



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



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

**BURMISTRZ**  
Miasta i Gminy

*Stanisław Porolnik*

Zatwierdził

**Regulamin świadczenia usług door-to-door**

**w ramach projektu pn.**

**„Poprawa funkcjonalności mieszkańców oraz zminimalizowanie barier architektonicznych w częściach wspólnych budynków w Gminie Działoszyce”**

## § 1

### Postanowienia Ogólne

1. Podejmując działania zmierzające do ograniczania skutków niepełnosprawności osób z terenu Miasta Miasta i Gminy Działoszyce w zakresie barier transportowych i dążąc do ułatwienia im przemieszczanie się określa się zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób niepełnosprawnych z terenu Miasta i Gminy Działoszyce.
2. W celu zaspokojenia potrzeb transportowych niepełnosprawnych mieszkańców Gminy Działoszyce działając w oparciu o art. 9 ust 1 i ust. 2 pkt 3 w związku z art. 35a ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych wprowadza się *Zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób niepełnosprawnych z terenu Miasta i Gminy Działoszyce* zwany dalej: **Regulamin świadczenia usług door-to-door**.

## § 2

### Zakres regulacji

1. Regulamin określa:
  - 1) objaśnienie pojęć,
  - 2) zasady uczestnictwa w projekcie,
  - 3) rekrutacja i kwalifikacja uczestników do zadań projektu,
  - 4) zasady rezygnacji z uczestnictwa w projekcie,
  - 5) postanowienia końcowe.

## § 3

### Słowniczek

1. **Regulamin** - *Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door* – obowiązkowy dokument w przypadku wdrożenia przez JST usług transportowych door-to door przyjmowany przez JST albo poprzez akt organu stanowiącego (uchwałę rady gminy lub rady powiatu), albo akt organu wykonawczego gminy lub powiatu (zarządzenie).
2. **Aktywizacja społeczno-zawodowa** – rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez niwelowanie barier związanych z mobilnością tych osób. Aktywizacja ma przyczynić się m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia

aktywności zawodowej (określenie spójne z definicją usług aktywnej integracji zawartą w *Wytycznych Ministra Rozwoju i Finansów w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020*). Usługi aktywnej integracji **definiują cel realizacji usług transportu door-to-door.**

3. **Części wspólne wielorodzinnego budynku mieszkalnego / nieruchomości wspólne** - do części wspólnej budynków wielorodzinnych zaliczyć można, m.in. ściany zewnętrzne, ściany nośne, fundamenty, piwnice, strychy, dach, kominy, pralnie, suszarnie klatki schodowe, przewody, korytarze, bramy, windy, a także instalacje centralnego ogrzewania, instalacje wodne, kanalizacyjne czy elektryczne. Nieruchomość wspólna w rozumieniu ustawy z dnia 24 czerwca 1994 r. o własności lokali (Dz. U. z 2019 r. poz. 737, z późn. zm.), to część budynku lub grunt, które nie służą do wyłączonego użytku właścicieli mieszkań lub pomieszczeń.
4. **Dostępność** - dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
5. **Koncepcja transportu** – kompleksowa koncepcja transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności; dokument niezbędny do złożenia wniosku w ramach konkursu grantowego.
6. **Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
7. **Program Dostępność Plus** – rządowy program ustanowiony przez Radę Ministrów uchwałą 102/2018 z dnia 17 lipca 2018 r., w którym w ramach zadania nr 22 pn.: „Mobilność” zaplanowano m.in. działania dotyczące zapewnienia usługi transportu indywidualnego door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
8. **PFRON** – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
9. **PO WER** – Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.
10. **Projekt PFRON** – projekt *Usługi indywidualnego transportu door-to door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych* realizowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Działania 2.8 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.

11. **Racjonalne usprawnienie** – racjonalne usprawnienie, o którym mowa w art. 2 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169 z późn. zm.) stosowane w szczególności w celu spełnienia minimalnych wymagań, o których mowa w art. 6 ustawy o dostępności.
12. **Usługa door-to-door** – usługa indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmująca pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego. Pojęcie indywidualnego transportu obejmuje również sytuacje, w których z transportu korzysta w tym samym czasie – o ile pozwalają na to warunki pojazdu - kilka osób uprawnionych, jadąc z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego albo jadąc z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem.
13. **Ustawa o dostępności** – ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696, z późn. zm.).
14. **Użytkownicy/użytkowniczk**i – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.
15. **Użytkownicy/użytkowniczk**i **usprawnień** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności korzystające z usprawnień w budynkach wielorodzinnych.
16. **Wielorodzinny budynek mieszkalny** - budynek mieszkalny zawierający 2 lub więcej mieszkań, przy czym budynki w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej są budynkami jednorodziennymi (zgodnie z definicją zawartą w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie). Dla celów Projektu PFRON poprawa dostępności dotyczy wielorodzinnych budynków mieszkalnych, a nie instytucji.
17. **Pasażerze** – rozumie się przez to osobę niepełnosprawną,
18. **Opiekunie** – rozumie się przez to opiekuna osoby niepełnosprawnej,
19. **Mieszkańcu** – rozumie się przez to osobę zamieszkałą na terenie i Gminy Działoszyce,
20. **Zgłoszeniu** – rozumie się przez to zamówienie usługi przewozu osób niepełnosprawnych dokonane u przewoźnika telefonicznie, drogą elektroniczną bądź na piśmie.
21. **Przewozie** – rozumie się przez to usługę przewozu osób niepełnosprawnych.
22. **Cenniku Opłat** – rozumie się przez to obowiązujący cennik opłat za przewóz osób niepełnosprawnych stanowiący załącznik do niniejszych Zasad.
23. **Pojeździe** – rozumie się przez to pojazd przeznaczony do przewozu osób Niepełnosprawnych.
24. **Łączeniu kursów** – rozumie się przez to przewóz dwóch lub więcej osób niepełnosprawnych na ustalonej trasie.

25. **Kursie** – rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego wyznaczonego przez pasażera bądź jego opiekuna.
26. **Pojazd specjalistyczny** - pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla pojazdu dostosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z Ustawą - Prawo o ruchu drogowym (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 110.) z uwzględnieniem wymagań dotyczących pojazdów specjalnych określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 27 września 2003 r. w sprawie szczegółowych czynności organów w sprawach związanych z dopuszczeniem pojazdu do ruchu oraz wzorów dokumentów w tych sprawach (Dz.U. z 2019 r. poz. 2130).

#### § 4

#### **Ogólne zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób niepełnosprawnych**

1. Do korzystania z przewozów uprawnieni są niepełnosprawni mieszkańcy Miasta i Gmina Działoszyce.
2. Przewozy na rzecz osób niepełnosprawnych realizowane będą również poza granicami administracyjnymi Miasta i Gminy Działoszyce.
3. Przewozy osób niepełnosprawnych **realizuje samodzielnie Gmina Działoszyce**.
4. Samochód używany w ramach realizacji usług transportowych door-door będzie spełniał warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku. Minibus będzie przystosowany do przewozu osób na wózkach inwalidzkich. Pojazd posiadać będzie specjalną homologację i spełnia warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami tj.:
  - a) dopuszczenie do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym;
  - b) możliwość przewożenia maksymalnie 9 osób;
  - c) przystosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;
  - d) instalację najazdu lub windy dla wózka inwalidzkiego,
  - e) wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z normą ISO 10542-2;
  - f) fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;
  - g) dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu;
  - h) drzwi boczne przesuwne z obu stron pojazdu wraz z wysuwającym podestem;
  - i) klimatyzację;

- j) przestrzeń pasażerską o wysokości min. 160 cm,
  - k) oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.
5. Przewozy osób niepełnosprawnych świadczone są najkrótszą trasą. Przewoźnik ma prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu.
  6. Kierowca będzie posiadał odpowiednie uprawnienia do prowadzenia pojazdu tj. do realizacji usług oraz dodatkowo będzie posiadać ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.
  7. Pojazd używany do realizacji usług transportu door-to-door będzie posiadał w pełni wyposażoną apteczkę oraz taksometry i/lub kasy fiskalne (częściowa odpłatność za usługi\*).
  8. Na wyposażeniu pojazdu będzie również wózek dla osób z niepełnosprawnościami, w razie gdyby użytkownik/użytkowniczka go nie posiadał/posiadała, a byłaby konieczność przewiezienia go do pojazdu z użyciem wózka.
  9. W przypadku, gdy potencjalni użytkownicy/ użytkowniczki, będą wymagali/wymagały zniesienia lub wniesienia po schodach – w celu ułatwienia transportu po schodach może zostać zakupiony przez JST schodołaz osobowy do transportu osoby o ograniczonej mobilności.
  10. **W pierwszej kolejności do korzystania z przewozu** uprawnione są osoby niepełnosprawne legitymujące się ważnym orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności (lub orzeczenia równoważne wymienione w ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych) poruszające się na wózkach inwalidzkich i **aktywne zawodowo oraz z zakresu podjęcia aktywizacji społeczno-zawodowej tj. poprzez udział w szkoleniach, kursach i innych formach kształcenia (np. pójście do szkoły średniej) oraz udział w zajęciach/warsztatach ruchowych, tanecznych, grupach wsparcia, mentoringu grup i społeczności, debatach społecznych, spotkaniach, animacjach, wydarzeniach sąsiedzkich, terapiach uzależnień, imprezach kulturalnych i organizowanych przez m.in. stowarzyszenia, kluby, fundacje, towarzystwa, wizyty u lekarzy, specjalistów, rehabilitantów, psychologów, psychiatry oraz w aktywizacji zawodowej.**
  11. **W dalszej kolejności do korzystania z przewozu uprawnione są:**
    - a) osoby legitymujące się ważnym orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności (lub orzeczenia równoważne wymienione; w ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych) oraz osoby do 16 roku życia,
    - b) posiadające orzeczenie o niepełnosprawności, ze wskazaniem kodu 05-R – upośledzenie narządu ruchu lub 10- N – choroby neurologiczne, poruszające się na wózkach inwalidzkich,

- c) osoby niewidome i ociemniałe, legitymujące się orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności,
  - d) osoby posiadające znaczne ograniczenia w samodzielnym poruszaniu się,
  - e) poruszające się przy pomocy kul łokciowych lub balkonika, i które niezdolne są do korzystania ze środków transportu zbiorowego.
12. Przewozy realizowane są od poniedziałku do piątku w godzinach od 6.00 do 18.00.
13. W soboty, niedziele oraz dni świąteczne przewozy będą realizowane, ale tylko w uzasadnionych przyczyn, czy wskazań przez pasażera.
14. Przewozy mogą być realizowane w systemie abonamentowym po wcześniejszym wykupieniu takiego abonamentu u przewoźnika.
15. Szczegółowe zasady ponoszenia odpłatności za przewóz osób niepełnosprawnych zostały określone w Cenniku Opłat\* za przewóz osób niepełnosprawnych stanowiącym załącznik do niniejszych Zasad.

## § 5

### Uprawnienia i obowiązki pasażera

1. Zgłoszenia na przewozy przyjmowane są z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem drogą elektroniczną, w formie pisemnej lub telefonicznie, w dni powszednie w godzinach: od 7:00 do 15:00.
- W zgłoszeniu należy podać:**
- a) dane osobowe osoby zgłaszającej oraz pasażera, adres zamieszkania, numer telefonu;
  - b) datę i godzinę wykonania przewozu;
  - c) miejsce podstawienia pojazdu i miejsce docelowe, ewentualnie trasę przejazdu.
2. Po przyjeździe przewoźnika do miejsca odbioru osoby niepełnosprawnej, pasażer winien okazać dokument uprawniający do korzystania z transportu (legitymacja osoby niepełnosprawnej lub orzeczenie o niepełnosprawności wraz z dokumentem tożsamości).
3. W każdym przypadku o przyjęciu zgłoszenia decyduje kolejność zgłoszeń. Osoby aktywne zawodowo mają pierwszeństwo przejazdu do i z miejsca pracy – pod warunkiem wcześniejszego wykupienia odpowiedniego abonamentu u przewoźnika.
4. Osoba niepełnosprawna ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony przewoźnika, tj. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca docelowego). W sytuacji przekraczającej te możliwości, osoba niepełnosprawna jest zobowiązana zapewnić sobie dodatkową pomoc ze strony opiekuna w celu zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu; w takim wypadku opiekun nie ponosi opłaty.

5. Osoba niepełnosprawna, z którą nie można nawiązać bezpośredniego kontaktu, może korzystać z usługi tylko w towarzystwie pełnoletniego opiekuna; w takim wypadku opiekun nie ponosi opłaty.
6. Pasażer ma prawo do przewozu jednego bagażu bez dodatkowej opłaty, jeżeli wymiary bagażu nie przekraczają 20x40x60 cm. Bagaż większy, ale mieszczący się w pojeździe bez utrudniania korzystania z niego przez innych pasażerów i bez zagrożenia bezpieczeństwa ruchu, może być przewiezony za dodatkową opłatą przewidzianą w Cenniku Opłat\* w okresie trwałości projektu tj. po zakończeniu okresu realizacji projektu usługa transportu door-to-door będzie realizowana. Narzędzia i przyrządy rehabilitacyjne nie będą podlegały Opłacie.
7. Źródłem finansowania usług będą środki Gminy Działoszyce oraz częściowa odpłatność usług indywidualnego transportu door-to-door od UP (użytkowników/użytkowniczek) objętych wsparciem tj. po zakończeniu okresu realizacji projektu usługa transportu door-to-door będzie realizowana.
8. Pasażer korzystający z usługi wnosi opłatę jednorazową bezpośrednio po wykonaniu przewozu lub opłatę miesięczną według obowiązującego Cennika Opłat\*.
9. Osoba zgłaszająca przewóz, a rezygnująca z usługi po przybyciu pojazdu na miejsce wskazane w zgłoszeniu, ponosi koszt zgodnie ze stawką przewidzianą w Cenniku Opłat\*.
10. Pasażer ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom przewoźnika w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
11. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu, może korzystać z usługi transportowej wraz z **opiekunem/opiekunką lub asystentem/asystentką osoby z niepełnosprawnościami**. W takiej sytuacji opiekun/opiekunka takiej osoby ma prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki. Podobne rozwiązanie dot. dla **osoby zależnej od użytkownika/użytkowniczki**. Będzie również bezpłatny przejazd **psa asystującego**.

## § 6

### Uprawnienia i obowiązki przewoźnika

1. Do obowiązków przewoźnika należy:
  - a) utrzymanie gotowości przewozowej pojazdów,
  - b) przyjmowanie zgłoszeń na wykonywanie usług przewozu i wpisywanie ich do rejestru; rejestr obejmuje dane osobowe pasażera, jego adres, trasę i termin przewozu oraz rodzaj dokumentu potwierdzający niepełnosprawność,



- c) potwierdzanie uprawnień pasażera na podstawie dokumentu tożsamości oraz dokumentów wskazanych w § 3 i § 6 niniejszych Zasad;
- d) w przypadku osób wymienionych § 3 potwierdzenia dokonuje się na podstawie orzeczenia o niepełnosprawności, zaświadczenia lekarskiego lub karty informacyjnej ze szpitala,
2. informowanie pasażerów o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi i trasie przejazdu,
3. pobieranie opłat za przewóz osób wg. obowiązującego Cennika Opłat\*. Przewoźnik potwierdza wniesienie opłaty poprzez wydanie dokumentu potwierdzającego wykonanie usługi,
4. udzielanie bezpłatnej (asystenta) pomocy osobie niepełnosprawnej przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca docelowego).

## § 7

### Do uprawnień przewoźnika należy:

1. Prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu,
2. Prawo do odmowy wykonania zamówionego przewozu w razie:
  - a) przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innych pasażerów, bądź przewoźnikowi,
  - b) zalegania z płatnościami za wcześniej zamówione i zrealizowane kursy\*,
  - c) widocznego stanu wskazującego na spożycie alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych,
  - d) agresywnego zachowania pasażera,
3. Prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia na wykonanie usługi na określony dzień i godzinę, jeżeli przewóz wykraczać będzie poza zdolność przewozową, powiązaną z wcześniej złożonymi zgłoszeniami. W takiej sytuacji przewoźnik powinien zaproponować inny termin realizacji przewozu.

## § 8

### Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę

1. Usługi door-to-door będą świadczone z wykorzystaniem specjalistycznego pojazdu zakupionego w ramach grantu.
2. Usługi door-to-door będą świadczone przez kadrę posiadającą odpowiednie kwalifikacje oraz kompetencje. W tym celu zostanie zatrudniony kierowca, asystent, dyspozytor:
  - a) **Asystent** – zakresy zadań: pomoc kierowcy w przypadku osób wymagających asysty. Usługa transportowa door-to-door będzie obejmowała również wsparcie udzielane

użytkownikowi/użytkownicze przez osoby z obsługi pojazdu (asystenta) w dotarciu z miejsca zamieszkania (lub innego wskazanego miejsca) do pojazdu, pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego (od drzwi do drzwi). Asystent będzie również w szczególnie uzasadnionych przypadkach weryfikował oświadczenia UP poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu.

b) **Dyspozytor** – zakresy zadań: odbieranie zgłoszeń stacjonarnie - zgłoszenia telefonicznie w przypadku osób starszych niewidomych, słabowidzących lub mających utrudniony dostęp do Internetu, logistyka usług, w tym przyjmowanie zgłoszeń, organizacja pracy kierowcy, ustalanie tras, zastępowanie kierowcy np. podczas np. urlopu, zwolnień w celu zachowania płynności w świadczeniu usług transportowych.

c) **Kierowca** – świadczenie usługi transportowej.

3. Transport będzie hybrydą zamawiania przejazdów z wyprzedzeniem (np. kilka godzin przed przejazdem) lub zamawiania w danej chwili (na za chwilę, jak najszybciej) lub zamawiane będą usługi np. z 2-3 dniowym wyprzedzeniem.
4. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie będzie przekraczał 3 dni. Natomiast czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin.
5. W przypadku możliwości realizowania usług w dni wolne od pracy oraz usług o charakterze stałym, będą świadczone usługi z tygodniowym wyprzedzeniem (dodatkowe postanowienia modyfikujące czas oczekiwania na przyjęcie i realizację usługi przez aplikację internetową do zamawiania i monitorowania przejazdów.).
6. Informację potwierdzającą przyjęcie zamówienia na usługę będą przekazywane w sposób zapewniający jej dotarcie do użytkownika/użytkowniczki, w szczególności z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi tj. telefonicznie lub pisemnie lub przez aplikację internetową do zamawiania i monitorowania przejazdów.
7. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi powinien/powinna za każdym razem otrzymywać informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd. Czas oczekiwania pojazdu nie powinien być dłuższy niż 15 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten powinien być liczony od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w

dotarciu do pojazdu.

8. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi będzie za każdym razem otrzymywać informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd.
9. Czas oczekiwania pojazdu nie będzie dłuższy niż 15 minut.
10. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten powinien być liczony od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.
11. W przypadku odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door, z tym że skutki odwołania/rezygnacji powinny być zależne od momentu rezygnacji.
12. W przypadku odwołania/rezygnacji zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce (gmina może też ustalić inny termin możliwego odwołania – np. poprzedni dzień), użytkownik/użytkowniczka nie będzie ponosić żadnych konsekwencji (chyba, że zamawianie i odwoływanie przez tą samą osobę będzie miało charakter notoryczny).
13. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/użytkowniczka będzie obciążona kosztami dojazdu na umówione miejsce\*.
14. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka powinna zwrócić koszt przejazdu gminie\*.
15. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe), użytkownik/użytkowniczka otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

## § 9

### Procedury komunikacji z klientami usług

1. Gmina Działoszyce będzie prowadziła akcję informacyjną poprzez wykorzystanie własnych narzędzi komunikacji (strona internetowa, media samorządowe itp.), jak i poprzez wykorzystanie lokalnych instytucji w celu dotarcia do jak największej liczby mieszkańców.
2. Gmina Działoszyce przewiduje współpracę z lokalnym partnerem społecznym ze stowarzyszeniami z zakresu kultury, organizacjami pozarządowymi w zakresie sportu celem zwiększenia udziału UP w aktywizacji społeczno-zawodowej w zakresie objętych projektem grantowym.
3. Z ww. partnerami będzie zawarte porozumienia o współpracy. Celem partnerstwa będzie pomoc w organizowaniu oraz wyszukiwaniu różnych form aktywizacji społecznej i zawodowej dla

użytkowników/czek oraz promocja usług transportowych przez partnera/ów.

4. Finansowane usługi door-to-door w ramach projektu zostaną ukierunkowane przede wszystkim na aktywizację społeczno-zawodową mieszkańców z różnymi niepełnosprawnościami gminy Działoszyce z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
5. Usługi transportowe będą świadczone wg potrzeb i możliwości mieszkańców również w systemie weekendowym oraz popołudniami jak również wieczorami i w nocy (np. wyjazdy integracyjne). W zastępstwie transport będzie również świadczony przez dyspozytora, asystenta kierowcy.
6. Zakres danych, jakie należy podawać przy zamówieniu usługi transportu door-to-door przez pasażera powinny obejmować co najmniej:
  - a) imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;
  - b) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi;
  - c) dokładny adres docelowy;
  - d) cel podróży;
  - e) proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu;
  - f) wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu oraz dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi, **zgodnie z załącznikiem nr 1 Formularz Zgłaszania Potrzeb do regulaminu.**
7. Gmina Działoszyce będzie używała w komunikacji z użytkownikami/użytkowniczkami narzędzi uwzględniających potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu poprzez m.in. odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej zgodnej z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) i innych środkach komunikowania się.
8. Komunikacja z klientami usług chcących zamówić usługę door-to-door z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu, wzroku i słuchu będzie odbywać się poprzez:
  - a) numer telefonu: 413526005, pod którym można zamawiać usługę transportową door-to-door od poniedziałku do niedzieli;
  - b) e-mail (gmina@dzialoszyce.pl), na który można zgłaszać zamówienie wraz z informacją zwrotną potwierdzającą otrzymanie wiadomości;
  - c) możliwość zamówienia usługi za pośrednictwem formularza na stronie internetowej (zgodnej z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji

- mobilnych podmiotów publicznych - Dz. U. 2019 poz. 848) jednostki i/lub wykonawcy usług z zachowaniem odpowiedniej wielkości liter oraz kontrastu, z informacją zwrotną do użytkownika/użytkownicy o skutecznym przesłaniu formularza dostępnej na stronie www projektu;
- d) możliwość złożenia prostego pisma (formularza) do urzędu lub wykonawcy usługi transportowej door-to-door dostępnej na stronie www projektu;
  - e) możliwość zamówienia usługi osobiście w gminie lub u kierowcy lub asystenta usługi transportowej;
  - f) termin, w jakim użytkownik/użytkowniczka otrzyma odpowiedź na swoje zgłoszenie.

## § 10

### Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług

1. Monitoring i kontroli jakości usług transportowych door-to-door będą odbywać się poprzez analizę danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/ użytkownicy.
2. Każdy użytkownik/użytkowniczka będzie miał możliwość wypełnienia ankiety przed lub/i w trakcie lub/i po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi.
3. Ankieta będzie dostępna zarówno w pojazdach, jak i powinna być możliwość jej przesłania e-mailem lub poprzez formularz na stronie internetowej.
4. Ostatecznym adresatem skarg i reklamacji jest Gmina Działoszyce.
5. Osobą wyznaczoną do przyjmowania i rozpatrywania skarg będzie dyspozytor. Skargi i reklamację można składać z uwzględnieniem możliwych niepełnosprawności użytkowników lub użytkowniczek (telefon, e-maile, pismo, formularz).
6. W skardze/reklamacji musi się znaleźć (dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu *Regulaminu*, który zdaniem autora został naruszony).
7. Na stronie internetowej Gminy Działoszyce będzie znajdował się formularz reklamacyjny dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast).
8. Dyspozytor ma odpowiedni czas na przygotowanie / uwzględnienie odpowiedzi na skargę i reklamację. Natomiast nie może on być dłuższy niż 14 dni roboczych.
9. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości będą analizowane na bieżąco przez dyspozytora w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji, natomiast zbiorcze dane będą analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał.
10. Zbiorcze dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości będą

elementem kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door i będą służyć do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.

11. **Badanie wpływu / ewaluacja projektu zrealizowanych usług transportowych door-to-door na aktywizację społeczno-zawodową** będzie prowadzona przez gminę Działoszyce w ankietach satysfakcji klientów przed procedurą zamawiania usługi transportowej na podstawie ankiety ewaluacyjnej ex-ante, w trakcie realizacji usług transportowych na podstawie ankiety ewaluacyjnej mid-term, oraz po zakończeniu realizacji usług transportowych na podstawie ankiety ewaluacyjnej ex-post.

#### § 11

##### Postanowienia końcowe

1. Niniejsze Zasady zamieszcza się na stronie internetowej Miasta i Gminy Działoszyce oraz na tablicy informacyjnej Urzędu Miasta Działoszyce.
2. Regulamin zostanie opracowany i wprowadzony jako obowiązujący przez Grantobiorcę.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem **1 stycznia 2021 r.** i obowiązuje przez cały okres realizacji Projektu.
4. Gmina Działoszyce zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w każdym czasie. Zmiany wprowadza się w formie aneksu.

##### Załączniki:

1. Formularz Zgłaszania Potrzeb

**Opracował: Ekspert ds. pozyskiwania funduszy unijnych.....**

**Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Działoszyce .....**

\*zostanie opracowany Cennik Usług po zakończeniu okresu realizacji projektu tj. 31.12.2022 r.

**Załącznik nr 1**

**FORMULARZ ZGŁASZANIA POTRZEB**

1. Dane osobowe osoby zgłaszającej oraz pasażera:.....

Imię i nazwisko

a) Dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi / numer telefonu:

.....

b) Wiek .....lat

2. Miejsce zamieszkania (proszę wpisać dokładnie miejscowość / dokładny adres):

.....

3. Z jakiego powodu potrzebuje Pan/Pani wsparcia w zakresie transportu?

niepełnosprawność ( z orzeczeniem)

podeszły wiek

stan zdrowia

inne (wskazać jakie) .....

4. W jakim celu potrzebuje Pan/Pani transportu:

**Cel przejazdu / CEL PODRÓŻY (zaznaczyć właściwe przez pasażera poprzez wstawienie znaku "x"):**

**Wariant nr 1:** Udział w aktywizacji społeczno-zawodowej (np. udział w zajęciach i warsztatach integracyjnych organizowanych przez m.in. organizacje pozarządowe i stowarzyszenia, wyjazdy integracyjne do PES i ośrodków sportowych / rehabilitacyjnych, wizyta w MGOPS w Działoszycach celem udziału np. w grupach wsparcia, czy odbiór paczek żywnościowych z Programu Operacyjnego Pomoc Żywnościowa 2014-2020, podróż w celu uzyskania porady prawnej, udział w poradnictwie psychologicznym, poradnictwie zawodowym, wyjazd na rehabilitację, do Przychodni podstawowej opieki zdrowotnej i poradni specjalistycznych w Działoszycach, wyjazd do szkoły, udział w kursach zawodowych/szkoleniu, podjęcie pracy, czy podjęcie stażu, udział w zajęciach itp.);

**Wariant nr 2:** Wyjazd do lokalnych instytucji (np. PUP, ZUS, KRUS, US);

**Wariant nr 3:** Wyjazd do lekarzy/specjalistów poza teren woj. Świętokrzyskiego;

**Wariant nr 4:** inne (4 pytania/warianty dot. celu podróży zostaną umieszczone w ww. formularzu).



.....  
.....  
.....

W pierwszej kolejności będą realizowane usługi transportowe door-to-door dla mieszkańców, którzy zaznaczą wariant nr 1 tj. udział waktywizacji społeczno-zawodowej, w drugiej kolejności wariant nr 3.

5. Średnio ile razy w miesiącu potrzebuje Pan/Pani skorzystać z transportu?

.....

6. Proszę o wskazanie miejscowości, do których potrzebuje Pan/Pani transportu - dokładny adres docelowy;

.....

.....

.....

.....

.....

6. Wskazać proszę potrzebę pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu:

.....

.....

7. Proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu:

.....

.....

8. Inne uwagi:

.....

.....

.....

.....

