



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR W GMINIE IŁAWA



IŁAWA, wrzesień 2021

ROZDZIAŁ I.

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. **Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Łąwa**, zwany dalej „Regulaminem” został opracowany w związku z zamiarem realizacji przez Gminę Łąwa usług indywidualnego transportu door-to-door dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej mobilności w ramach projektu „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”, realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (Oś Priorytetowa 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).
2. Regulamin określa szczegółowe zasady dostępu i świadczenia usługi door-to-door dla mieszkańców Gminy Łąwa.
3. Realizatorem usługi będzie Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Ławie.

ROZDZIAŁ II.

Podstawowe pojęcia

§ 2.

Podstawowe pojęcia zawarte w Regulaminie należy rozumieć następująco:

- 1) **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.
- 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 in.), zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nie posiadające takiego orzeczenia.
- 3) **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, 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.
- 4) **Usługa door-to-door** – usługa indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, która obejmuje pomoc w wyjściu z mieszkania lub innego miejsca,

- przejazd oraz wsparcie w dotarciu do miejsca docelowego. Dotyczy to również sytuacji, w których z transportu korzysta w tym samym czasie kilka osób uprawnionych, które jadą do jednego miejsca docelowego z różnych lub tej samej lokalizacji.
- 5) **Usługi aktywnej integracji** – zgodnie z definicją aktywizacji społeczno-zawodowej, określone jako usługi, których celem jest odbudowa i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna), lub odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), lub zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.
 - 6) **Użytkownicy/użytkowniczki usługi** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.

ROZDZIAŁ III.

Zasady dostępu do usługi door-to-door

§ 3.

1. Użytkownikami/użytkowniczkami usługi door-to-door mogą być osoby, które spełniają łącznie poniższe warunki:
 - 1) posiadają miejsce zamieszkania (w rozumieniu Kodeksu Cywilnego) na terenie Gminy Iława;
 - 2) w dniu korzystania z usługi mają ukończone 18 lat;
 - 3) są to osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, w tym mające trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, tj.:
 - poruszają się na wózkach lub
 - poruszają się o kulach lub
 - są niewidome, słabowidzące lub
 - mają ograniczoną sprawność ze względu na inne przesłanki niż wskazane powyżej.
 - 4) będą korzystać z usługi door-to-door w celu aktywizacji społeczno-zawodowej (cel podróży: społeczny, zawodowy, edukacyjny lub zdrowotny);
 - 5) zobowiążą się w formie pisemnej do przestrzegania zasad Regulaminu.
2. Spełnianie warunków wskazanych w pkt 1, 2, 3 i 5 będzie weryfikowane na podstawie formularzy zgłoszeniowych wraz z oświadczeniem o zobowiązaniu się do przestrzegania zasad Regulaminu (*Załącznik nr 1 do Regulaminu*) oraz oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door (*Załącznik nr 2*), podpisanych przez potencjalnego użytkownika/użytkowniczkę.
3. Spełnianie warunku wskazanego w pkt 4 będzie weryfikowane każdorazowo przy zamawianiu przejazdu w ramach usługi na podstawie informacji zawartych w zgłoszeniu.

§ 3 a.

Użytkownikami usługi door-to-door mogą być również w związku z ogłoszeniem na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii wywołanego zakażeniami wirusem SARS-CoV-2 osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w czasie pandemii COVID-19 w tym

w szczególności wyrażające potrzebę skorzystania z bezpłatnego transportu na szczepienie przeciw COVID-19 (pomoc ta jest adresowana zwłaszcza dla osób z niepełnosprawnościami i powyżej 70 roku życia).

§ 4.

1. Formularze zgłoszeniowe, oświadczenia niezbędne do korzystania z usług transportowych door-to-door oraz inne dokumenty związane z usługami będą dostępne:
 - 1) na stronie internetowej BIP GOPS w Łławie (www.bip.gops.ilawa.pl),
 - 2) w siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łławie (ul. J. Dąbrowskiego 17A, 14-200 Łława).
2. Dokumenty należy składać w siedzibie GOPS w Łławie drogą pocztową, osobiście lub mailem na adres: asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl
3. Komplet wypełnionych i podpisanych przez osobę uprawnioną dokumentów powinien zostać złożony nie później niż 3 dni roboczych przed terminem pierwszego skorzystania z usługi transportowej door-to-door.
4. Poprawność złożonych dokumentów zostanie zweryfikowana w ciągu 3 dni roboczych. W przypadku wątpliwości dotyczących spełniania warunków dostępu do usługi lub błędów/omyłek w dokumentach, wymagających uzupełnienia, termin ten może ulec wydłużeniu.
5. Informacja o zakwalifikowaniu osoby do korzystania z usługi zostanie przekazana w sposób uzgodniony z potencjalnym użytkownikiem lub użytkowniczką.

§ 5.

1. W szczególnie uzasadnionych przypadkach kierowca i asystent osoby niepełnosprawnej mają możliwość weryfikacji oświadczeń złożonych na etapie zgłoszenia osoby do korzystania z usługi poprzez żądanie odpowiedniego dokumentu wskazującego na ograniczenia w mobilności (np. orzeczenia o niepełnosprawności).
2. W przypadku niemożności przedstawienia właściwych dokumentów do weryfikacji w powyższym przypadku istnieje możliwość odmowy przejazdu.
3. Za szczególnie uzasadnione przypadki można uznać przede wszystkim uzasadnione podejrzenie co do złożenia nieprawdziwego oświadczenia w zakresie niepełnosprawności lub trudności w poruszaniu lub inne budzące wątpliwość co do kwalifikowalności przejazdu danej osoby.
4. Użytkownicy/użytkowniczki usługi będą informowani przy zamawianiu transportu o ewentualnej odmowie w przypadku zaistnienia przesłanek wskazanych w ust. 3.

ROZDZIAŁ IV.

Dane osobowe

§ 6.

1. Każdy/każda z uczestników/uczestniczek usługi door-to-door zostanie poinformowany/a o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych – zgodnie z przepisami 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.

2. Zakres gromadzonych danych osobowych będzie obejmował:
 - imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki usługi,
 - wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności, uzasadniającej skorzystanie z usługi door-to-door,
 - wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki usługi,
 - cel podróży i przypisanie go do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej (usług aktywnej integracji o charakterze społecznym, zawodowym, edukacyjnym lub zdrowotnym),
 - adres użytkownika/użytkowniczki,
 - dane kontaktowe użytkownika/użytkowniczki (nr telefonu, adres e-mail).
3. Podanie ww. danych osobowych jest warunkiem świadczenia usługi door-to-door. Odmowa ich podania przez potencjalnego użytkownika/użytkowniczkę będzie skutkować niemożnością realizacji usługi.

ROZDZIAŁ V.

Sposób realizacji usług door-to-door

§ 7.

1. Usługi transportowe door-to-door obejmują przejazdy na terenie Gminy Łława, Powiatu Łławskiego, a w uzasadnionych przypadkach również do i z Elbląga, Olsztyna i Ostródy.
2. Usługi door-to-door będą świadczone w dni powszednie, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 6-21.
3. Usługi będą świadczone z wykorzystaniem specjalistycznego pojazdu.

§ 8.

1. Za organizację i realizację usług door-to-door będzie odpowiadał zatrudniony asystent osoby niepełnosprawnej oraz kierowca pojazdu.
2. Do zadań asystenta będzie należało przyjmowanie zgłoszeń, weryfikowanie oświadczeń i uprawnień do korzystania z przejazdów przez użytkowników usługi, bezpośrednie wsparcie użytkowników i użytkowniczek w dotarciu do pojazdu, wsiadaniu, wysiadaniu i dotarciu do miejsca docelowego, bezpośredni kontakt telefoniczny z użytkownikami i użytkowniczkami i kierowcą, przedstawienie Regulaminu użytkownikom usługi, zbieranie dokumentacji związanej z usługą.
3. Do obowiązków kierowcy będzie należało w szczególności przewiezienie użytkowników i użytkowniczek usługi w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami ruchu drogowego z miejsca zamieszkania do miejsca docelowego i z powrotem, obsługa urządzeń w pojeździe, a w przypadku przejazdów organizowanych bez konieczności udziału asystenta, weryfikowanie oświadczeń i uprawnień do korzystania z przejazdów przez

- użytkowników i użytkowniczkę usługi, dbanie o ogólny stan pojazdu oraz utrzymanie karoserii i wnętrza w czystości.
4. Kompetencje wszystkich osób wykonujących zadania w ramach usługi będą dostosowane do specyfiki użytkowników/użytkowniczek z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności.
 5. Kierowca i asystent osoby niepełnosprawnej powinni posiadać ukończone szkolenie z zakresu pierwszej pomocy przedmedycznej.

§ 9.

Usługi transportowe door-to-door będą realizowane w sposób nieodpłatny.

§ 10.

1. Ze wspólnego przejazdu, razem z użytkownikami/użytkowniczkami usługi door-to-door będą mogli korzystać także opiekunowie i asystenci osób niepełnosprawnych, osoby zależne od użytkownika/użytkowniczki oraz psy asystujące.
2. Opiekunowie, asystenci osób niepełnosprawnych, osoby zależne oraz psy asystujące będą mogły korzystać z usługi door-to-door na zasadach bezpłatności w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki.

§ 11.

1. Czas oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik lub użytkowniczka oczekujący/a na przejazd, nie powinien być dłuższy niż 15 minut.
2. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten będzie liczony od potwierdzenia (osobistego, telefonicznego lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionej godzinie, a obsługa jest gotowa do pomocy w dotarciu do pojazdu.

§ 12.

1. Istnieje możliwość odwołania lub rezygnacji przez użytkownika/użytkowniczkę z zamówionej usługi transportowej door-to-door.
2. W przypadku, gdy usługa zostanie odwołana zanim samochód wyjedzie pod wskazany adres, użytkownik/użytkowniczka nie będzie ponosić z tego tytułu żadnych konsekwencji.
3. W przypadku odwołania lub rezygnacji z usługi w przypadku gdy samochód wyjedzie pod wskazany adres lub został już pod niego podstawiony, użytkownik/użytkowniczka zostanie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.
4. Z usługi door-to-door nie będą mogły korzystać osoby, które co najmniej 3 razy w sposób nieuzasadniony rezygnowały z zamówionych przejazdów w ramach usługi door-to-door, w przypadku których stwierdzono dostępność innych form transportu oraz

niezasadność korzystania z usług w odniesieniu do posiadanych trudności w zakresie mobilności.

5. Jeżeli zostanie stwierdzone, że z transportu w ramach usługi door-to-door skorzysta osoba nieuprawniona, to taka osoba będzie zobowiązana do zwrotu gminie kosztu przejazdu.

§ 13.

Usługa transportowa door-to-door może nie zostać zrealizowana w sytuacji zbyt dużej liczby zamówień, ograniczeń taboru lub ograniczeń kadrowych. W takim przypadku użytkownik/użytkowniczka powinien/powinna zostać niezwłocznie poinformowana o braku możliwości zrealizowania usługi w umówionym terminie.

ROZDZIAŁ VI.

Procedura komunikacji z użytkownikami/użytkowniczkami usługi

§ 14.

1. Zgłoszenie zamiaru skorzystania z usługi transportowej door-to-door powinno zostać złożone nie później niż 3 dni przed planowanym terminem jej realizacji.
2. Usługa może być zamawiana przez użytkowników/użytkowniczki poprzez:
 - formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej www.bip.gops.ilawa.pl,
 - e-mailowo na adres asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl - z potwierdzeniem odbioru,
 - telefonicznie lub sms-em pod nr telefonu asystenta tel. 661 750 655, wskazany m.in. na stronie internetowej i ogłoszeniach - dostępny od poniedziałku do piątku w godz. od 7.15-15.15;
 - na formularzu (*Załącznik nr 3*) osobiście w siedzibie GOPS w Łławie, bezpośrednio u asystenta osoby niepełnosprawnej lub kierowcy przy okazji realizowanego przejazdu.
3. Zgłoszenie zamiaru skorzystania z usługi door-to-door powinno zawierać co najmniej imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki, wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi, termin, cel podróży, dokładny adres docelowy, proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu, wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu oraz dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi.
4. Odpowiedź na zgłoszenie użytkownik/użytkowniczka otrzyma w ciągu 24 godzin, przy czym w przypadku, gdy termin ten obejmuje soboty, niedziele oraz dni wolne ustawowo od pracy, ulega on wydłużeniu.

§ 15.

1. Użytkownicy usługi transportowej door-to-door mają prawo zgłaszać uwagi i opinie dotyczące jej realizacji.

2. Uwagi i opinie można zgłaszać:
 - na formularzu (*Załącznik nr 4*), osobiście lub drogą pocztową na adres GOPS w Iławie,
 - e-mailowo na adres asystemt.doortodoor@gops.ilawa.pl
 - pod nr telefonu asystenta - tel. 661 750 655, jak również w formie sms.
3. Użytkownik/użytkowniczka zgłaszający uwagi i opinie otrzymają odpowiedź na nie w formie pisemnej w ciągu 30 dni kalendarzowych.

§ 16.

1. Użytkownicy usługi transportowej door-to-door mają prawo do zgłaszania skarg i reklamacji w zakresie realizacji usługi.
2. Adresatem skargi i reklamacji jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Iławie jako podmiot realizujący usługę.
3. Skargi i reklamacje można zgłaszać:
 - poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej www.bip.gops.ilawa.pl,
 - na formularzu (*Załącznik nr 5*), osobiście lub drogą pocztową na adres GOPS w Iławie,
 - e-mailowo na adres asystemt.doortodoor@gops.ilawa.pl,
 - pod nr telefonu asystenta – tel. 661 750 655, jak również w formie sms.
4. W skardze/reklamacji powinny zostać zawarte dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora skargi lub reklamacji został naruszony.
5. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację wynosi 14 dni roboczych.

§ 17.

1. Każdy użytkownik/użytkowniczka usługi transportowej door-to-door będzie miał możliwość wypełnienia nieobowiązkowej ankiety satysfakcji po zakończeniu usługi (*Załącznik nr 6*).
2. Ankieta będzie dostępna na stronie internetowej BIP GOPS w Iławie, w siedzibie GOPS w Iławie, jak również u osób obsługujących przejazdy.
3. Ankietę można przesać do GOPS w Iławie pocztą lub mailem, złożyć ją osobiście bądź przekazać osobom obsługującym przejazdy.
4. Ankieta będzie anonimowa i posłuży ocenie stopnia zadowolenia z usługi, dopasowania do potrzeb, jakości sprzętu oraz postępowania obsługi.

ROZDZIAŁ VII.

Współpraca Gminy Iława z lokalnymi instytucjami w zakresie wdrażania usługi transportowej door-to-door

§ 18.

W zakresie wdrażania usługi door-to-door gmina będzie współpracować z lokalnymi instytucjami oraz organizacjami w szczególności poprzez wymianę informacji i doświadczeń, współpracę w zakresie dotarcia do potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi door-to-door oraz diagnozowanie potrzeb w zakresie wsparcia osób o ograniczonej mobilności.

ROZDZIAŁ VIII.

Informacja i promocja

§ 19.

1. Informacja o realizacji usługi door-to-door będzie znajdowała się na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych Gminy Ława, jak również zostanie rozpowszechniona w formie plakatów lub ulotek na terenie wszystkich zamieszkałych miejscowości w gminie, przekazywana drogą ustną i pisemną przez pracowników GOPS oraz sołtysów, w tym podmiotom współpracującym i realizującym działania aktywizacyjne na terenie gminy.
2. Plakaty i informacje będą przygotowane w sposób czytelny, czcionką odpowiednią dla osób niedowidzących.
3. Celem weryfikacji skuteczności dotarcia z komunikatem o usłudze, w momencie zgłaszania się użytkownika/użytkowniczki z zamówieniem, pozyskiwana będzie od niego informacja o źródle informacji o usłudze door-to-door. Zbiorcze dane będą analizowane w ramach systemu monitoringu i kontroli jakości realizacji usługi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Integralną część Regulaminu stanowią załączniki:

Załącznik nr 1. Formularz zgłoszeniowy Użytkownika/Użytkowniczki usługi transportowej door-to-door

Załącznik nr 2. Oświadczenie o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door

Załącznik nr 3. Formularz zamawiania przejazdu w ramach usługi transportowej door-to-door

Załącznik nr 4. Formularz zgłaszania uwag i opinii dotyczących zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door

Załącznik nr 5. Formularz zgłaszania skarg i reklamacji dotyczących świadczenia usług transportowych door-to-door

Załącznik nr 6. Ankieta satysfakcji użytkownika/użytkowniczki



.....
*(pieczęcie i podpisy osób upoważnionych do składania
oświadczeń woli w imieniu Grantobiorcy
i zaciągania zobowiązań)*