**REGULAMIN ŚWIADCZENIA**

**USŁUGI DOOR-TO-DOOR**

**W GMINIE BARTOSZYCE**

# realizowanej w ramach projektu

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

****

**§ 1**

**Definicje użyte w regulaminie**

1. **Usługa door-to-door** – należy przez to rozumieć 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. 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. Usługa transportowa door-to-door obejmuje także wsparcie udzielane użytkownikowi/ użytkowniczce przez asystenta w dotarciu z miejsca zamieszkania do pojazdu, pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu, pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego oraz udzielanie pomocy w trakcie jazdy.
2. **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.
3. **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.
4. **Usługi aktywnej integracji** – usługi określone zgodnie z definicją aktywizacji społeczno- zawodowej, celem których jest: odbudowa i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu, lub odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia na rynku pracy lub zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.
5. **Użytkownicy/Użytkowniczki** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.
6. **Pojazd specjalistyczny** – pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym,  
   w szczególności dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla danego typu pojazdu, 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).

## § 2

**Zapisy ogólne**

1. Niniejszy regulamin zawiera standardy świadczenia usług transportowych door-to-door.
2. Projekt „Usługi door-to-door w Gminie Bartoszyce” opracowany został w ramach konkursu grantowego pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”, realizowanego w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
3. Model świadczenia usług transportu door-to-door zastosowany przez Gminę Bartoszyce polega na samodzielnym świadczeniu usługi transportowej poprzez zakup pojazdu specjalistycznego dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności oraz zatrudnienie wykwalifikowanego kierowcy i asystenta oraz dyspozytora. Do czasu zakupu pojazdu przystosowanego do przewożenia osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności przewidywane jest świadczenie usługi wynajętym pojazdem wraz z kierowcą.
4. Usługi transportowe door-to-door mają na celu ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji.
5. Usługi transportowe door-to-door świadczone będą w celu aktywizacji społeczno-zawodowej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
6. Usługa transportu indywidualnego pozwoli użytkownikom na rozwój aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym oraz zapewni dostęp do edukacji i ochrony zdrowia.

## § 3

**Grupa docelowa**

1. Użytkownik/Użytkowniczka uprawniony/uprawniona do skorzystania z usługi transportowej door-to-door to osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, która ma trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszająca się na wózku, poruszająca się o kulach, niewidoma, słabowidząca i inne), posiadająca orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoba nieposiadająca takiego orzeczenia.
2. Uprawnionymi do skorzystania z usług transportowych door-to-door są osoby z potrzebą wsparcia  
   w zakresie mobilności, zamieszkujące na terenie Gminy Bartoszyce, które ukończyły 18 rok życia:
3. posiadające znaczny stopień niepełnosprawności / I grupa inwalidzka / całkowita niezdolność do pracy i całkowitej egzystencji,
4. posiadające umiarkowany stopień niepełnosprawności / II grupa inwalidzka / całkowita niezdolność do pracy,
5. posiadające lekki stopień niepełnosprawności / III grupa inwalidzka / częściowa niezdolność do pracy,
6. osoby, których stan zdrowia uniemożliwia korzystanie z transportu publicznego.

## § 4

**Sposób i zasady realizacji usługi**

1. Usługa transportowa door-to-door wykonywana będzie na terenie województwa warmińsko-mazurskiego, w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 7:00 - 15:00, z wyłączeniem świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Usługa transportu indywidualnego door-to-door w ramach projektu świadczona będzie przez Gminę Bartoszyce w okresie od dnia 25 kwietnia 2022 r. do dnia 30 kwietnia 2023 r. oraz od dnia 1 maja 2023 r. do dnia 31 maja 2024 r. w celu zachowania trwałości projektu.
3. Przyjmowanie zgłoszeń odbywać się będzie w dni robocze od poniedziałku do piątku w sposób wskazany w § 5.
4. Usługa transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności świadczona będzie w sposób nieregularny tzn. przewozy odbywać będą się na podstawie przyjętego wcześniej zgłoszenia oraz po wypełnieniu oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door.
5. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
6. Usługi świadczone będą w systemie „od drzwi do drzwi”, tzn. asystent zapewnia pomoc w wyjściu ze wskazanego miejsca i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez użytkownika lub jego opiekuna.
7. Jeżeli czas dojazdu z miejsca wskazanego przez Użytkownika/Użytkowniczkę do miejsca docelowego nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników/użytkowniczek przebiegają w bliskich odległościach, kursy mogą być połączone.

## § 5

**Zamówienie usługi**

1. Zamówienie usługi transportowej jest przyjmowane i koordynowane przez zatrudnionego dyspozytora lub osobę wyznaczoną w zastępstwie.
2. Podczas zamawiania transportu dyspozytor informuje użytkownika o konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie w razie nie spełniania warunków.
3. Zamawiania usługi transportowej door-to-door dokonywać należy:
4. na dwa lub więcej dni roboczych przed wykonaniem usługi transportowej:
5. telefonicznie pod numerem telefonu 607 586 884 lub 89 762-18-90 (od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-12:00)
6. pocztą elektroniczną na adres e-mail: bartoszyce\_gops@poczta.onet.pl
7. poprzez złożenie wypełnionego formularza w budynku Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bartoszycach, ul. Pieniężnego 10A, 11- 200 Bartoszyce,
8. osobiście w Gminnym Ośrodku Pomocy w Bartoszycach, adres jw.
9. Dokumentem uprawniającym do korzystania z usług transportowych door-to-door jest oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door, podpisane własnoręcznie przez Uczestnika/Uczestniczkę lub przez osobę reprezentującą Uczestnika/Uczestniczkę (Załącznik Nr 1) oraz klauzulę informacyjną RODO. Wypełnione oświadczenie należy przekazać dyspozytorowi przed pierwszą datą skorzystania z usługi. Brak wypełnienia i przekazania oświadczeń skutkuje odmową wykonania usługi transportu. Oświadczenie można także przedłożyć osobiście lub przez inną osobę w siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bartoszycach.
10. W uzasadnionych przypadkach kierowca lub asystent może weryfikować oświadczenie poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności. Jeżeli występują uzasadnione wątpliwości kierowca może odmówić przejazdu.
11. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi wynosi do 24 h.
12. Przyjmujący zgłoszenie przy przyjmowaniu zlecenia w pierwszej kolejności weryfikuje drogą telefoniczną, czy dana osoba uprawniona jest do skorzystania z przewozu.
13. Przyjmujący zgłoszenie ma prawo do uzyskania od osoby zamawiającej informacji na temat:
14. posiadania stosownego orzeczenia i jego rodzaju,
15. zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),
16. wieku, ogólnego stanu zdrowia i wagi osoby,
17. informacji, czy przy danej usłudze potrzebny jest asystent.
18. Podczas zamówienia usługi transportu door-to door należy podać:
19. imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
20. wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej do skorzystania z usługi,
21. adresu podstawienia samochodu (miejsce startu kursu),
22. miejsca odebrania użytkownika/użytkowniczki, np. z przed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, podjazd, rodzaj schodów itp.
23. adresu miejsca docelowego,
24. godzinę startu oraz godzinę, na którą trzeba dotrzeć na dane miejsce,
25. przewidywaną godzinę powrotu,
26. zakresu usługi, np. przewóz osoby poruszającej się o kulach, siedzącej na wózku, z innymi dysfunkcjami oraz czy jest potrzebna pomoc w dotarciu z mieszkania do pojazdu,
27. dane kontaktowe mające na celu potwierdzenie zamówienia usługi,
28. czy podczas realizacji usługi obecny będzie opiekun.
29. Czas oczekiwania przed budynkiem, w którym przebywa Użytkownik/Użytkowniczka czekający na przejazd wynosi maksymalnie 15 min. W przypadku potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas liczony jest od potwierdzenia, że pojazd czeka przed budynkiem a kierowca lub asystent są gotowi do pomocy. Po upływie określonego czasu i po analizie przez obsługę harmonogramu pod kątem kolejnych kursów, obsługa może podjąć decyzję o nie realizowaniu opóźnionego kursu i przejazd pod kolejny adres celem przystąpienia do realizacji kolejnej usługi. O odstąpieniu do wykonania usługi, przed odjazdem, obsługa niezwłocznie informuje Użytkownika/ Użytkowniczkę. Każdorazowo w przypadku odstąpienia od realizacji usługi z winy Użytkownika/Użytkowniczki obsługa sporządza notatkę i przekazuje dyspozytorowi. Zastosowanie w tym przypadku znajdują zapisy § 5 pkt 16 regulaminu.
30. Osoba przyjmująca zgłoszenie ma obowiązek wypełnić formularz karty zamówienia usługi  
    door-to-door, (załącznik Nr 2) dla każdej zgłaszającej się osoby odrębnie. W formularzu zawarte są dane wymienione w § 5 pkt 8-9.
31. Osoby korzystające z usługi systematycznie na danej trasie, kartę zamówienia usługi door-to-door wypełniają raz na miesiąc i przedkładają w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Bartoszycach najpóźniej do dnia 4 każdego miesiąca.
32. Cel jazdy nie może być zmieniony w trakcie realizacji usługi.
33. W przypadku rezygnacji z przyznanego świadczenia usługi transportowej należy bezzwłocznie odwołać złożone zamówienie, jednak nie później niż 60 minut przed godziną świadczenia usługi.
34. Odwołanie lub rezygnacja z usługi transportu door-to-door dzień przed wykonaną usługą nie skutkuje żadnymi konsekwencjami, chyba że sytuacja powtórzy się więcej niż trzykrotnie, wtedy Użytkownik/Użytkowniczka nie będą mogli ponownie korzystać z usług przez okres kolejnych trzech miesięcy.
35. W przypadku rezygnacji z usługi door-to-door, w momencie przybycia pojazdu na wskazane  
    w zamówieniu miejsce Użytkownik/Użytkowniczka może ponieść konsekwencje finansowe polegające na opłaceniu kosztów dojazdu na podstawie przesłanej informacji wraz z wezwaniem do zapłaty. Osoba zamawiająca kurs, rezygnująca z korzystania z usługi po przybyciu pojazdu na miejsce wskazane w zamówieniu, nie będzie mogła ponownie korzystać z usług transportu indywidualnego door-to-door przez okres kolejnych trzech miesięcy.
36. W przypadku stwierdzenia, że z usługi skorzystała osoba nieuprawniona, osoba ta może ponieść konsekwencje finansowe polegające na opłaceniu kosztów przejazdu.
37. O terminie realizacji zamówienia decyduje przede wszystkim kolejność zgłoszeń.
38. W przypadku braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem, Użytkownik/Użytkowniczka otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości realizacji usługi w zamówionym terminie.

## § 6

**Uprawnienia i obowiązki Użytkowników transportu indywidualnego**

1. Użytkownik/Użytkowniczka ma prawo do skorzystania z usługi transportu indywidualnego  
   door-to-door po spełnieniu kryteriów określonych w § 3 niniejszego regulaminu.
2. Użytkownik/Użytkowniczka mają prawo do skorzystania z usług asystenta podczas realizacji usługi.
3. Użytkownicy usług transportowych door-to-door zobowiązani są do przestrzegania regulaminu.
4. Użytkownik/Użytkowniczka chcąc skorzystać z usługi ma obowiązek wypełnić  
   i przedłożyć dyspozytorowi oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door oraz klauzulę informacyjną RODO.
5. Użytkownik/Użytkowniczka ma prawo podróżować w towarzystwie jednego opiekuna pełnoletniego zgłoszonego, u osoby przyjmującej zgłoszenie i/lub psa przewodnika.
6. Użytkownik/Użytkowniczka, który/a zamierza przewozić psa przewodnika jest zobowiązany/a zgłosić ten fakt dyspozytorowi w dniu składania zamówienia na usługę transportową.
7. Opiekun osoby z niepełnosprawnością i/lub pies przewodnik odbywają podróż nieodpłatnie.
8. Opiekun osoby z niepełnosprawnością nie może być osobą wymagającą pomocy ze strony asystenta.
9. Kierowcy nie wolno przewozić osoby towarzyszącej użytkownikowi usługi wyłącznie jako pasażera kursu.
10. Użytkownik/Użytkowniczka zobowiązany jest podporządkować się wskazaniom kierowcy  
    w zakresie bezpieczeństwa w pojeździe.
11. W trakcie przewozu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych (nie dotyczy wody pitnej oraz napojów bezalkoholowych).
12. Niedopuszczalne jest wykonanie usługi transportu indywidualnego dla osób będących pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
13. Dopuszczalne jest przewożenie w pojeździe małego bagażu, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe tak, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na szkodę osób i mienia, w tym innych pasażerów, ponadto nie zasłaniał widoczności kierowcy pojazdu i nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.
14. Zabronione jest umieszczanie bagażu lub zwierząt na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
15. Użytkownik/Użytkowniczka ma obowiązek umożliwienia zamocowania wózka inwalidzkiego na czas podróży.

## § 7

## Uprawnienia i obowiązki dyspozytora

1. W ramach realizacji projektu ,,Usługi doot-to-door w Gminie Bartoszyce” zostanie zatrudniony dyspozytor.
2. Zadaniem dyspozytora będzie przyjmowanie i potwierdzanie zamówień transportu indywidualnego door-to-door oraz układanie harmonogramu realizacji usług.
3. Dyspozytor zobowiązany jest do wypełnienia formularza zgłoszeniowego dla każdej zgłaszającej osoby odrębnie i każdorazowo opatrzenia takiego formularza swoim odręcznym podpisem.
4. Dyspozytor podczas przyjmowania zgłoszenia ma obowiązek pozyskać dane wymienione  
   w § 5 ust. 8-9.
5. Najpóźniej w dniu poprzedzającym planowaną trasę przejazdu dyspozytor ma obowiązek przygotować harmonogram przejazdu dla kierowcy określający m.in. trasę, ilość osób do przewiezienia, godziny ustalonego przejazdu. Tak przygotowany harmonogram dyspozytor ma obowiązek w jednym egzemplarzu przekazać, w formie pisemnej, kierowcy najpóźniej do godziny 15:00 dnia poprzedzającego planowaną trasę. Potwierdzenie odbioru harmonogramu kierowca potwierdzi własnoręcznym podpisem na drugim egzemplarzu harmonogramu, który dyspozytor pozostawia w siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bartoszycach.
6. Dyspozytor zobowiązany jest do dokonywania analiz do celów statystycznych oraz sprawozdawczości, za każdy miesiąc do dnia 10 każdego kolejnego miesiąca.
7. Dyspozytor ma prawo odmówić przyjęcia wykonania usługi od osób, które nie spełniają wymaganych kryteriów określonych w niniejszym regulaminie.
8. Dyspozytor ma obowiązek poinformować Użytkowników o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych. Klauzula informacyjna RODO będzie każdorazowo dołączana do oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu.
9. Dyspozytor zobowiązany jest do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.

## § 8

**Uprawnienia i obowiązki kierowcy**

1. W ramach realizacji projektu „Usługi door-to-door w Gminie Bartoszyce” zostanie zatrudniony kierowca.
2. Kierowca realizujący usługi transportowe door-to-door musi posiadać odpowiednie uprawnienia do prowadzenia pojazdu dostępnego do realizacji usługi i legitymować się aktualnymi badaniami,  
   w tym przede wszystkim psychotechnicznymi.
3. Kierowca ma obowiązek realizować zamawiane usługi zgodnie z ustalonym harmonogramem.
4. Kierowca może weryfikować uprawnienie do korzystania z usługi transportowej poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (np. orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności. Jeżeli występują uzasadnione wątpliwości kierowca może odmówić przejazdu.
5. Kierowca zobowiązany jest do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.

## § 9

**Uprawnienia i obowiązki asystenta**

1. W ramach realizacji projektu „Usługi door-to-door w Gminie Bartoszyce” zostanie zatrudniony asystent.
2. Asystent ma obowiązek doraźnie służyć pomocą osobom korzystającym z transportu indywidualnego. Oznacza to, iż każdorazowo osoba zamawiająca usługę musi wyraźnie wskazać potrzebę wsparcia ze strony asystenta.
3. Głównym zadaniem asystenta jest udzielanie pomocy Użytkownikowi/Użytkowniczce przy wsiadaniu, wysiadaniu z pojazdu, pomoc w dotarciu do pojazdu spod drzwi miejsca zamieszkania i z pojazdu do drzwi miejsca docelowego, dbanie o bezpieczeństwo podczas przejazdu oraz udzielanie potrzebnej pomocy w trakcie jazdy.
4. Asystent zobowiązany jest do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.

## § 10

**Zakres i sposób gromadzenia niezbędnych danych klientów usługi door-to-door**

1. Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, przed rozpoczęciem korzystania z usługi zostaną poinformowani o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych – zgodnie z przepisami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781).
2. Zakres gromadzonych danych osobowych obejmuje:
   1. dane podstawowe, niezbędne do rejestracji klienta w usłudze (składane wraz z oświadczeniem o spełnieniu kryteriów potwierdzających prawo do korzystania z usługi):
      1. imię i nazwisko,
      2. PESEL,
      3. wiek,
      4. numer telefonu i/lub adres e-mail,
      5. adres zamieszkania,
      6. wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (zgodnie z opcjami wyboru określonymi w Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez Gminę Bartoszyce);
   2. dane zmienne, wynikające z realizacji danej podróży;
   3. cel podróży (zgodnie z opcjami wyboru) i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.
3. Klauzulą informacyjną (Załącznik Nr 5) podpisywane są przez Użytkownika/Użytkowniczkę lub przez osobę reprezentującą Uczestnika/Uczestniczkę przed skorzystaniem po raz pierwszy z usługi door-to-door.

## § 11

**Wymogi w zakresie używania pojazdu specjalistycznego**

1. Usługi będą świadczone samochodem, który zostanie zakupiony ze środków pozyskanych w ramach projektu pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych” realizowanym zgodnie z Osią priorytetową II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji w ramach Działania 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.
2. Pojazd jest przystosowany do przewozu dwóch osób z niepełnosprawnością, poruszających się na wózku inwalidzkim.
3. W pojeździe zapewnione jest minimum jedno miejsce siedzące dla opiekuna.
4. Załogę samochodu, za pomocą którego świadczona jest usługa przewozu osób z niepełnosprawnością, stanowi kierowca - przeszkolony w zakresie udzielania pierwszej pomocy oraz w uzasadnionych przypadkach asystent - przeszkolony w zakresie udzielania pierwszej pomocy.
5. Obsługa pojazdu zobowiązana jest do dbania o ogólny stan pojazdu, utrzymania karoserii oraz wnętrza pojazdu w czystości.
6. Pojazd używany w ramach realizacji usługi transportowej door-to-door spełnia warunki do przewozu osób niepełnosprawnych poruszających się na wózku, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
7. Pojazd używany do realizacji usługi door-to-door posiada w pełni wyposażoną apteczkę medyczną.
8. Pojazd wykorzystywany w ramach usługi transportowej door-to-door jest oznaczony tj. ma znak stosowany powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz informacje o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door.

## § 12

**Obowiązki informacyjne oraz promocja**

1. Akcja informacyjno-promocyjna dotycząca świadczenia usług transportu indywidualnego  
   door-to-door prowadzona będzie za pośrednictwem Gminy Bartoszyce, strony internetowej  
   i mediów społecznościowych, ogłoszeń oraz plakatów promocyjnych zamieszczanych na tablicach ogłoszeń w każdym sołectwie na terenie Gminy Bartoszyce.
2. Promocja projektu oraz rozpowszechnianie informacji o usługach transportu indywidualnego door-to-door odbywać się będzie przez cały okres trwania projektu.
3. Komunikat o usługach transportowych door-to-door skierowany będzie do:
   1. lokalnych organizacji zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
   2. instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,
   3. Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Bartoszycach

## § 13

**Kontrola i monitoring jakości usług**

1. Monitoring i kontrola jakości usług odbywać się będzie na podstawie:
2. analizy następujących danych: liczba Użytkowników/Użytkowniczek usługi door-to-door miesięcznie/rocznie, liczba kursów dziennie/miesięcznie, liczba zrealizowanych kursów, czas przejazdu, czas oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę, czas postoju bez realizacji żadnej usługi, częstotliwość kursów w poszczególne dni wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdów, liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Bartoszycach, liczba odwołań /rezygnacji z usług, określenie celu podróży, określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów;
3. analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i wniosków;
4. analizy danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji Użytkownika/Użytkowniczki (Załącznik Nr 3).
5. Dane uzyskane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości usług będą analizowane na bieżąco w celu oceny sytuacji i w razie konieczności podjęcia stosownych działań.
6. Dane zbiorcze analizowane będą raz na kwartał.
7. Dane zbiorcze dotyczące skarg i wniosków oraz systemu monitorowania i kontroli jakości będą podstawą do wykonania kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door. Na tej podstawie zostaną sformułowane wnioski w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, oceny osób realizujących usługi oraz wykorzystywanego sprzętu.

## § 14

**Skargi i wnioski**

1. Wszelkie skargi i wnioski, propozycje co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door, należy zgłaszać w formie pisemnej, wypełniając kartę skarg i wniosków  
   (Załącznik Nr 4):
2. drogą mailową na adres e-mail: bartoszyce\_gops@poczta.onet.pl
3. pocztą tradycyjną na adres: Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Bartoszycach,   
   ul. Pieniężnego 10A, 11-200 Bartoszyce;
4. osobiście w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Bartoszycach.
5. Osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą złożyć skargę lub wniosek przy pomocy osoby drugiej lub za pośrednictwem specjalnie dostosowanego formularza, który znajduje się na stronie internetowej .
6. W skardze powinny znaleźć się: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu regulaminu, który według autora został naruszony oraz adres na który należy przesłać odpowiedź.
7. Odpowiedzi na skargi i wnioski zostaną udzielone w ciągu 14 dni od daty wpływu do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bartoszycach.

## § 15

**Postanowienia końcowe**

1. Ewentualne spory rozstrzyga sąd właściwy dla Gminy Bartoszyce.
2. Treść regulaminu może zostać zmieniona w uzasadnionych przypadkach. Każdorazowo treść zmienionego regulaminu zostanie opublikowana na stronie internetowej BIP Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bartoszycach.
3. Regulamin świadczenia usług door-to-door w Gminie Bartoszyce w ramach projektu pn. „Usługi door-to-door w Gminie Bartoszyce” wchodzi w życie z dniem 25 kwietnia 2022 r.

Załącznik Nr 1 do Regulaminu świadczenia

usług door-to-door

w Gminie Bartoszyce

# OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU KRYTERIÓW

**KORZYSTANIA Z USŁUGI TRANSPORTU DOOR-TO-DOOR**świadczonej w ramach projektu „Usługi door-to-door w Gminie Bartoszyce”

Ja niżej podpisana/y (imię i nazwisko) …………………………………………………………….…… PESEL ………………………....

oświadczam, iż:

* 1. Zamieszkuję na terenie Gminy Bartoszyce, adres:

…………………………………………………………………….;

* 1. Jestem osobą, która wymaga wsparcia w zakresie mobilności z powodu (właściwe zaznaczyć):
     1. posiadania znacznego stopnia niepełnosprawności / I grupa inwalidzka / całkowita niezdolność do pracy i całkowitej egzystencji,
     2. posiadania umiarkowanego stopnia niepełnosprawności / II grupa inwalidzka / całkowita niezdolność do pracy,
     3. posiadania lekkiego stopnia niepełnosprawności / III grupa inwalidzka / częściowa niezdolność do pracy,
     4. stanu zdrowia powodującego problemy z poruszaniem się i uniemożliwiającego korzystanie z transportu publicznego,
  2. Celem korzystania z usługi transportu door-to-door jest wyłącznie aktywizacja społeczna, zawodowa, edukacyjna lub zdrowotna.
  3. Zapoznałam/em się z Regulaminem świadczenia usług transportowych door-to-door i zobowiązuję się do przestrzegania jego zapisów.

|  |  |
| --- | --- |
| ………………………………………… | ………………………………………… |
| Miejscowość, data | Czytelny podpis osoby składającej oświadczenie |
|  | ………………………………………… |
|  | Czytelny podpis Opiekuna  (w razie gdy osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu) |

Załącznik Nr 2 do Regulaminu świadczenia

usług door-to-door

w Gminie Bartoszyce

# KARTA ZAMÓWIENIA USŁUGI DOOR-TO-DOOR

świadczonej w ramach projektu „Usługi door-to-door w Gminie Bartoszyce”

1. Imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności:

……………………………………………………………………………………………..……………….

wiek ……………………………….

2. Adres zamieszkania: ………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………

3. Dane dotyczące kursu:

1. Adres początkowy: ……………………………………………………………………………...……
2. Data rozpoczęcia realizacji usługi: ………………………….…………..…, godzina ………………
3. Adres docelowy: ………………………………………………………………………………..……
4. Data zakończenia realizacji usługi: ………………………….……….……, godzina ………………
5. Usługa zamawiana jest w jedną stronę / w obie strony tzw. „tam i z powrotem” \*  
   (\*właściwe podkreślić),
6. Czy podczas realizacji usługi obecny będzie opiekun? TAK / NIE\*   
   (\*właściwe podkreślić),
7. Czy podczas realizacji usługi wymagana jest pomoc asystenta? TAK / NIE\*   
   (\*właściwe podkreślić),

jeżeli tak, to w jakim zakresie: ……………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………..…

4. Wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi\*

(\*właściwe zaznaczyć):

* 1. Cel – Aktywizacja społeczna (zajęcia kulturalne, sportowe, integracyjne, rekreacyjne, krajoznawcze, możliwości załatwienia spraw urzędowych, inne),
  2. Cel – Zawodowy (szkolenia, kursy zawodowe, korzystanie z oferty PUP, Instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową, utrzymanie zatrudnienia w związku z brakiem oferty transportowej o pożądanym standardzie, inne),
  3. Cel – Edukacyjny (przejazdy związane m.in. ze wzrostem poziomu wykształcenia, dostosowaniem wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy),
  4. Cel – Zdrowotny (rehabilitacja zdrowotna, zaplanowane wizyty lekarskie, inne).

5. Dane kontaktowe w celu potwierdzenia zlecenia usługi (nr telefonu lub adres e-mail):

………………………………………………………………………………………………………….….

|  |  |
| --- | --- |
| ………………………………………… | ………………………………………… |
| Miejscowość, data | Czytelny podpis osoby  z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności |
| ………………………………………… | ………………………………………… |
| Czytelny podpis osoby przyjmującej zgłoszenie | Czytelny podpis osoby zamawiającej usługę, w przypadku gdy osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu |

## USŁUGA TRANSPORTOWA DOOR-TO-DOOR ZOSTAŁA\*:

\* Wypełnia osoba przyjmująca zgłoszenie

* Wykonana.
* Anulowana, zgodnie z regulaminem, przed rozpoczęciem świadczenia usługi transportowej.
* Anulowana po rozpoczęciu świadczenia usługi transportowej.

|  |  |
| --- | --- |
|  | ………………………………………… |
|  | Podpis osoby stwierdzającej  stan realizacji usługi transportowej |

Załącznik Nr 3 do Regulaminu świadczenia

usług door-to-door

w Gminie Bartoszyce

# ANKIETA SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKA/UŻYTKOWNICZKI

z usługi świadczonej w ramach projektu „Usługi door-to-door w Gminie Bartoszyce”

Szanowni Państwo!

Niniejsza ankieta ma na celu zbadanie poziomu satysfakcji z usługi transportowej door-to-door. Wszelkie zdobyte drogą badań informacje są poufne i posłużą jedynie do analizy zbiorczych zestawień.

Za udzielenie rzetelnych odpowiedzi z góry dziękujemy!

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jak ocenia Pan/Pani usługę transportową door-to-door realizowaną przez Gminę Bartoszyce? | | | | | |
|  | bardzo dobrze | dobrze | przeciętnie | źle | bardzo źle |
| Jakość obsługi |  |  |  |  |  |
| Kompetencja  i życzliwość obsługi |  |  |  |  |  |
| Szybkość obsługi |  |  |  |  |  |
| Uwzględnianie indywidualnych potrzeb |  |  |  |  |  |
| Jakość sprzętu/pojazdu którym realizowana  była usługa |  |  |  |  |  |

O usłudze door-to-door świadczonej przez Gminę Bartoszyce dowiedziałam/em się:

* ze strony internetowej
* z plakatów/ulotek
* od sołtysów/radnych
* od znajomych
* od pracowników jednostek gminnych
* inne

Załącznik Nr 4 do Regulaminu świadczenia

usług door-to-door

w Gminie Bartoszyce

# KARTA SKARG I WNIOSKÓW

dotycząca sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door

w ramach projektu „Usługi door-to-door w Gminie Bartoszyce ”

1. Imię i nazwisko osoby zgłaszającej skargę/wniosek:

……………………………………………………………………………………………..………

wiek ……………………………….

2. Adres zamieszkania: ………………………………………………………………………………………………………………

3. Opis sytuacji, której dotyczy zgłoszenie:

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

4. Sformułowanie zarzutu:

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

5. Wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem osoby zgłaszającej skargę/wniosek został naruszony:

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

6. Sugerowane wnioski:

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

7. Dane adresowe, na które przesłana zostanie odpowiedź na złożoną skargę/wniosek:

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

…………..…………………………………………………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| ………………………………………… | ………………………………………… |
| Miejscowość, data | Czytelny podpis osoby zgłaszającej skargę/wniosek, korzystającej z usługi transportowej door-to-door |
|  | ………………………………………… |
|  | Czytelny podpis Opiekuna  (w razie gdy osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu) |

Załącznik Nr 5 do Regulaminu świadczenia

usług door-to-door

w Gminie Bartoszyce

KLAUZULA INFORMACYJNA RODO

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informujemy, że: Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Dyrektor Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bartoszycach z siedzibą pod adresem: 11-200 Bartoszyce  
ul. Pieniężnego 10A. Z administratorem mogą się Państwo kontaktować poprzez adres e-mail: bartoszyce\_gops@poczta.onet.pl bądź pod wskazanym wyżej adresem siedziby.

2. Administrator wyznaczył Inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować poprzez adres e-mail: iod@bodo24.pl

3. Administrator będzie przetwarzał Pana/Pani dane osobowe na podstawie obowiązku nałożonego na administratora w związku z organizacją i realizacją projektu „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”.

4. Podanie danych osobowych jest wymagane w celu realizacji usługi. Osoba, której dane dotyczą, jest zobowiązana do ich podania. Konsekwencją nie podania wymaganych danych jest brak możliwości realizacji usługi świadczonej w ramach projektu „Usługi door-to-door w Gminie Bartoszyce”.

5. Odbiorcami Państwa danych osobowych są lub mogą być:

• Inspektor Ochrony Danych Mateusz Szenbek z siedzibą we Wrocławiu, ul. Grabiszyńska 281/721;

• właściwie upoważnione osoby fizyczne, prawne lub inni odbiorcy posiadający podstawę prawną żądania dostępu do danych osobowych oraz odbiorcy, którym muszą zostać ujawnione dane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

• podmioty obsługujące systemy teleinformatyczne, podmioty świadczące usługi pocztowe, kurierskie oraz prawne na rzecz Ośrodka;

6. Administrator będzie przechowywać Państwa dane osobowe do chwili zakończenia sprawy, a następnie przez okres (kat. A25) wynikający z przepisu prawa powszechnie obowiązującego oraz prawa wewnętrznego – Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt.

7. Każda osoba fizyczna, której administrator przetwarza dane osobowe ma prawo:

• otrzymać od administratora kopię swoich danych osobowych oraz szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania tych danych osobowych;

• zażądać zmiany lub uzupełnienia swoich danych osobowych, które są niepoprawne, niekompletne lub nieaktualne;

• zażądać usunięcia swoich danych osobowych, jeżeli zachodzą uzasadnione prawnie okoliczności;

• zażądać we wskazanym zakresie ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych, jeżeli zachodzą uzasadnione prawnie okoliczności;

• zażądać przesłania swoich danych osobowych przez administratora do innego wskazanego administratora, jeżeli jest to technicznie możliwe i jeżeli zachodzą uzasadnione prawnie okoliczności;

• wnieść sprzeciw w stosunku do przetwarzania jej danych, jeżeli zachodzą uzasadnione prawnie okoliczności;

• nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu i wywołuje wobec niej skutki prawne lub w inny sposób na nią wpływa;

• wnieść skargę do organu nadzorczego. Organem nadzorczym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie na ulicy Stawki 2 i wszystkie dane kontaktowe znajdują się na platformie www.uodo.gov.pl.

Realizacja każdego żądania wymaga wcześniejszej weryfikacji tożsamości, zbadania zasadności  
i możliwości prawnych realizacji żądanego prawa.

W ciągu 30 dni od złożenia żądania administrator zobowiązany jest zrealizować żądanie lub odmówić realizacji żądania.

Odmowa realizacji żądania zawsze musi zawierać uzasadnienie.

...................………….......................… .......................................................................................   
 Miejscowość, data Czytelny podpis osoby z potrzebą wsparcia

w zakresie mobilności

.......................................................................................   
 Czytelny podpis Opiekuna (w razie gdy osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu)