



Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla mieszkańców Gminy Strawczyn.

Usługa transportowa door-to-door oznacza usługę indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmującą pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego.

§1

1. Usługi transportowe door-to-door będą realizowane dla mieszkańców Gminy Strawczyn na podstawie indywidualnych zgłoszeń użytkowników/użytkowniczek.
2. W pierwszej kolejności usługi transportowe na rzecz osób niepełnosprawnych i z ograniczoną mobilnością świadczone będą w celu umożliwienia podejmowania lub kontynuowania przez ww. osoby leczenia, rehabilitacji i pracy.
3. Realizowana usługa door-to-door świadczona będzie nieodpłatnie.

§2

Uprawnionymi do korzystania z usług transportowych są osoby powyżej 18 roku życia zamieszkujące na terenie Gminy Strawczyn:

1. posiadające ważne orzeczenie o niepełnosprawności lub orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne),
2. osoby mające trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność (m.in. poruszające się na wózkach inwalidzkich, o kulach, niewidome, słabo widzące, starsze i inne), nieposiadające orzeczenia o stopniu niepełnosprawności,
3. pierwszeństwo przy korzystaniu z usług mają osoby na wózkach inwalidzkich.

§3

1. Usługi świadczone będą na terenie Gminy Strawczyn we wszystkie dni powszednie tygodnia w godzinach 8:00-18:00 (jednak dzienny czas pracy kadry nie przekroczy 8 godz. dziennie) , z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.





Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

2. W przypadkach szczególnie uzasadnionych usługi będą mogły być świadczone również poza terenem Gminy Strawczyn po uprzednim zgłoszeniu i ustaleniu szczegółów przejazdu z dyspozytorem w miarę istniejących możliwości organizacyjnych.
3. Usługi transportowe door-to-door nie będą pełniły funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie będą świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
4. Usługi przewozowe realizowane będą na podstawie zgłoszeń u dyspozytora: telefonicznie (rozmowa lub wiadomość sms), e-mail, osobiście w budynku Urzędu Gminy w Strawczynie, za pomocą formularza zgłoszeń umieszczonym na stronie internetowej Gminy Strawczyn na podstawie odpowiednio sformatowanych plików DOC, które umożliwią odczyt osobom niewidomym.
5. W zgłoszeniu należy podać:
 - dane osobowe pasażera, adres zamieszkania, numer telefonu, e-mail,
 - datę i godzinę wykonania przewozu;
 - miejsce podstawienia pojazdu i miejsce docelowe,
 - wskazanie czy będzie korzystał z usługi wraz z opiekunem,
 - wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usług transportowych door-to-door,
 - posiadanie przez użytkownika/użytkowniczkę zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),
 - wskazanie czy jest potrzebna pomoc w dotarciu z wyznaczonego miejsca do pojazdu.
6. Dane osobowe osób korzystających z przewozu przechowywane są przez przewoźnika z należyłą starannością zgodnie z zapisami Rozporządzenia 2016/679 tzw. RODO. .
7. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door użytkownik/użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca składa deklaracje o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door (wzór deklaracji w załączeniu do regulaminu).
8. Po przyjeździe przewoźnika do miejsca odbioru uczestnika/uczestniczki, pasażer winien okazać dokument uprawniający do korzystania z transportu, dokumentem tożsamości lub jeśli to konieczne orzeczenie o niepełnosprawności/stopniu niepełnosprawności lub równoważnego.
9. W każdym przypadku o przyjęciu zgłoszenia decyduje kolejność zgłoszeń.
10. Pasażer ma prawo zabrać ze sobą jedną osobę towarzyszącą jako opiekuna, jak również psa asystującego.





Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

11. Jeżeli czas przejazdu nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników/użytkowniczek będą przebiegały w bliskich odległościach, koordynator transportu będzie mógł łączyć zgłoszenia.
12. W przypadku braku możliwości zrealizowania usług transportowych door-to-door zgodnie z zamówieniem, użytkownik/użytkowniczka na podane dane kontaktowe otrzyma informację o braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w ustalonym terminie.
13. Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia nie będzie przekraczał jednego dnia roboczego. Informacja potwierdzająca przyjęcie zamówienia zostanie przekazana użytkownikowi/użytkowniczce telefonicznie (rozmowa lub wiadomość sms).
14. Realizacja usługi transportowej musi zostać potwierdzona przez dyspozytora przyjmującego zamówienie. Kursy niepotwierdzone przez pracownika nie będą realizowane.
15. W przypadku rezygnacji z usługi transportowej door-to-door użytkownik/użytkowniczka będzie zobowiązany/z do powiadomienia o tym fakcie koordynatora transportu, w terminie nie późniejszym niż 24 h przed terminem wykonania usługi określonym w zgłoszeniu.
W przypadku rezygnacji z przyznanej usługi transportowej w dniu planowanego świadczenia usługi, rezygnację należy składać bezzwłocznie.
16. Osoba zamawiająca kurs ma obowiązek oczekiwania na kierowcę, w miejscu oraz o czasie deklarowanym w zamówieniu. W przypadku, gdy uczestnik/uczestniczka jest nieobecny lub nie jest gotowy do drogi w czasie uzgodnionym, kierowca o zaistniałym fakcie informuje dyspozytora i w uzgodnieniu z nim, po 10 minutach oczekiwania odjeżdża (ze względu na kursy łączone i ilość zleceń).
17. W przypadku powtarzających się nieuzasadnionych rezygnacji z zamawianych kursów możliwe jest odmówienie wykonania usługi (przypadki nieobecności, braku gotowości do drogi i rezygnacji z usługi po przybyciu pojazdu na miejsce wskazane w zamówieniu dwukrotnie w danym miesiącu przewoźnik może odmówić przyjmowania zleceń na okres trzech kolejnych miesięcy).

§4

1. Pasażer ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
2. Pasażer odbywający przejazd na wózku inwalidzkim będzie miał obowiązek umożliwienia kierowcy zamocowania wózka na czas podróży oraz nie może w czasie jazdy zwalniać





Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

- zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi pojazdu, przemieszczać się oraz wykonywać gwałtownych ruchów.
3. W pojeździe obowiązuje zakaz palenia papierosów, picia alkoholu, prowadzenia rozmów przez telefon komórkowy.
 4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa uczestnikowi/uczestniczce podczas przejazdu a także przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się do miejsca docelowego będzie dostępna pomoc asystenta.
 5. W przypadku, gdy nie można nawiązać z użytkownikiem/użytkowniczką bezpośredniego kontaktu, użytkownik/użytkowniczka będzie zobowiązany/a zapewnić we własnym zakresie dodatkową pomoc pełnoletniego opiekuna w celu zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu.
 6. Cel jazdy nie może być zmieniony w trakcie realizacji usługi. O wyborze trasy decyduje kierowca.
 7. Użytkownik/użytkowniczka po zakończeniu usługi transportowej door-to-door będzie miał/a obowiązek wypełnić ankietę satysfakcji udostępnioną przez kierowcę.
 8. Pojazd wykorzystywany w ramach usługi transportowej będzie odpowiednio oznakowany: tabliczką oznaczającą „pojazd przeznaczony do przewozu osób niepełnosprawnych”, znak informujący o podmiocie i źródle usługi.

§5

Potencjalni beneficjenci o programie będą mogli dowiedzieć się:

1. portal społecznościowy,
2. strona internetowa Urzędu Gminy Strawczyn,
3. prasa lokalna,
4. tablice ogłoszeń,
5. plakaty informacyjne umieszczone w różnych lokalnych instytucjach (Gminny Ośrodek Pomocy społecznej w Strawczynie, Klub Seniora, Ośrodek Zdrowia, Samorządowe Centrum Kultury i Sportu, itp.),
6. parafie.





Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

Informacje dotyczące programu door-to-door oraz sposobu korzystania z usługi będą umieszczane na stronie internetowej na podstawie odpowiednio sformatowanych plików DOC, które umożliwią odczyt osobom niewidomym, kwestie tą reguluje Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848).

§6

Sposobem oceny stopnia zaspakajania potrzeb i jakości usługi będzie możliwość wyrażenia swojego zdania poprzez:

1. wypełnienie anonimowej ankiety satysfakcji ,
2. formie telefonicznej i e-mail,
3. ponadto prowadzony będzie rejestr skarg i zażaleń dostępny u dyspozytora.

Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie (pisemnie, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu). Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego zostaną pozostawione bez rozpatrzenia. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Wszystkie skargi i wnioski

wpływające do Urzędu w sprawie usługi door-to-door, w tym także zgłoszone ustnie do protokołu, wniesione pocztą elektroniczną lub faxem, przed podjęciem ich załatwienia, wpisywane będą do Rejestru Skarg i Wniosków, który prowadzony będzie przez dyspozytora.

Każda skarga i wniosek będzie rozpatrywana przez Kierownika GOPS. Interesanci będą przyjmowani w godzinach pracy GOPS.

Zgłoszone skargi i wnioski będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpłynięcia.

§7

Monitoring i kontrola jakości usług odbywać się będzie na podstawie:

1. liczby użytkowników/użytkowniczek usług transportowych door-to-door miesięcznie /rocznie,
2. liczba zrealizowanych kursów miesięcznie/rocznie,





*Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej
wielorodzinnych budynków mieszkalnych*

3. czasu przejazdu,
4. czasu oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę,
5. czasu postoju bez realizacji usługi,
6. częstotliwość kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych godzin),
7. liczby i powodów odmów wykonania usług transportowych door-to-door,
8. liczby odwołań/rezygnacji z usługi,
9. określenia celu podróży,
10. określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,
11. analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i wniosków,
12. analiza danych zebranych w ramach obowiązkowej ankiety satysfakcji.

Dane te analizowane będą na bieżąco oraz zbiorczo raz na kwartał, z analizy zostaną sformułowane wnioski w zakresie poprawy dostępności i jakości usług oraz ewentualne działania naprawcze.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin wywiesza się w widocznym miejscu w siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Strawczyni i Urzędzie Gminy w Strawczyni, stronie internetowej oraz w pojeździe przeznaczonym do świadczenia usług transportowych door-to-door.
2. Możliwość odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych jest możliwe po przesłaniu oświadczenia o wycofaniu zgody stanowiącego załącznik nr 4 do Regulaminu, pod adres mailowy inspektor@cbi24.pl, pisemnie na adres Administratora Danych lub osobiście w siedzibie Administratora.

Załączniki:





**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



*Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej
wielorodzinnych budynków mieszkalnych*

1. Formularz deklaracji korzystania z usług transportu door-to-door dla mieszkańców Gminy Strawczyn mających trudności w poruszaniu się.
2. Zaświadczenie lekarskie wydane przez lekarza specjalistę - do deklaracji korzystania z usług transportu door-to-door – mieszkańców Gminy Strawczyn mających trudności w poruszaniu się.
3. Formularz zgłoszeniowy.
4. Oświadczenie o wycofaniu zgody na przetwarzanie danych osobowych.



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych