

Regulamin świadczenia usług transportowych door- to-door w ramach projektu pn” Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych” . Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§1

1. Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door określa zasady organizacji i funkcjonowania indywidualnego przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Gminy Wołów.
2. Usługi door-to-door, finansowane w ramach projektu PFRON mają na celu zaspokojenie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwić korzystanie z usług aktywnej integracji.

§2

Ileokroć w dalszych postanowieniach jest mowa o:

1. Regulaminie - rozumie się przez to Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door .
2. Projekt grantowy - rozumie się projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door oraz opcjonalnie-poprawy dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych, realizowany przez jednostkę samorządu terytorialnego, finansowany w ramach projektu PFRON.
3. PFRON- rozumie się Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
4. Jednostka samorządu terytorialnego- rozumie się przez to Gminę Wołów.
5. Usługa door-to-door - rozumie się przez to usługę 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, z których z transportu korzysta w tym samym czasie – o ile pozwolą 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.
6. Osoby z potrzebą wsparcia - rozumie się przez to osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się 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. Użytkownicy/użytkowniczki - rozumie się przez to osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.
8. Zgłoszenie - rozumie się przez to zamówienie usługi indywidualnego transportu dokonane telefonicznie, drogą elektroniczną, bądź na piśmie za zwrotnym potwierdzeniem odbioru wykonania usługi.
9. Przewozie - rozumie się przez to usługę indywidualnego transportu door-to-door osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego.
10. Opiekunie - rozumie się przez to opiekuna, asystenta lub osobę towarzyszącą osobie niepełnosprawnej.
11. Taksówka społeczna - rozumie się usługę społeczną zapewniającą mobilność osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym. W usługach przeznaczonych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, z kierowcą dodatkowo może jechać asystent, który pomaga wsiąść do pojazdu, a po dotarciu do celu, pomaga również wejść do budynku, pokonaniu schodów, drzwi itp.
12. Pojazd specjalistyczny - rozumie się 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 (t.j. Dz. U. z 2020r., poz. 110) z uwzględnieniem wymagań dotyczących pojazdów specjalnych określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 27 września 2003r. w sprawie szczegółowych czynności organów w sprawach związanych z dopuszczeniem pojazdu do ruchu oraz wzoru dokumentów w tych sprawach (Dz. U. z 2019r., poz. 2130).
13. Aktywizacja społeczno zawodowa - rozumie się przez to 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 się przyczynić m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej. Usługi aktywności zawodowej definiują cel realizacji usług transportu door-to-door.

§3

1. Usługa transportu indywidualnego door-to-door realizowana jest na zlecenie Gminy Wołów przez Ośrodek Sportu i Rekreacji w Wołowie- zakład budżetowy Gminy Wołów.
2. Co najmniej jeden z samochodów używanych do realizacji usługi spełnia warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku inwalidzkim.
3. Usługa będzie realizowana również w formie taksówki społecznej.

§4

1. Z usługi transportu indywidualnego door-to-door skorzystać mogą osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności zamieszkujące teren Gminy Wołów.
2. Usługa realizowana jest bezpłatnie. Jednakże po zakończeniu okresu realizacji projektu grantowego przewidziane jest współpłacenie.

3. Usługa transportowa obejmuje także wsparcie udzielane użytkownikowi /użytkownicy przez osoby z obsługi pojazdu (kierowcę lub inną osobę) w dotarciu z miejsca zamieszkania (lub innego wskazanego miejsca) do pojazdu, pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz pomoc w dotarciu do miejsca docelowego (od drzwi do drzwi).
4. Przewozy świadczone są w dni powszednie w godzinach od 7.30 do 15.30. W przypadkach szczególne uzasadnionych przewóz może być świadczony poza w/w godzinami, pod warunkiem złożenia zamówienia z przynajmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
5. Zamówienia na przewozy przyjmowane są w godzinach 7.30 – 14.00 z dwudniowym wyprzedzeniem, telefonicznie (nr tel. 71 389-27-34), drogą elektroniczną

(sekretariat@osirwolow.pl) lub w formie pisemnej na adres: Ośrodek Sportu i Rekreacji w Wołowie, ul. Panińska 4, 56-100 Wołów z dopiskiem zamówienie usługi transportowej).

Rozdział II

§5

Uprawnienia i obowiązki użytkownika

1. Przed pierwszym skorzystaniem usługi door-to-door użytkownik/ użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca składa Oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door. Wzór Oświadczenia stanowi załącznik nr 1 Regulaminu.
2. Cel przejazdu musi być związany z aktywizacją społeczno- zawodową użytkownika/ użytkowniczki.
3. Cel realizacji usług:
4. a) aktualizacja społeczna, w tym nabycie przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej m.in. poprzez udział w zajęciach np. Centrum Integracji Społecznej, (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIZ), dostęp do kultury (kino, teatr itp.), spotkania integracyjne.
5. b) aktywizacja zawodowa, w tym utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy;
6. c) edukacyjny wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy;
7. d) zdrowotny- wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych w tym rehabilitacyjnych.
8. W zgłoszeniu należy podać:
9. a) imię i nazwisko odbiorcy usługi, adres zamieszkania, dane kontaktowe;
10. b) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność, inne);

- 11.c) wiek oraz płać użytkownika/ użytkowniczkki;
- 12.d) cel podróży – należy przypisać cel podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/ usług aktywnej integracji określonej w § 5 ust. 3 Regulaminu;
- 13.c) datę, godzinę wykonania przewozu, miejsce podstawienia pojazdu i miejsce docelowe i ewentualnie trasę przejazdu;
- 14.d) należy wskazać czy usługa ma być realizowana w formie taksówki społecznej ze wsparciem asystenckim w dotarciu do i z samochodu czy też przewozu pojazdem
15. Użytkownik/użytkowniczka mający/ mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu się może skorzystać z usługi transportowej wraz z opiekunem/asystentem osoby z niepełnosprawnościami. W takiej sytuacji opiekun/asystent ma prawo do bezpłatnego przejazdu.
16. Prawo do bezpłatnego przejazdu ma także osoba zależna od użytkownika/użytkowniczki.
17. Dopuszczalny jest również bezpłatny przejazd psa asystującego.
18. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi wynosi 3 dni.
19. Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi wynosi 24 godziny.
20. Przy zamawianiu usługi użytkownik/ użytkowniczka są informowaniu o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa osoba oczekująca na przejazd.
21. Czas oczekiwania pojazdu wynosi 15 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten liczony jest od potwierdzenia (telefonicznie lub domofon) że pojazd czeka w umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.
22. W przypadku odwołania/ rezygnacji z usługi zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce użytkownik/ użytkowniczka nie ponoszą żadnych konsekwencji (chyba, że zamawianie i odwoływanie przez ta samą osobę będzie miało charakter notoryczny).
23. W przypadku odwołania/ rezygnacji z usługi w sytuacji gdy samochód został już podstawiony w umówione miejsce użytkownik/ użytkowniczka będą obciążeni kosztami dojazdu na umówione miejsce.
24. W przypadku stwierdzenia, że z usługi skorzystała osoba nieuprawniona- osoba taka musi zwrócić koszt przejazdu.
25. W razie braku możliwości zrealizowania usługi zgodnie z zamówieniem (np. z powodu ograniczenia taboru przewozowego, ograniczenia kadrowe, zbyt duża liczbę zamówień) użytkownik/ użytkowniczka otrzymuje niezwłocznie na podane dane kontaktowe informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.
26. Każdy użytkownik/ użytkowniczka jest poinformowany o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych- załącznik nr 2 Regulaminu.

Rozdział III

Obowiązki i uprawnienia przewoźnika

§6

1. Utrzymanie gotowości przewozowej pojazdów, dbanie o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdów w czystości.
2. Zapewnienie ubezpieczenia OC i AC pojazdu, ubezpieczenia od NNW, ubezpieczenia assistance oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby asystującej.
3. Przyjmowanie zgłoszeń na wykonanie usługi.
4. Przy zamawianiu transportu użytkownicy/ użytkowniczki są informowani o konieczności spełniania kryterium dostępu oraz ewentualnej odmowie w przypadku niespełnienia kryterium dostępu. razie
5. Informowanie użytkowników/użytkowniczek o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi i trasie przejazdu.
6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach kierowca lub osoba z obsługi transportu ma możliwość weryfikacji oświadczenia poprzez żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne) wskazujące na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu.
7. Zatrudnienie do przewozu osób kierowców z kwalifikacjami, cechujących się profesjonalizmem, w komunikatywnością, cierpliwością, siłą fizyczną.
8. Kierowca pojazdu oraz dodatkowa osoba z obsługi powinni posiadać ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.
9. Dokonywanie przewozu zgodnie z zamówieniem przy dołożeniu wszelkiej staranności w obsłudze użytkowników.
10. Sprawdzanie uprawnień użytkowników do przejazdu pojazdem.
11. W przypadku odmowy przyjęcia zamówienia na wykonanie usługi na określony dzień i godziną, jeżeli przewóz wykraczać będzie poza zdolność przewozową powiązaną z wcześniej złożonymi zamówieniami; przewoźnik ma obowiązek uzgodnienia warunków wykonania usługi w innym terminie.
12. W przypadku wprowadzenia częściowej odpłatności za usługi pojazdy powinny być wyposażone w taksometry i kasy fiskalne.
13. Pojazdy wykorzystywane w ramach usługi transportowej door-to-door powinny być odpowiednio dodatkowo oznaczone, co najmniej znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem e-mail, pod którym przyjmowane są zgłoszenia oraz o podmiocie i źródle finansowania (zgodnie z wytycznymi promocji projektów finansowanych z EFS zawartymi w *Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020* dostępnymi na stronie internetowej: funduszeuropejskie.gov.pl/strony/ofunduszach/ w zakładce „ zapoznaj się z prawem i dokumentami”).

Rozdział IV

Skargi i wnioski

§7

1. Skargi i wnioski dotyczące usługi transportu indywidualnego door-to-door należy składać:
2. a) telefonicznie: nr 71 389-27 34
3. b) mailowo: sekretariat@osirwolow.pl
4. c) pisemnie za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres: Ośrodek Sportu i Rekreacji w Wołowie, ul. Panieńska 4, 56-100 Wołów .
5. Na stronie internetowej dostępny jest formularz do składania uwag i propozycji.
6. Na zgłoszone uwagi i opinie użytkownik/ użytkowniczka otrzyma odpowiedź w terminie 30 dni.
7. Skarga/ reklamacja powinna zawierać: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony.
8. Odpowiedź na skargę/ reklamację wynosi 14 dni roboczych.

Rozdział V

Kontrola i monitoring jakości usług

§8

1. W celu kontroli jakości usługi każdy użytkownik/ użytkowniczka ma możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której:
 2. a) oceni stopień zadowolenia z usługi,
 3. b) dopasowanie do jego potrzeb,
 4. c) jakość sprzętu,
 5. d) postępowanie obsługi.
6. Ankiety będą dostępne w pojazdach, poprzez formularz na stronie internetowej oraz przesłanie jej e- mailem.
7. Zebrane dane będą na bieżąco analizowane w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji.
8. Dane zbiorcze będą analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał i będą służyły do formuowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.

OŚWIADCZENIE

Ja

zam.

legitymująca się dowodem osobistym nr seria

oświadczam, że posiadam orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne) numer
.....

z dnia.....

kod niepełnosprawności

lub inne wskazania w zakresie ograniczenia mobilności (wymieniń jakie)

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

.....

miejsowość, data, podpis czytelny

załącznik nr 2 do Regulaminu

RODO

Informacja w sprawie ochrony danych osobowych:

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r - RODO (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016r) informujemy, że:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Dyrektor Ośrodka Sportu i Rekreacji w Wołowie ul. Panieńska 4,56-100Wołów;
- 2) kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod adresem e-mail: andrzej@e-direction.pl;
- 3) Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji obowiązków nałożonych na OSiR w Wołowie jako zakład budżetowy Gminy Wołów. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust 1 lit a,b,c,e, art. 9 ust. 2 lit a,b,g RODO;
- 4) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa;
- 5) Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą w czasie określonym przepisami prawa oraz zgodnie z instrukcją kancelaryjną;
- 6) posiada Pani/Pan prawo żądania od administratora dostępu do danych osobowych oraz otrzymania ich kopii, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych;
- 7) ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa;
- 8) podanie danych osobowych w zakresie wymaganym ustawodawstwem jest obligatoryjne;
wobec danych nie będą stosowane profilowanie ani zautomatyzowane podejmowanie decyzji