asystujących, alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (*Augmentative and Alternative Communication, AAC*), tekstu łatwego do czytania i zrozumienia (*Easy to Read, ETR*).

W przypadku osób głuchych, istotny jest zapis Konwencji odnoszący się m.in. do uznania ich szczególnej tożsamości kulturowej i językowej, w tym języków migowych i kultury osób niesłyszących (art. 30 ust. 4). Konwencja zobowiązuje też do zapewnienia osobom z niepełnosprawnością słuchu różnych form pomocy i pośrednictwa ze strony innych osób, w tym osób pełniących funkcje przewodnicze, lektorskie i osób profesjonalnie tłumaczących język migowy (art. 9 ust. 2 lit. e). Próbą dostosowania prawodawstwa polskiego do postanowień Konwencji była ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2023 r. poz. 20), mająca na celu zagwarantowanie osobom głuchym i głuchoniewidomym funkcjonowanie w społeczeństwie, poprzez uregulowanie kwestii związanych z dostępnością działania organów administracji publicznej. Niestety dzisiaj w wielu instytucjach publicznych

nadal występuje ograniczony dostęp do osób tłumaczących, w tym do osób tłumaczących z języka migowego. Korzystne zmiany w tym zakresie wprowadziła ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2022 r. poz. 2240), nie tylko zobowiązując wszystkie podmioty publiczne (zdefiniowane szeroko w art. 3 tej ustawy) do likwidowania barier informacyjno-komunikacyjnych, ale także wprowadzając sankcje prawne za brak spełniania tego obowiązku. Ustawa ta wprowadziła też obowiązek zapewnienia minimalnych wymagań służących zapewnieniu dostępności informacyjno-komunikacyjnej (art. 6 pkt.3), odwołując się w dużym zakresie do rozwiązań ujętych w ww. ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Podmioty publiczne zostały zobowiązane do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje, instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących (np. pętle indukcyjne, system FM), zapewnienia na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności - w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania, zapewnienia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

Obecnie funkcjonuje instrument w postaci dofinansowania usługi tłumacza PJM ze środków PFRON, ale tylko w niewielkiej części odpowiada on na potrzeby komunikacyjno-informacyjne osób z niepełnosprawnością. Polega on na dofinansowaniu usługi tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika i jest finansowany ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) w ograniczonym zakresie. Wymaga on złożenia wniosku z wyprzedzeniem, złożenia orzeczenia oraz zabezpieczenia środków z wyprzedzeniem. Co więcej, dostępność

wykwalifikowanych tłumaczy polskiego języka migowego jest ograniczona. Najlepiej sytuacja wygląda w dużych miastach. Osoby zamieszkujące tereny małych miast czy wsi, mają bardzo duży problem ze znalezieniem tłumacza, nawet do załatwienia podstawowych spraw socjalnobytowych. Na podstawie prowadzonych przez wojewodów rejestrów tłumaczy polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo-migowego (SJM) i sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN) świadczących usługi tłumaczenia na obszarze danego województwa dostępność osoby tłumaczącej z języka migowego w niektórych województwach jest ograniczona np. w województwie podlaskim jest wpisanych 11 osób w rejestrze, w woj. lubuskim 12 a w woj. świętokrzyskim – 18. W sumie w ponad połowie województwach liczba tłumaczy dostępna na danym terenie nie przekracza 30 osób. Największa dostępność tłumaczy jest w woj. dolnośląskim (80 osób), mazowiecki (76 osób) oraz śląskim (62 osoby). Zestawiając liczbę tłumaczy do liczby wydanych orzeczeń z symbolem 03-L – zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, na jedną osobę świadczącą usługi tłumaczenia przypada ponad 500 osób ze wskazaną niepełnosprawnością.

Dotychczas, pomimo rozwiązań ustawowych skierowanych do grupy osób wymagających wsparcia w zakresie korzystania z alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji AAC i ETR, wskazujących na możliwość zawnioskowania do podmiotu o te sposoby komunikacji, nie zostały przyjęte standardy komunikacji AAC i ETR.

Jak podaje Główny Urząd Statystyczny w opracowaniu wyników z badania Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań 2021, Stan i struktura demograficzno-społeczna i ekonomiczna ludności Polski w świetle wyników NSP 2021 liczba osób niepełnosprawnych ogółem (prawnie i biologicznie) wyniosła 5 447 548 osób, co stanowiło 14,3 % ogólnej populacji Polski. Liczba osób posiadających prawne orzeczenie potwierdzające niepełnosprawność wyniosła 3 471 193 osób, a

niepełnosprawnych tylko biologicznie (tzn. nieposiadających prawnego orzeczenia stwierdzającego niepełnosprawność, natomiast deklarujących odczuwanie ograniczenia sprawności- 1 976 355 osób). Wśród ogółu ludności w wieku 15 lat i więcej, która według danych NSP 2021 wynosiła 32 098 312, osoby niepełnosprawne (5 198 829) stanowiły 16,2% ogółu populacji Polski w tym wieku.

W Badaniu Stanu Zdrowia Ludności Polski z 2019 r. (na podstawie wyników Europejskiego Ankietowego Badania Zdrowia – EHIS 2019 r.) w Polsce pod koniec 2019 r. żyło niemal 23% osób niepełnosprawnych, czyli osób, które twierdziły, iż z powodu problemów zdrowotnych miały ograniczoną zdolność wykonywania czynności, jakie ludzie zwykle wykonują (wg metodologii Eurostatu). Osoby niesprawne w wieku 15 lat i więcej według kryterium UE (biologicznie) z uszkodzeniami i chorobami narządu wzroku stanowiły 33,9% a z uszkodzeniami i chorobami narządu słuchu 14,2%, schorzenia neurologiczne występowały u 28,3% osób niesprawnych, schorzenia psychiczne u 6,7%, upośledzenie umysłowe 1,8%. Wyniki badania EHIS pokazują, że pod koniec 2019 r. prawne orzeczenie o niepełnosprawności lub równoważne posiadało ponad 10% mieszkańców Polski (niepełnosprawnych wyłącznie prawnie – niemal 7%, prawnie i biologicznie – blisko 4%).

Według prognoz, uszkodzenia i choroby narządu słuchu, jak również uszkodzenia i choroby narządu wzroku oraz problemy widzenia, będą narastać i staną się bardziej powszechne. Należy wziąć również po uwagę starzenie się społeczeństwa i choroby degeneracyjne wieku podeszłego. W miarę upływu lat zmniejsza się sprawność narządów zmysłu i ruchu. Dostępne opracowania i analizy pozwalają szacować, że ok. 1% populacji

doświadcza złożonych potrzeb w komunikacji – co oznacza że w Polsce jest około 380 tys. takich osób.<sup>1</sup>

### **Podejmowane działania:**

W poprzedniej perspektywie finansowej w Programie Operacyjnym Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020 (PO WER), Działaniu 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych, realizowany był projekt badawczy - „Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy”.<sup>2</sup> W projekcie zostały opracowane, skonsultowane i przetestowane rozwiązania prawne w tym zakresie wraz z oceną skutków regulacji.

Jednym z instrumentów opracowanych w ramach projektu było „Centrum Komunikacji - wsparcie dla osób z niepełnosprawnościami posługujących się językiem migowym w podjęciu oraz utrzymaniu aktywności zawodowej”. Dzięki takiemu rozwiązaniu ułatwiony został dostęp osób z niepełnosprawnościami do rynku pracy oraz możliwość stabilnego i długoterminowego ich zatrudnienia. Do minimum ograniczono barierę komunikacyjną na linii pracownik-pracodawca, pracodawca-pracownik.

Wyniki przeprowadzonego pilotażu potwierdziły pozytywny odbiór zaproponowanego instrumentu, a w raporcie<sup>3</sup> podsumowującym

---

<sup>1</sup> „System wsparcia osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się wymagających wspomagających i alternatywnych metod komunikacji (AAC)” Katarzyna Świeczkowska, dr Magdalena Grycman, Agnieszka Pilch, Alina Smyczek – opracowanie powstałe w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”. Źródło: <https://wlaczeniespoleczne.pl/idi-fgi-warsztaty/aac-i-etr>

<sup>2</sup> Produkty dotyczące Centrum komunikacji, powstałe w ramach projektu „Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy”, dostępne są na stronie projektu: <https://wlaczeniewylaczonych.pl>.

<sup>3</sup> Raport dostępny jest m.in. na stronie: <https://wlaczeniewylaczonych.pl/sites/default/files/2024-01/Raport%20-%20Konsultacje%20W%C5%82%C4%85czenie%20wy%C5%82%C4%85czonych.pdf>

przeprowadzone konsultacje społeczne zawarto rekomendacje do wdrożenia go do systemu prawa.

Wnioski z przeprowadzonego pilotażu wskazują, że konieczne jest utworzenie bezpłatnego narzędzia do komunikacji, dostępnego w skali całego kraju, dostępnego w czasie rzeczywistym, 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, umożliwiającego komunikację pomiędzy osobami głuchymi, słabosłyszącymi i głuchoniewidomymi, a osobami słyszącymi. Dzięki usługom świadczonym w ramach Centrum Komunikacji, osoby te będą miały stały dostęp do informacji oraz możliwość komunikacji, na równi z innymi obywatelami.

W poprzedniej perspektywie finansowej w Działaniu 2.6 PO WER realizowany był także projekt „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”<sup>4</sup>. W projekcie zostały opracowane, skonsultowane i przetestowane rozwiązania wspierające osoby o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, wymagające wspomagających i alternatywnych metod komunikacji (AAC i ETR), jak też zostały przygotowane propozycje rozwiązań prawnych w tym zakresie<sup>5</sup>.

Rozwiązania te określają co obejmuje system wsparcia osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, wskazują na obowiązki podmiotów publicznych i prywatnych w zakresie informacji oraz komunikacji z osobami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, standardy tekstu łatwego do czytania i zrozumienia (ETR), wymagania dotyczące specjalistów w zakresie AAC i ETR oraz proponują regionalne i lokalne struktury organizacyjne i koordynacyjne w zakresie AAC.

---

<sup>4</sup> Produkty projektu, w tym w zakresie wspomagających i alternatywnych metod komunikacji, dostępne są na stronie: <https://wlaczeniespoleczne.pl/>.

<sup>5</sup> W ramach projektu opracowano instrument „System wsparcia osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się wymagających wspomagających i alternatywnych metod komunikacji (AAC i ETR)“.



Przeprowadzony w projekcie „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” pilotaż usług AAC i ETR wskazał na konieczność zbudowania systemu wsparcia osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się.

Z wniosków wypracowanych w ramach wskazanego wyżej projektu wynika, że komunikacja z osobami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, powinna uwzględniać pomoce komunikacyjne, formy lub sposoby stosowane w komunikacji wspomagającej i alternatywnej, wskazane przez osobę o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, z uwzględnieniem standardu usług AAC.

Usługi powinny być świadczone przez osoby specjalizujące się w AAC. Niezbędne jest jednak odpowiednie przeszkolenie osób, które zostaną zatrudnione w Centrum w zakresie możliwości udzielanego wsparcia (wypracowanie standardów usług) przez osoby specjalizujące się w AAC oraz ich dalsze doskonalenie zawodowe. Osób posiadających wiedzę ekspercką z AAC jest obecnie na rynku niewiele. Szkolenie obejmować powinno m.in. wypracowane standardy świadczenia usług, specyfikę funkcjonowania Centrum itp.

Konieczne jest również zbudowanie struktury organizacyjnej pod kątem udzielanego wsparcia, by usługi mogły być świadczone na poziomie lokalnym czy regionalnym.

Rozwiązania legislacyjne w zakresie wsparcia grupy osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się zostały uwzględnione także w trzecim projekcie realizowanym w Działaniu 2.6 PO WER pn. „Opracowanie projektu ustawy wdrażającej Konwencję o prawach osób niepełnosprawnych o proponowanej nazwie: Ustawa o wyrównywaniu szans osób z niepełnosprawnościami wraz z Oceną Skutków Regulacji i uzasadnieniem,

jak też propozycji zmian legislacyjnych podążających za nową ustawą<sup>6</sup>. Zaprojektowano m.in. wsparcie w ramach Indywidualnego Pakietu Wsparcia, w ramach którego mogłyby być finansowane usługi tłumaczenia w polskim języku migowym (PJM), systemie językowo-migowym (SJM), sposobie komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN). Przeprowadzono przegląd obowiązujących aktów prawnych i zaproponowano zmiany, które przełożyłyby się na zwiększenie dostępności, w tym komunikacyjno-informacyjnej.

Projekt Centrum Komunikacji jest kontynuacją i rozwinięciem działań prowadzonych w ramach ww. projektów. Prowadzone konsultacje społeczne wykazały zainteresowanie społeczności osób z niepełnosprawnościami wprowadzeniem takich usług, a przeprowadzony pilotaż potwierdził potrzebę wprowadzenia wsparcia w zakresie komunikacji. Rozwiązania wypracowane w ww. projektach, wnioski i rekomendacje dotyczące poszczególnych instrumentów zostaną poddane analizie i będą podstawą do opracowania standardów dotyczących korzystania z usług komunikacyjnych, w szczególności AAC.

### **Cel projektu:**

Celem niniejszego projektu jest zapewnienie usług w zakresie bieżącego komunikowania się osób z niepełnosprawnościami, o których mowa w Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych<sup>7</sup>, potrzebujących wsparcia w komunikowaniu się.

Działania podejmowane w ramach projektu będą uwzględniały w szczególności osoby z niepełnosprawnościami narządu słuchu, mowy i

---

<sup>6</sup> Produkty i materiały wypracowane w ramach realizacji projektu są dostępne na stronie <https://wyrownywanieszans.mrips.gov.pl/>

<sup>7</sup> Do osób niepełnosprawnych zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami (Art.1 KPON).

wzroku, niepełnosprawnością intelektualną, z problemami zdrowia psychicznego i spektrum autyzmu, posługujących się PJM, SKOGN, korzystających z transkrypcji mowy na tekst, alternatywnych i augmentatywnych sposobów komunikacji (AAC) oraz ETR.

Nie zakłada się jednak równomiernego rozłożenia tych usług, ale przyjęto, że najczęściej stosowana będzie usługa PJM (dużo częściej niż SKOGN, transkrypcji mowy na tekst czy druk alfabetem Braille'a), co wynika m.in. z liczebności osób potrzebujących takiego rodzaju usług, dotychczasowych wzorców korzystania z nich i możliwości stosowania PJM on-line na odległość. Podobnie zakłada się, że znacznie rzadziej będą świadczone usługi w zakresie AAC z uwagi na mniejsze zapotrzebowanie i charakter usługi, konieczność wcześniejszego nawiązania bezpośredniego kontaktu oraz świadczenie usługi na poziomie lokalnym. Centrum umożliwi także nawiązanie kontaktu z podmiotami świadczącymi usługi na rzecz osób z różnymi niepełnosprawnościami, w tym mających niepełnosprawność intelektualną, problemy zdrowia psychicznego, autyzm, korzystających z AAC, osobom głuchym, niewidomym, głuchoniewidomym.

Projekt obejmuje opracowanie standardów doboru urządzeń i metod komunikowania się przy pomocy AAC dostosowanych do indywidualnych potrzeb osób posługujących się AAC.

Projekt przewiduje działania szkoleniowe mające na celu podniesienie kompetencji personelu instytucji obsługujących osoby z niepełnosprawnościami i pracowników urzędów w zakresie alternatywnych i wspomagających metod komunikacji (AAC) oraz ETR.

Projekt przewiduje również rozwiązania związane z wdrożeniem i upowszechnieniem stosowania AAC, w tym m.in. poprzez hub AAC na poziomie centralnym dla koordynacji działań, szkolenia osób, które będą specjalizować się w ACC, opracowywanie/wdrażanie standardów usług AAC w Polsce.

Katalog spraw, których będą dotyczyć usługi świadczone w ramach Centrum Komunikacji, będzie katalogiem otwartym zapewniając w ten sposób możliwie najszerszy zakres usług. Przykładowo mogą obejmować potrzeby bieżącej komunikacji osób z danego rodzaju niepełnosprawnością związane z umówieniem wizyty do lekarza, wizyty w urzędzie czy u pracodawcy, z zamówieniem stolika w restauracji, z zamówieniem pizzy, z zamówieniem taksówki, z powiadomieniem służb alarmowych na nr 112, z tłumaczeniem dokumentów na PJM, z drukiem alfabetem Braille'a, z umożliwieniem rozmowy on-line lub na żywo w PJM, skorzystaniem z transkrypcji wypowiedzi fonicznej, z języka prostego do czytania i zrozumienia itd.

Centrum będzie świadczyć wsparcie w zależności od potrzeb dla osób z niepełnosprawnościami. Zakłada się że z usług centrum będą korzystać przede wszystkim osoby prywatne, jednak w niektórych przypadkach możliwe będzie również korzystanie z usług przez podmioty publiczne lub podmioty prywatne do komunikacji z osobami z niepełnosprawnością. Co ważne, nie będzie to rozwiązanie w żaden sposób zastępowało istniejących obowiązków podmiotów, wynikających z przepisów ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych czy ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Obowiązek prawny zapewnienia usług pozostaje po stronie podmiotów publicznych, jednakże Centrum stanowić może dodatkowy sposób na realizację tego obowiązku po stronie podmiotu publicznego. Szczegółowe rozwiązania i zasady korzystania w tym zakresie zostaną wypracowane i przetestowane w trakcie realizacji projektu. Działanie takie wpisuje się w racjonalizację wykorzystania środków publicznych oraz zwiększy trwałość proponowanego rozwiązania i pozwoli zapewnić jego funkcjonowanie również po zakończeniu realizacji projektu. Planowana w projekcie ewaluacja obejmie analizę możliwości odpłatnej działalności Centrum np. na rzecz podmiotów

publicznych czy prywatnych. Priorytetem w projekcie pozostaje jednak bezpłatne wsparcie komunikacyjne osób z niepełnosprawnościami, dlatego też usługi będą przede wszystkim skierowane bezpośrednio do nich.

Projekt obejmuje utworzenie Centrum Komunikacji do obsługi osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami i zapewnienie im dostępu do informacji i komunikowania się – w szczególności dotyczy to osób z niepełnosprawnością słuchu. W Centrum osoby głuche, słabosłyszące lub głuchoniewidome będą mogły skorzystać ze zdalnych usług:

- profesjonalnego tłumacza PJM w obu kierunkach tłumaczenia,
- transkrypcji wypowiedzi fonicznej na tekst polski
- druk alfabetem Braille'a,
- transkrypcji wypowiedzi osoby słyszającej przy jednoczesnym wypowiedaniu tekstu napisanego przez osobę głuchą, słabosłyszącą, głuchoniewidomą.

Usługa ta pozwoli na komunikację zdalną z dowolną osobą lub podmiotem i będzie funkcjonować trójstronnie: osoba głucha, słabosłysząca lub głuchoniewidoma będzie mogła zainicjować połączenie do osoby słyszającej / podmiotu, ale połączenie będzie też mogło być wykonane do osoby głuchej, słabosłyszącej lub głuchoniewidomej.

Projekt obejmuje również usprawnienie działań w zakresie likwidacji barier komunikacyjnych, w tym barier napotykaných przez osoby mające trudności w werbalnym porozumiewaniu się, z niepełnosprawnością sensoryczną, intelektualną, korzystających z alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (Augmentative and Alternative Communication AAC), włączając w to zapewnienie tekstu łatwego do czytania (ETR). Metody te umożliwiają takim osobom wyrażanie swoich potrzeb, preferencji, myśli, opinii, a w konsekwencji pomagają w nawiązywaniu relacji z innymi osobami oraz dają poczucie niezależności

i wpływu na swoje życie. Dają możliwość efektywnego porozumiewania się za ich pomocą m.in. w kontaktach z podmiotami publicznymi.

Projekt obejmuje zapewnienie dostosowanego budynku użytkowego na Centrum Komunikacji z odpowiednim wyposażeniem w media, meble, sprzęt komputerowy, stałe łącze internetowe, komputery/laptopy z odpowiednim oprogramowaniem, kamery, lampy, statywy, tło itp. (do nagrywania filmów), słuchawki, drukarki, w tym drukarkę Braille'a.

Lokalizacja Centrum i jego forma organizacyjno-prawna zostanie ustalona w trakcie realizacji projektu, zależnie od możliwości lokalowych, dostępności bazy infrastrukturalnej oraz otoczenia prawnego.

Projekt obejmuje nabór i zatrudnienie osób specjalizujących się w tłumaczeniach oraz osób posiadających wiedzę specjalistyczną w poszczególnych obszarach, zatrudnienie personelu Centrum, a także działania szkoleniowe mające na celu podniesienie kompetencji personelu Centrum Komunikacji w zakresie tłumaczeń na PJM, SKOBN, stosowania alternatywnych i wspomagających metod komunikacji (AAC) oraz ETR.

Zakłada się wdrożenie huba na poziomie centralnym dla koordynacji działań w tym zakresie oraz szkolenia specjalistów i dostępność usług świadczonych na poziomie centralnym i lokalnym.

Projekt zakłada korzystanie z nowych rozwiązań technologicznych, w tym ze sztucznej inteligencji.

### **Efekty i trwałość rezultatów projektu:**

Zakłada się utrzymanie trwałości projektu przez okres 5 lat od daty płatności końcowej, zgodnie z art. 65 ust. 1 rozporządzenia ogólnego, projektów obejmujących inwestycje w infrastrukturę lub inwestycje produkcyjne, środki trwałe oraz nabyte przez jednostkę, zaliczane do aktywów trwałych, prawa majątkowe nadające się do gospodarczego wykorzystania o przewidywanym okresie ekonomicznej użyteczności dłuższym niż rok (autorskie prawa majątkowe, prawa pokrewne, licencje,

koncesje, prawa do wynalazków, patentów, znaków towarowych, wzorów użytkowych oraz zdobniczych). Centrum będzie nadzorowane przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego lub innego. Zostaną zaproponowane zmiany prawne sankcjonujące i ustanawiające Centrum Komunikacji jako odrębny podmiot nadzorowany przez MRPiPS, zgodnie z wypracowanymi rozwiązaniami. Usługi świadczone przez Centrum będą finansowane ze środków publicznych. Zaproponowane zostaną rozwiązania mające na celu wpisanie wypracowanych rozwiązań w struktury regionalne np. poprzez wykorzystanie istniejących struktur.

## **Uzasadnienie wyboru projektu w sposób niekonkurencyjny oraz wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą**

Projekt jest przedsięwzięciem służącym realnej zmianie w kierunku poprawy dostępności i realizacji rządowego programu Dostępność Plus, a także założeń Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030. W Strategii wprost zapisano konieczność utworzenia Centrum Komunikacji do obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu – głuchych, słabosłyszących lub głuchoniewidomych. Utworzenie Centrum Komunikacji wynika z respektowania obowiązujących przepisów prawa w zakresie dostępności oraz zaspokojenia realnej potrzeby w zakresie komunikacji osób z niepełnosprawnościami, na równi z innymi osobami.

Z uwagi na realizację projektu, którego celem będzie utworzenie Centrum zapewniającego realizację określonych usług komunikacyjno-informacyjnych, konieczny jest udział podmiotu lub podmiotów o odpowiednim potencjale organizacyjnym, kadrowym, z doświadczeniem w zakresie rozwiązań dotyczących wsparcia osób z niepełnosprawnościami, realizowanych usług na ich rzecz w obszarze komunikowania się.

Możliwość zastosowania procedury niekonkurencyjnej jest zgodna z ustawą z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027 (Dz. U. poz. 1079, z późn. zm.).

Wnioskodawcą będzie Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Pełnomocnik Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych działa na podstawie ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2024 r. poz.44).

Pełnomocnik wykonuje swoje zadania przy pomocy Biura Pełnomocnika, które stanowi wyodrębnioną komórkę organizacyjną w urzędzie obsługującym ministra właściwego do spraw zabezpieczenia społecznego.

Do zadań Pełnomocnika należy między innymi:

- inicjowanie działań zmierzających do ograniczenia skutków niepełnosprawności i barier utrudniających osobom niepełnosprawnym funkcjonowanie w społeczeństwie,
- współpraca z organizacjami pozarządowymi i fundacjami działającymi na rzecz osób niepełnosprawnych.

Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych jest właściwym wnioskodawcą w zakresie realizacji działania ze Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030, jakim jest utworzenie Centrum Komunikacji, za którego realizację odpowiada Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Działanie zmierza do ograniczenia barier utrudniających osobom z niepełnosprawnościami komunikowanie się, a tym samym funkcjonowanie w społeczeństwie. Inicjowanie działań w tym kierunku należy do Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych i jego Biura, które tym samym jest właściwym podmiotem do jego realizacji.



Wnioskodawca będzie realizował projekt w partnerstwie z wyłonionymi w drodze naboru maksymalnie 3 podmiotami, w tym z 2 organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Partnerzy realizując zadania zapewnią tłumaczenie na polski język migowy oraz wsparcie osobom z różnego typu niepełnosprawnościami, w tym mających niepełnosprawność intelektualną, problemy zdrowia psychicznego, autyzm, korzystających z AAC, ETR, osobom głuchym, niewidomym, głuchoniewidomym poprzez wykorzystanie odpowiednich technologii i sprzętu, w tym specjalistycznych systemów wspomagających słyszenie, adaptację materiałów. Niektóre organizacje, działające na rzecz osób z niepełnosprawnościami i realizacji ich praw, posiadają duże doświadczenie w zakresie stosowania własnych centrów tłumaczeniowych, świadczenia usług o charakterze infolinii, wideo infolinii, świadczenia usług komercyjnych na mniejszą skalę, co pozwala wykorzystać ich dotychczasowe doświadczenie i potencjał. Beneficjent nie posiada takich możliwości, kadry i zasobów. Przewiduje się też, że zasoby u partnerów mogą się okazać niewystarczające i wówczas konieczne będzie skorzystanie z usług podwykonawstwa. Partnerzy będą posiadać doświadczenie w realizacji zadań wymienionych w projekcie oraz potencjał kadrowy i organizacyjny. Tak skonstruowane partnerstwo pozwoli na osiągnięcie zakładanych celów merytorycznych projektu wymagających wysokospecjalistycznej wiedzy oraz gwarantować będzie poprawność formalną realizowanego projektu.

Realizacja projektu w partnerstwie przyczyni się do osiągnięcia planowanych rezultatów projektu. Zasada partnerstwa będzie realizowana poprzez włączenie przedstawicieli partnerów społecznych we wdrażanie funduszy unijnych. Przy projekcie zostanie powołany komitet sterujący i rada programowa. Komitet będzie zatwierdzał rozwiązania, zaś rada programowa będzie wypracowywała konkretne rozwiązania, oceniała najlepsze rozwiązania, proponowała zmiany, dokonywała wyboru. Skład

komitetu sterującego i rady programowej uwzględni przede wszystkim przedstawicieli partnerstwa. W skład rady programowej będzie szeroki i uwzględnić głos ekspertów i użytkowników usług świadczonych przez Centrum Komunikacji Decydujący głos w Komitecie Sterującym i Radzie Programowej będzie miał przedstawiciel Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych.

**Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie, ze wskazaniem (o ile dotyczy): grup docelowych, planowanych terminów realizacji zadań oraz szacunkowych kosztów ich realizacji (w tym jako % budżetu projektu (kosztów bezpośrednich))**

**Do Grupy docelowej należą:** osoby z niepełnosprawnościami, a w szczególności osoby głuche, słabosłyszące, niewidome, słabowidzące, osoby o złożonych potrzebach komunikacyjnych, osoby mające szczególne potrzeby w zakresie komunikacji werbalnej i niewerbalnej, w tym: w komunikacji w polskim języku migowym, SKOGN lub przy pomocy AAC, ETR, jak również osoby z wiedzą specjalistyczną pracujące na rzecz osób z niepełnosprawnościami: kadra tłumaczy/tłumaczek (PJM), tłumaczy/tłumaczek przewodników (SKOGN), osoby z wiedzą specjalistyczną z zakresu usług AAC, osoby z wiedzą specjalistyczną w zakresie ETR, kadra pracowników Centrum Komunikacji, w szczególności osoby, które będą pośredniczyły w usługach i dbały o najwyższą jakość świadczonego wsparcia.

**Zadanie 1) Utworzenie i utrzymanie Centrum Komunikacji wraz ze strukturami regionalnymi**

Planowany czas realizacji: IV kw. 2024 – IV. kw. 2027

W ramach tego zadania zostaną zrealizowane następujące działania:

- 1. Utworzenie HUB Centrum komunikacji** – w wybranej lokalizacji np. w Warszawie zostanie utworzona główna siedziba Centrum Komunikacji dla osób z niepełnosprawnościami. Oprócz tego zostanie utworzona struktura regionalna Centrum – w 16 innych lokalizacjach, wykorzystująca dostępną infrastrukturę partnerów projektu. W ramach działania przewidziano prace w zakresie remontu, modernizacji budynków w których będą odbywały się zaplanowane w dalszej części projektu szkolenia oraz usługi świadczone na poziomie krajowym, w tym zdalnie. W ramach działania zostanie również zakupiony sprzęt do wykonywania zaplanowanych usług. Zakłada się wykorzystanie potencjału partnerów projektu poprzez wykorzystanie posiadanych zasobów lokalowych i dostosowanie ich do potrzeb projektu.
- 2. Utworzenie struktury regionalnej** – w wybranych regionach zostaną utworzone huby Centrum Komunikacji tj. punkty bezpośredniego kontaktu beneficjentów projektu z tłumaczami oraz kadrą w celu skorzystania z oferowanych usług. W ramach działania zostanie również zakupiony sprzęt do wykonywania zaplanowanych usług. Zakłada się, że wszystkie usługi świadczone w ramach Centrum Komunikacji będą dostępne regionalnie, w szczególności działania zaplanowane w ramach zadania 3 i 4.
- 3. Utrzymanie Centrum komunikacji oraz struktur regionalnych** w ramach działania zaplanowano bieżące działania w celu utrzymania wypracowanych struktur. Działanie obejmuje bieżące utrzymanie infrastruktury Centrum komunikacji HUB, w skład którego wchodzi pion odpowiadający za zapewnienie usług komunikacyjnych osobom komunikującym się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKONG, za pomocą alfabetu Braille'a oraz pionu odpowiadającego za zapewnienie

możliwości komunikowania się i informacji osobom komunikującym się za pomocą alternatywnych i wspomagających za pomocą alternatywnych wspomagających komunikacji (AAC) oraz korzystających z ETR oraz struktur regionalnych.

Grupa docelowa:

- osoby z niepełnosprawnościami tj. osoby komunikujące się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille'a, osoby komunikujące się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz korzystające z ETR.
- Osoby z wiedzą specjalistyczną pracujące na rzecz osób z niepełnosprawnościami: tłumacze/tłumaczki (PJM) i tłumacze/tłumaczki przewodnicy (SKOGN) – osoby, które będą świadczyły wsparcie w projekcie oraz po jego zakończeniu, osoby z wiedzą specjalistyczną z zakresu usług AAC i osoby z wiedzą specjalistyczną w zakresie ETR - osoby, które będą świadczyły wsparcie w projekcie oraz po jego zakończeniu, kadra pracowników Centrum – osoby, które będą pośredniczyły w usługach i dbały o najwyższą jakość świadczonego wsparcia.

Szacunkowe koszty realizacji zadania 1 (w tym jako % budżetu projektu (kosztów bezpośrednich)): około 30 000 000,00 (15% kosztów bezpośrednich). Kategorie kosztów: adaptacje i remont 16 budynków w 16 lokalizacjach (1 główna w Warszawie i 15 regionalnych, koszty wynajmu i utrzymania, zakup sprzętów i wyposażenie, koszty eksploatacyjne. Cross financing: 10 000 000,00.

**Zadanie 2) Utworzenie pionu Centrum Komunikacji odpowiadającego za zapewnienie usług komunikacyjnych i informacji osobom komunikującym się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille'a**

Planowany czas realizacji: IV kw. 2024 - IV kw. 2027.

W zadaniu 2 zostaną zrealizowane następujące działania:

- 1. Przygotowanie standardów i procedur Centrum Komunikacji w zakresie zapewnienia usług komunikacyjnych i informacji osobom komunikującym się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille'a.**
- 2. Stworzenie i rozbudowa funkcjonalności aplikacji (np. mobilnej lub desktopowej lub kilku aplikacji).**
- 3. Szkolenia kadry tłumaczy/tłumaczek (PJM) i tłumaczy/tłumaczek przewodników (SKOGN). Szkolenia kadry Centrum.**

Przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń dla tłumaczy/tłumaczek i tłumaczy/tłumaczek przewodników, podnoszących i doskonalących ich umiejętności tłumaczeniowe i kompetencje zawodowe. Prowadzenie nadzoru nad kadrą tłumaczy/tłumaczek i tłumaczy/tłumaczek przewodników.

Osoby tłumaczące będą działały na rzecz Centrum komunikacji i niezbędne jest opracowanie ścieżki działania w przypadku skarg czy wniosków o zmianę osoby tłumaczącej, a także oceny jakości prowadzonych tłumaczeń

Szkolenia będą uzupełnieniem działania Centrum, z jednej strony zapewnią dopływ dobrze przeszkolonej kadry, z drugiej, rozbudują sieć osób z wiedzą specjalistyczną, które będą świadczyć usługi w skali całego kraju zapewniając dostępność na poziomie lokalnym.

#### **4. Działania upowszechniające usługi świadczone przez Centrum komunikacji**

Przygotowanie i przeprowadzenie działań upowszechniających na temat Centrum Komunikacji („język korzyści”, wizualizacja informacji, dostępność informacyjno-komunikacyjna), skierowanej z jednej strony do

bezpośrednich odbiorców Centrum Komunikacji, osób z niepełnosprawnością a z drugiej do ogółu społeczeństwa, potencjalnych odbiorców. Osią tych działań będzie osoba z niepełnosprawnością i jej potrzeby, ponieważ to ona inicjuje kontakt z Centrum Komunikacji i decyduje o korzystaniu z jej usług.

Działania informacyjne i upowszechniające w zadaniu nie będą stanowiły działań promujących projekt, które zgodnie z Zasadami finansowania programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 są wymienione w katalogu kosztów pośrednich.

## **5. Świadczenie usług**

a) Usługi zdalne - realizowane na terenie całego kraju

- Usługa tłumacza/tłumaczki polskiego języka migowego - ma charakter dwustronny (osoba z niepełnosprawnością – tłumacz/tłumaczka PJM) lub trójstronny (osoba z niepełnosprawnością – tłumacz/tłumaczka PJM - otoczenie), usługa tłumaczenia odbywa się w czasie rzeczywistym, online, poprzez aplikację mobilną lub inną aplikację.
- Usługa alarmowa - połączenie z tłumaczem/tłumaczką PJM w nagłej sytuacji takiej jak np. wypadek samochodowy, nagłe zdarzenie losowe itp., służy do zaalarmowania odpowiednich służb ratunkowych, usługa tłumaczenia odbywa się w czasie rzeczywistym, online, przez aplikację mobilną lub inną aplikację, dostępną 24h/7.

Usługa transkrypcji wypowiedzi fonicznej na tekst polski-przeznaczona przede wszystkim dla osób słabosłyszących, późno ogłuchłych, nieznających polskiego języka migowego, komunikujących się za pomocą języka polskiego pisanego, jak również głuchoniewidomych. Usługa odbywa się w czasie

rzeczywistym, online, poprzez aplikację mobilną lub inną aplikację za pomocą czatu i połączenia audio.

- Usługa tłumaczenia dokumentów - polega na tłumaczeniu pism, umów, regulaminów itp., umożliwia tłumaczenie tekstu z języka polskiego na polski język migowy lub zapis w alfabecie Braille'a, oraz z polskiego języka migowego na język polski. Usługa jest zamawiana, tłumaczenie realizowane jest w ciągu kilku dni. Wymiana dokumentów odbywa się poprzez aplikację mobilną lub inną aplikację, lub w przypadku osób głuchoniewidomych za pomocą poczty tradycyjnej.

Szacunkowe średniomiesięczne zapotrzebowanie będzie wynosić co najmniej 500 usług, maksymalnie do 1200.

- b) Usługi stacjonarne - realizowane w regionach w zależności od potrzeb, dostępnych specjalistów oraz możliwości finansowych. Usługa osoby tłumaczącej stacjonarnie - dostępna w wybranych częściach kraju, polega na tłumaczeniu stacjonarnym np. w miejscu pracy, instytucji, placówce służby zdrowia itp., wykorzystywana w przypadku bardziej złożonych spraw, kiedy nie może być zrealizowana usługa tłumaczenia online lub usługa określona w ustawie o języku migowym i innych formach komunikowania się. Tłumaczenie zamawia osoba z niepełnosprawnością za pomocą aplikacji (np. mobilnej, desktopowej), tłumacz/tłumaczka polskiego języka migowego lub tłumacz/tłumaczka przewodnik we wskazanym terminie i czasie udaje się w wyznaczone miejsce celem zrealizowania usługi.

**6. Ewaluacja Zadania 2 – badanie potrzeb i jakości** w zakresie zapewnienia usług komunikacyjnych i informacji osobom komunikującym się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille'a. Ewaluacja jest konieczna do wprowadzenia

niezbędnych zmian w funkcjonowaniu Centrum. Zadanie jest niezbędne do sprawdzenia realnych potrzeb odbiorców. Ewaluacja będzie procesem ciągłym – bieżący monitoring działań, „tajemniczy klient”, ankiety z użytkownikami, badanie stopnia zadowolenia i propozycji zmian, spotkania superwizyjne ze specjalistami, ankiety i wywiady jakościowe ze specjalistami i pracownikami Centrum. Z działań przygotowany zostanie raport podsumowujący wraz z propozycjami zmian. Ewaluacja będzie prowadzona w sposób ciągły i będzie podstawą do wypracowania rekomendacji do wdrożenia przygotowanych rozwiązań na poziomie krajowym i regionalnym. Zakładamy zatrudnienie specjalisty oraz zlecenie działań ewaluacyjnych dla wykonawcy, który zostanie wyłoniony w postępowaniu konkurencyjnym.

Grupa docelowa:

- osoby z niepełnosprawnościami: osoby komunikujące się w PJM, za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille’a.
- specjaliści pracujący na rzecz osób z niepełnosprawnościami: tłumacze/tłumaczki (PJM) i tłumacze/tłumaczki przewodnicy (SKOGN)
  - osoby, które będą świadczyły wsparcie w projekcie oraz po jego zakończeniu, kadra pracowników Centrum – osoby, które będą pośredniczyły w usługach i dbały o najwyższą jakość świadczonego wsparcia.

Szacunkowe koszty realizacji zadania 2 (w tym jako % budżetu projektu (kosztów bezpośrednich)): około 81 430 000,00 000 000,00 (41% kosztów bezpośrednich).

Kategorie kosztów: wynagrodzenia osób eksperckich i osób z wiedzą specjalistyczną, wynagrodzenia personelu Centrum, wynagrodzenie zespołu projektowego, szkolenia dla kadry projektu, usługi informatyczne (min. 1 aplikacja), szkolenia dla kadry tłumaczy/tłumaczek i



przewodników/przewodniczek, działania upowszechniające (usługa),  
ewaluacja – wynagrodzenia.

**Zadanie 3) Utworzenie pionu Centrum Komunikacji odpowiadającego za zapewnienie możliwości komunikowania się i informacji osobom komunikującym się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz korzystających z ETR.**

Planowany czas realizacji: IV kw. 2024 - IV kw. 2027.

Poniżej propozycja głównych zadań do realizacji w zadaniu 3:.

- 1. Przygotowanie standardów i procedur Centrum Komunikacji** w zakresie zapewnienia możliwości komunikowania się i informacji osobom komunikującym się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz korzystających z ETR. **Uwzględnienie standardów usług AAC.** W działaniu zostaną opracowane standardy usług AAC na podstawie istniejących opracowań z projektów „Włączenie wyłączonych (...)” oraz „Aktywni niepełnosprawni (...)”.
- 2. Szkolenia specjalistów/specjalistek AAC (włączając w to zapewnienie tekstu łatwego do czytania, ETR), opracowanie standardów doboru urządzeń i metod komunikowania się, zapewnienie wiedzy o usługach i korzystania z informacji.** Baza osób z wiedzą specjalistyczną z zakresu AAC oznacza zapewnienie personelu z zakresu alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC), obecnie nie są prowadzone rejestry pokazujące, ilu takich osób jest na rynku.
- 3. Szkolenia specjalistów/specjalistek w zakresie ETR.** Działania szkoleniowe mające na celu podniesienie kompetencji personelu obsługującego osoby z niepełnosprawnościami w zakresie ETR.

#### **4. Świadczenie usługi na poziomie centralnym i regionalnym (usługi AAC i ETR). Utworzenie huba AAC i ETR na poziomie centralnym dla koordynacji działań w tym zakresie.**

Zapewnienie realizacji usług AAC w zależności od potrzeb w tym zakresie. Zapewnienie komunikacji pomiędzy osobami potrzebującymi takich usług a specjalistami, którzy będą mogli udzielić wsparcia. Stworzenie infrastruktury i sieci specjalistów na poziomie lokalnym. Nabór i szkolenie nowej kadry. Hub będzie formą koordynacji usług na poziomie centralnym. W regionach i lokalnie świadczone będą usługi bieżące, które będzie koordynował Hub.

#### **Świadczenie usług**

- a) w zakresie zapewnienia możliwości komunikowania się i informacji osobom komunikującym się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) - stacjonarnie, w Centrum i w wybranych lokalizacjach**
- b) w zakresie tłumaczenia dokumentów na ETR i przygotowania informacji w języku prostym - zdalnie**

- 5. Szkolenia specjalistów/specjalistek usług AAC i ETR na poziomie centralnym i przeszkolenie kadry Centrum w zakresie możliwości udzielanego wsparcia przez osoby specjalizujące się w AAC i ETR oraz doskonalenie zawodowe osób specjalizujących się w AAC i ETR. Działania szkoleniowe mające na celu podniesienie kompetencji personelu obsługującego osoby z niepełnosprawnościami w zakresie alternatywnych i wspomagających metod komunikacji (AAC i ETR).** Szkolenia będą dotyczyły alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (analogicznie jak w zadaniu 1 szkolenia dla tłumaczy). Liczba przeszkolonych tłumaczy/tłumaczek będzie wynikać

wprost z potrzeb oszacowanych w projekcie oraz z liczby już dostępnych specjalistów na rynku.

## **6. Szkolenia kadry pracowników/pracownic i doskonalenie zawodowe osób specjalizujących się w AAC i ETR na poziomie regionalnym i lokalnym.**

Przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń dla kadry Centrum i osób specjalizujących się w AAC oraz ETR, na poziomie lokalnym i regionalnym, podnoszących i doskonalących umiejętności i kompetencje zawodowe. Prowadzenie naboru na poziomie lokalnym. Z uwagi na brak opracowań o liczbie dostępnych osób specjalizujących się w AAC oraz ETR zaplanowano szkolenia, aby mieć możliwość naboru odpowiedniej kadry oraz ujednoczeniu istniejącej wiedzy w zakresie opracowanych standardów. Lokalizacje wskazane do świadczenia usług na poziomie lokalnym zostaną wybrane w późniejszym etapie realizacji projektu, po opracowaniu standardów, oszacowaniu możliwości kadrowych oraz zapotrzebowania na usługi.

## **7. Działania upowszechniające usługi świadczone przez Centrum komunikacji („język korzyści”, wizualizacja informacji, dostępność informacyjno-komunikacyjna), skierowanej z jednej strony do bezpośrednich odbiorców Centrum Komunikacji, osób z niepełnosprawnością a z drugiej do ogółu społeczeństwa, potencjalnych odbiorców. Osią tych działań będzie osoba z niepełnosprawnością i jej potrzeby, ponieważ to ona inicjuje kontakt z Centrum Komunikacji i decyduje o korzystaniu z jej usług.**

Działania informacyjne i upowszechniające w zadaniu nie będą stanowiły działań promujących projekt, które zgodnie z Zasadami finansowania programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 są wymienione w katalogu kosztów pośrednich.

## **8. Ewaluacja Zadania 3 – badanie potrzeb i jakości** w zakresie

zapewnienia możliwości komunikowania się i informacji osobom komunikującym się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz korzystających z ETR. Ewaluacja jest konieczna do wprowadzenia ewentualnych ulepszeń w funkcjonowaniu Centrum. Zadanie jest niezbędne do sprawdzenia realnych potrzeb odbiorców. Ewaluacja będzie procesem ciągłym – bieżący monitoring działań, „tajemniczy klient”, ankiety z użytkownikami, badanie stopnia zadowolenia i propozycji zmian, spotkania superwizyjne ze specjalistami/specjalistkami, ankiety i wywiady jakościowe ze specjalistami/specjalistkami i pracownikami Centrum. Z działań przygotowany zostanie raport podsumowujący wraz z propozycjami zmian. Ewaluacja będzie prowadzona w sposób ciągły i będzie podstawą do wypracowania rekomendacji do wdrożenia przygotowanych rozwiązań na poziomie krajowym i regionalnym. Zakładamy zatrudnienie specjalisty oraz zlecenie działań ewaluacyjnych dla wykonawcy, który zostanie wyłoniony w postępowaniu konkurencyjnym.

### Grupa docelowa:

- osoby z niepełnosprawnościami - osoby komunikujące się za pomocą alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz korzystające z ETR.
- Osoby z wiedzą specjalistyczną pracujący na rzecz osób z niepełnosprawnościami: osoby z wiedzą specjalistyczną z zakresu usług AAC i osoby z wiedzą specjalistyczną w zakresie ETR - osoby, które będą świadczyły wsparcie w projekcie oraz po jego zakończeniu, kadra Centrum – osoby, które będą pośredniczyły w usługach i dbały o najwyższą jakość świadczonego wsparcia.

Szacunkowe koszty realizacji zadania 3 (w tym jako % budżetu projektu (kosztów bezpośrednich): około 86 570 000,00 (43% kosztów bezpośrednich).

Kategorie kosztów: wynagrodzenia ekspertów/ekspertek i specjalistów/specjalistek, wynagrodzenia personelu Centrum, wynagrodzenie zespołu projektowego, szkolenia dla kadry projektu, szkolenia dla kadry osób z wiedzą specjalistyczną, działania upowszechniające (usługa), ewaluacja – wynagrodzenia.

#### **Zadanie 4) Dodatkowe usługi świadczone w ramach Centrum Komunikacji jako wsparcie osób niewidomych** – udostępnianie

informacji o możliwościach alternatywnych form komunikacji takich jak: zapisanie tekstu alfabetem Braille'a, odczytanie i nagranie tekstu do pliku dźwiękowego, stworzenie pliku dźwiękowego przystosowanego do odczytania przez syntezytor mowy, stworzenie pliku tekstowego, także w alfabecie Braille'a, który następnie użytkownik odtwarza przy pomocy syntezytora mowy lub przy pomocy urządzenia tzw. linijki brajlowskiej. Świadczenie usług w powyższym zakresie dla osób z dysfunkcją wzroku. Usługa świadczona na poziomie centralnym, jak i lokalnym, w zależności od potrzeb.

Planowany czas realizacji: IV kw. 2024 - IV kw.2027.

Grupa docelowa:

- osoby z niepełnosprawnościami - osoby komunikujące się za pomocą transkrypcji mowy, SKOGN, za pomocą alfabetu Braille'a.
- osoby z wiedzą specjalistyczną pracujące na rzecz osób z niepełnosprawnościami: tłumacze/tłumaczki (PJM) i tłumacze/tłumaczki przewodnicy (SKOGN) – osoby, które będą świadczyły wsparcie w projekcie oraz po jego zakończeniu, kadra Centrum – osoby, które będą pośredniczyły w usługach i dbały o najwyższą jakość świadczonego wsparcia.

Szacunkowe koszty realizacji zadania 4 (w tym jako % budżetu projektu (kosztów bezpośrednich): około 2 000 000,00 (1 % kosztów bezpośrednich).

### **Zadanie 5) Koszty pośrednie niezbędne do realizacji projektu:**

koszty działań informacyjno-promocyjnych (np. zakup materiałów promocyjnych i informacyjnych, zakup ogłoszeń prasowych, utworzenie i prowadzenie strony internetowej o projekcie, oznakowanie projektu, plakaty, ulotki), koszty koordynatora projektu oraz innego personelu zaangażowanego w zarządzanie, rozliczanie, monitorowanie projektu lub prowadzenie innych działań administracyjnych w projekcie, w szczególności koszty wynagrodzenia tych osób, ich delegacji służbowych i szkoleń, koszty personelu obsługowego (obsługa kadrowa, finansowa, administracyjna, sekretariat, kancelaria, obsługa prawna, w tym dotycząca zamówień) na potrzeby funkcjonowania jednostki, koszty obsługi księgowej, koszty utrzymania powierzchni biurowych

Grupa docelowa:

Zespół Lidera oraz Partnerów biorących udział w realizacji projektu. W zakresie działań informacyjnych – społeczeństwo.

Szacunkowe koszty realizacji zadania 5 (w tym jako % budżetu projektu (kosztów bezpośrednich): 20 000 000,00 (10% kosztów bezpośrednich).

Planowany termin realizacji zadań - (2024 – 2027)

Szacuje się, że koszt programu wyniesie 220 000 000 PLN. Na koszt funkcjonowania Centrum Komunikacji składać się będą koszty związane z jego organizacją i uruchomieniem, w tym działaniami technicznymi, wyposażeniem w sprzęt oraz bieżącym funkcjonowaniem.

## Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie?

Tak

### **Podmioty, które będą partnerami w projekcie, ze wskazaniem realizowanych zadań przez każdego z partnerów oraz uzasadnienie wyboru partnerów:**

Zakłada się realizację projektu w partnerstwie z maksymalnie trzema podmiotami, w tym z co najmniej dwoma organizacjami pozarządowymi, które działają na rzecz osób z niepełnosprawnościami korzystających z różnych sposobów komunikowania się, w tym przy pomocy alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC) oraz języka migowego, poprzez zrzeszanie i aktywizację tych osób i innych osób oraz ich integrację ze środowiskiem, wspólne rozwiązywanie problemów oraz działania w kierunku wyrównywania szans rozwojowych, edukacyjnych, zawodowych i społecznych. Ponadto podmioty te powinny posiadać wiedzę i doświadczenie w zakresie realizacji i rozliczania projektów współfinansowanych ze środków UE.

Jako Partnerzy do realizacji projektu wybrane zostaną maksymalnie 3 podmioty, w tym co najmniej 2 organizacje pozarządowe, które mają doświadczenie w obszarach wymienionych w typie projektu dotyczącym Centrum komunikacji, a które mogłyby być potencjalnym partnerem przy jego realizacji.

W ramach swojej działalności statutowej zajmują się wsparciem osób niepełnosprawnych, działają na rzecz osób z niepełnosprawnościami poprzez zrzeszanie, rehabilitację i aktywizację tych osób, w szczególności osób z dysfunkcjami narządu słuchu, mowy, wzroku, osób ze spektrum autyzmu, z zaburzeniami psychicznymi, z niepełnosprawnością intelektualną oraz zapewniają ich integrację ze środowiskiem. Partnerzy będą posiadać doświadczenie w realizacji zadań wymienionych w projekcie oraz potencjał kadrowy i organizacyjny. Tak skonstruowane partnerstwo

pozwole na osiągnięcie zakładanych celów merytorycznych projektu wymagających wysokospecjalistycznej wiedzy oraz gwarantować będzie poprawność formalną realizowanego projektu.

Realizacja projektu w partnerstwie przyczyni się do osiągnięcia planowanych rezultatów i produktów projektu. Zasada partnerstwa będzie realizowana poprzez włączenie przedstawicieli partnerów społecznych we wdrażanie funduszy unijnych. Skład komitetu sterującego uwzględni przedstawicieli wszystkich współpracujących stron.

### **Czy projekt będzie projektem grantowym?**

Nie

### **Przewidywany termin złożenia wniosku o dofinansowanie:**

III kw.2024 r.

### **Przewidywany okres realizacji projektu**

IV kw. 2024 – IV kw. 2027

### **Szacowany budżet projektu**

Szacowana kwota wydatków w projekcie w podziale na lata i ogółem (PLN):

w roku 2024 - 8 000 000,00 zł.

w roku 2025 - 84 000 000,00 zł.

w roku 2026 - 70 000 000,00 zł.

w roku 2027 - 58 000 000,00 zł.

ogółem: 220 000 000,00 zł

**Wymagany wkład własny beneficjenta (PLN):** Nie

**Szacowany wkład UE (PLN):** 181 544 000,00 zł.



## **Cross-financing:**

Tak

- kwota: 10 000 000 PLN
- procent: 4,5 %

Rodzaj planowanych wydatków w ramach cross-finansingu: remont i adaptacja pomieszczeń.

## **Zakładane efekty projektu wyrażone wskaźnikami**

### **Wskaźniki rezultatu**

Nazwa wskaźnika: Liczba funkcjonujących Centrów Komunikacji dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, zapewniającego komunikowanie się i uzyskanie informacji, w tym przy pomocy alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji oraz języka migowego

Wartość docelowa dla projektu: 1

### **Wskaźniki produktu**

Nazwa wskaźnika: Liczba powstałych Centrów Komunikacji dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, zapewniającego komunikowanie się i uzyskanie informacji, w tym przy pomocy alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji oraz języka migowego

Wartość docelowa dla projektu: 1

## **Szczegółowe kryteria wyboru projektu**

### **Kryteria dostępu**

**Kryterium 1. Projekt będzie realizowany w partnerstwie z maksymalnie trzema Partnerami.**

Partnerem w projekcie mogą być: podmioty publiczne i niepubliczne, organizacje pozarządowe posiadające potencjał kadrowy i organizacyjny oraz doświadczenie w działalności na rzecz osób niepełnosprawnych, w szczególności w zakresie znajomości PJM, SKOGN, transkrypcji wypowiedzi fonicznej na tekst polski lub alfabet Braille'a, AAC i ETR oraz innych technologii wspomagających komunikację dla osób ze szczególnymi potrzebami.

### **Opis i uzasadnienie kryterium:**

Kryterium weryfikowane na podstawie treści złożonego wniosku.

Wymagane będzie posiadanie przez każdego z Partnerów:

- co najmniej 5-letniego doświadczenia w zakresie działalności na rzecz osób z niepełnosprawnościami zgodnie z Konwencją [ONZ] o prawach osób niepełnosprawnych, doświadczenia w projektowaniu rozwiązań na ich rzecz i praktyki w zakresie komunikowania się z osobami z niepełnosprawnościami, w szczególności z osobami głuchymi i o złożonych potrzebach komunikacyjnych.
- Doświadczenie 5-letnie weryfikowane będzie na podstawie przedstawionych dowodów np. poprzez prowadzone projekty, publikacje, dotychczasowe rezultaty, umowy itp.

Podmioty partnerskie muszą posiadać odpowiedni potencjał kadrowy i organizacyjny. Wymagane będzie zapewnienie przez każdą z organizacji pozarządowych wyspecjalizowanej oraz doświadczonej kadry w zakresie działalności na rzecz osób z niepełnosprawnościami zgodnie z Konwencją [ONZ] o prawach osób niepełnosprawnych:

- doświadczenia w projektowaniu rozwiązań na ich rzecz i praktyki w zakresie komunikowania się z osobami z niepełnosprawnościami, w szczególności z osobami głuchymi i o złożonych potrzebach komunikacyjnych (min. 1 osoba z min. 3-letnim doświadczeniem w

opracowywaniu i stosowaniu rozwiązań służących wdrażaniu Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych),

- osób posiadających doświadczenie w realizacji kampanii informacyjnej (min. 1 osoba posiadająca doświadczenie w prowadzeniu min. 2 akcji),
- osób posiadających doświadczenie w realizacji i rozliczaniu projektów finansowanych z funduszy strukturalnych (min. 2 osoby, z czego min. 1 z nich posiada doświadczenie w realizacji min. 1 projektu na stanowisku kierowniczym/koordynacyjnym projektu i min. 1 posiada doświadczenie w przygotowywaniu wniosków o płatność w min. 1 projekcie).

Wymagane będzie prowadzenie przez każdego z podmiotów działalności o charakterze ogólnopolskim.

Tym samym potencjał organizacyjny rozumiany jako prowadzenie działalności nieograniczonej zakresem działania do jednego miasta czy województwa, ale jako prowadzenie działalności o charakterze ogólnokrajowym.

Partnerzy muszą działać na rzecz osób z niepełnosprawnościami korzystających z różnych sposobów komunikowania się, w tym przy pomocy polskiego języka migowego, alternatywnych i wspomagających sposobów komunikacji (AAC), poprzez zrzeszanie i aktywizację tych osób oraz ich integrację ze środowiskiem, wspólne rozwiązywanie problemów oraz działania w kierunku wyrównywania szans rozwojowych, edukacyjnych, zawodowych i społecznych.

Partnerzy muszą również posiadać:

- doświadczenie w pracy na rzecz osób głuchych lub korzystających z alternatywnych i wspomagających metod komunikacji;
- doświadczenie w obsłudze tłumaczeniowej instytucji publicznych;

- bazę tłumaczy polskiego języka migowego, aby zapewnić wystarczającą liczbę operatorów niezbędnych do realizacji zadania (w przypadku dwóch podmiotów wystarczy jeden podmiot, który będzie ją posiadał);
- doświadczenie w szkoleniu i certyfikowaniu tłumaczy polskiego języka migowego, aby zapewnić jak najlepszy poziom usług tłumaczeniowych, oraz mieć możliwość na bieżąco podnosić kwalifikacje swojej kadry poprzez szkolenia branżowe (w przypadku dwóch partnerów wystarczy jeden podmiot, który będzie spełniał te warunki);
- doświadczenie w świadczeniu usług stacjonarnych;
- zaplecze organizacyjne w całym kraju w związku z koniecznością zapewnienia usługi tłumacza stacjonarnego.

Ponadto podmioty te muszą posiadać doświadczenie w promocji rozwiązań z zakresu równości szans i niedyskryminacji osób z niepełnosprawnościami oraz powinny posiadać wiedzę i doświadczenie w zakresie realizacji i rozliczania projektów współfinansowanych ze środków UE.

**Kryterium 2. Wnioskodawca w trakcie realizacji projektu zapewni wykorzystanie wytycznych, rezultatów i standardów określonych w pozakonkursowych projektach MRPiPS zrealizowanych w projektach pn. „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” oraz „Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” (Działanie 2.6 PO WER) w zakresie działania Centrum Komunikacji i świadczenia wsparcia usługowego dla osób z niepełnosprawnościami.**

**Opis i uzasadnienie kryterium:**

Wnioskodawca wykorzysta wyniki projektów PO WER „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób

niepełnosprawnych” oraz „Włączenie wyłączonych – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” (Działanie 2.6 PO WER) w zakresie działania Centrum Komunikacji i świadczenia wsparcia usługowego dla osób z niepełnosprawnościami. Wykorzystane zostaną rekomendacje i wyniki prowadzonych pilotaży oraz wypracowane standardy i schematy działania centrum.

Kryterium weryfikowane na podstawie treści złożonego wniosku.

**Kryterium 3. Każdy z Partnerów projektu podczas realizacji zadań w projekcie zatrudni lub oddeleguje co najmniej 2 osoby z niepełnosprawnościami do realizacji przypisanych do niego zadań (każda z osób na co najmniej 1/2 etatu i na co najmniej połowę okresu realizacji projektu).**

**Opis uzasadnienie kryterium:**

Kryterium ma na celu promowanie zaangażowania osób z niepełnosprawnością w projektach współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej.

Osoba z niepełnosprawnością to osoba w rozumieniu Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.

Kryterium weryfikowane na podstawie treści złożonego wniosku o dofinansowanie projektu.

Koszt wynagrodzenia osoby z niepełnosprawnością może być kwalifikowany zarówno w ramach kosztów pośrednich, jak i bezpośrednich projektu.

## **Podpis osoby upoważnionej do podejmowania decyzji w zakresie Roczego Planu Działania**

Miejscowość, data: .....

Podpis osoby upoważnionej: .....

Data zatwierdzenia fiszki w ramach Roczego Planu Działania: .....

(wypełnia Instytucja Zarządzająca FERS)