**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU DOOR-TO-DOOR**

**W GMINIE KOLBUDY**

**§1**

1. Regulamin określa zasady, sposób i minimalne standardy świadczenia usług transportowych door-to-door „Usługa indywidualnego transportu door-to-door na terenie Gminy Kolbudy” w ramach realizacji projektu pn. Usługi indywidualnego transportu door-to door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Działania 2.8 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER) na lata 2014-2020.
2. Regulamin odpowiada specyfice i lokalnym uwarunkowaniom i powstał w celu przygotowania
i wdrożenia usługi transportowej door-to-door dla mieszkańców gminy Kolbudy z potrzebą wsparcia
w zakresie mobilności.

**§2**

**Znaczenie pojęć stosowanych w Regulaminie**

1. „Regulamin” – rozumie się przez to niniejszy Regulamin usługi indywidualnego transportu door-to-door w gminie Kolbudy.
2. „Gmina Kolbudy” – rozumie się przez to Gminę Kolbudy ul. Staromłyńska 1, 83-050 Kolbudy NIP 583-25-35-406, Regon 191674983.
3. „Realizator” – rozumie się przez to Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kolbudach ul. Staromłyńska 1, 83-050 Kolbudy.
4. „Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności” – rozumie się osobę, która ma trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszająca się na wózku inwalidzkim, poruszająca się o kulach, niewidoma, słabowidząca i inne); zarówno osoba z posiadająca orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoba nieposiadająca takiego orzeczenia.
5. „Osoba uprawniona do korzystania z usługo door-to-door” – rozumie się osobę z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, która ukończyła 18 rok życia i jest mieszkańcem gminy Kolbudy.
6. „Usługa door-to-door” – rozumie się 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 i z powrotem.
7. „Zgłoszenie” – rozumie się przez to zamówienie usługi door-to-door dokonane telefonicznie, pisemnie lub
z wykorzystaniem rejestracji mobilnej na stronie internetowej [www.kolbudy.pl](http://www.kolbudy.pl) .

**§3**

**Ogólne zasady realizacji usługi indywidualnego transportu door-to-door w gminie Kolbudy**

1. Regulamin zawiera minimalne standardy świadczenia usług transportowych door-to-door
w gminie Kolbudy.
2. Usługa door-to-door w gminie Kolbudy jest realizowana na zlecenie Gminy Kolbudy przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kolbudach.
3. Obowiązują następujące kryteria dostępu do usługi transportu door-to-door:

a) użytkownikami (odbiorcami wsparcia) mogą być wyłącznie osoby uprawnione do korzystania z usługi door-to-door, które złożą realizatorowi deklarację przystąpienia do korzystania z usługi transportu door-to-door.

b) cel przejazdu w ramach usługi door-to-door powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (użytkowników/użytkowniczki) oraz zwiększeniem dostępu do usług aktywnej integracji;

c) do usług aktywnej integracji należą usługi o charakterze:

* społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej,
* zawodowym, których celem jest pomoc w podjęciu decyzji dotyczącej wyboru lub zmiany zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy, pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;
* edukacyjnym, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy;
* zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.
1. Usługa door-to-door jest realizowana z wykorzystaniem pojazdu dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, będącego własnością gminy, każdorazowo obsługiwanego przez kierowcę i opiekuna. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
2. Usługa transportowa door-to door jest świadczona nieodpłatnie na rzecz użytkowników w okresie od 01.05.2021 r. do 30.09.2022r. W okresie od 01.10.2022r. do 30.10.2023 r. przedmiotowa usługa będzie świadczona odpłatnie. Wysokość opłat zostanie określona w odrębnym zarządzeniu.
3. Osoba uprawniona do korzystania z usług door-to-door przed przystąpieniem do korzystania z usług zobowiązana jest do złożenia pisemnej deklaracji przystąpienia, zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu.
4. Realizator usługi ma prawo weryfikacji uprawnień do skorzystania z usługi poprzez żądanie odpowiednich dokumentów wskazujących na ograniczenia w mobilności. Realizator usługi ma prawo odmówić realizacji usługi door-to-door w razie nie spełniania warunków uprawniających do skorzystania z usługi.
5. Złożenie deklaracji przystąpienia do korzystania z usługi door-to-door jest równoznaczne z akceptacją zapisów niniejszego Regulaminu i zobowiązaniem ich przestrzegania przez użytkownika.
6. Dane osobowe osoby uprawnionej do korzystania z usługi door-to-door są przechowywane przez realizatora zadania z należytą starannością, zgodnie z zapisami ustawy o ochronie danych osobowych i są wykorzystywane jedynie do celów związanych z realizacją usługi door-to-door.
7. Świadczenie usługi odbywa się w systemie door-to-door (od drzwi do drzwi), tzn. kierowca lub opiekun zapewniają pomoc w wyjściu ze wskazanego miejsca i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez użytkownika.
8. Osoby korzystające z usługi door-to-door w gminie Kolbudy mają prawo zgłaszania uwag i opinii na temat świadczonej na terenie gminy Kolbudy usługi door-to-door w formie pisemnej do realizatora.
Zgłaszający otrzyma odpowiedź na zgłaszane uwagi i opinie w terminie do 30 dni od daty wpłynięcia pisma.
9. Osoby korzystające z usługi door-to-door w gminie Kolbudy mają prawo zgłaszania skarg i reklamacji dotyczących jakości usług door-to-door w formie pisemnej do realizatora. Zgłaszający otrzyma odpowiedź na zgłaszane skargi i reklamacje w terminie do 14 dni od daty wpłynięcia pisma.
10. W celu zapewnienia wysokiej jakości usług transportu indywidualnego door-to-door wdraża się następujące formy kontroli i monitoringu jakości usług:
* analiza czasu trasy przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi;
* analiza danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji oraz uwag i opinii;
* analiza danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/ użytkowniczki.

Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości powinny być analizowane na bieżąco. Zbiorcze dane powinny być analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał i służyć będą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.

**§4**

Zasady organizacji usługi door-to-door

1. Usługa door-to-door świadczona jest od poniedziałku do piątku w godz. 6.00-18.00. Zgłoszenia do wykonania usługi przyjmuje Dyspozytor.
2. Zgłoszenie na wykonanie usługi door-to-door musi zostać złożone z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
3. Zgłoszenia są przyjmowane od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 15.00 pod numerem telefonu +48 519 633 374 lub za pośrednictwem rejestracji mobilnej dostępnej na stronie [www.kolbudy.pl](http://www.kolbudy.pl). Dopuszcza się również możliwość zgłoszenia na wykonanie usługi door-to-door w formie pisemnej przekazanej do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kolbudach, 83-050 Kolbudy
ul. Staromłyńska 1, na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu.
4. Zakres danych wymaganych w zgłoszeniach dokonywanych w formie telefonicznej oraz poprzez rejestracje mobilną na stronie internetowej [www.kolbudy.pl](http://www.kolbudy.pl) , jest tożsamy z zakresem danych zawartych w formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu.
5. Dyspozytor, kierowca lub opiekun mają prawo żądania odpowiedniego dokumentu potwierdzającego zgodność celu podróży realizowanej w ramach usługi door-to-door, z celami, o których mowa w § 3 ust. 3 lit. b) i c) Regulaminu.W przypadku nie spełniania warunków uprawniających do skorzystania z usługi, Dyspozytor, kierowca lub opiekun działający w imieniu realizatora mają prawo odmówić realizacji usługi door-to-door.
6. W każdym przypadku o możliwości i terminie realizacji usługi door-to-door decyduje kolejność zgłoszeń. Priorytetowo będą realizowane zgłoszenia dotyczące osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
7. Przyjęcie zgłoszenia do realizacji usługi door-to-door zostanie potwierdzone za pośrednictwem sms lub telefonicznie przez Dyspozytora usługi door-to-door. Potwierdzenie realizacji usługi nastąpi w terminie do 24 godzin od złożenia zgłoszenia na wykonanie usługi door-to-door.
8. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie ze zgłoszeniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zgłoszęń, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe), osoba składająca zgłoszenie niezwłocznie otrzyma na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zgłoszonym terminie.
9. Usługa door-to-door może być realizowana z zastosowaniem reguły, że z transportu z miejsca docelowego i z powrotem korzysta w tym samym czasie kilku użytkowników.
10. Czas oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik czekający na przejazd wynosi 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 opiekun są gotowi do pomocy.
11. W przypadku rezygnacji ze zgłoszonej i potwierdzonej wcześniej usługi door-to-door, użytkownik zobowiązany jest bezzwłocznie powiadomić o tym Dyspozytora pod numerem telefonu 58 682 72 89.
12. Rezygnacja z usługi transportu door-to-door w dniu poprzedzającym realizację usługi nie skutkuje żadnymi konsekwencjami finansowymi.
13. W przypadku rezygnacji z usługi door-to-door, w momencie przybycia pojazdu na wskazane w zgłoszeniu miejsce, osoba składająca zgłoszenie poniesie konsekwencje finansowe polegające na obciążeniu kosztami dojazdu.
14. W przypadku stwierdzenia, że z usługi skorzystała osoba nieuprawniona, osoba ta poniesie konsekwencje finansowe polegające na obciążeniu kosztami przejazdu.
15. Wysokość kosztów obciążenia finansowego, o których mowa w ust. 13 i 14 stanowić będzie iloczyn liczby przejechanych kilometrów i kwoty 1,00 zł brutto za 1 kilometr.

**§5**

**Postanowienia końcowe**

1. Niniejsze regulamin zamieszcza się na stronie internetowej Gminy Kolbudy [www.kolbudy.pl](http://www.kolbudy.pl), na tablicy informacyjnej Urzędu Gminy Kolbudy ul. Staromłyńska 1 83-050 Kolbudy oraz z siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej .
2. Zastrzega się prawo czasowego wstrzymania realizacji usług z przyczyn niezależnych np. z powodu siły wyższej czy zwolnień lekarskich personelu zaangażowanego w wykonywanie usługi (kierowcy, opiekunowie, dyspozytor). Informacja o zaistnieniu powodów, dla których nie może być czasowo wykonana usługa zostanie niezwłocznie umieszczona na stronie internetowej Gminy Kolbudy [www.kolbudy.pl](http://www.kolbudy.pl) oraz na tablicy informacyjnej Urzędu Gminy Kolbudy ul. Staromłyńska 1 83-050 Kolbudy.
3. Treść Regulaminu może zostać zmieniona. Każdorazowo treść zmienionego Regulaminu zostanie udostępniona zgodnie z ust. 1 .
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 30 kwietnia 2021 r.
5. Ewentualne spory będzie rozstrzygać sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę realizatora usługi.

*Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door*

**DEKLARACJA PRZYSTĄPIENIA**

**do korzystania z usługi transportu door-to-door**

Niniejszym deklaruję wolę korzystania z usług transportu door-to-door w ramach projektu „Usługa indywidualnego transportu door-to-door na terenie Gminy Kolbudy” realizowanego w ramach projektu pt. Usługi indywidualnego transportu door to door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych realizowanego przez PFRON w ramach działania 2.8 POWER 2014-2020, na zasadach i warunkach określonych w Regulaminie świadczenia usług transportowych w ramach projektu „Usługa indywidualnego transportu door-to-door na terenie Gminy Kolbudy”.

1. **DANE UŻYTKOWNIKA USŁUGI**

Imię i nazwisko:………………………………………………………………………………………….........................

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

PESEL: ……………………………………………………………………………………............................................

Telefon: .......................…………………………………………………………………………………........................

E-mail: ..................……………………………………………………………………………………...........................

1. **INFORMACJE POTWIERDZAJĄCE UPRAWNIENIE DO SKORZYSTANIA Z USŁUGI**

Oświadczam, że spełniam łącznie wszystkie kryteria do korzystania z usługi transportu door-to-door, tj.:

1. jestem osobą pełnoletnią
2. mieszkam na terenie gminy Kolbudy
3. mam trudności w samodzielnym przemieszczaniu się
4. jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, tj. *(zaznaczyć właściwe):*
5. posiadam ograniczenia w zakresie czynności narządu ruchu
6. ...
7. ...
8. Inne (podać jakie): ..........................................................................................................................

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

1. Posiadam / nie posiadam *(niepotrzebne skreślić)* orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne) w stopniu *(zaznaczyć właściwe):*
2. Lekkim
3. Umiarkowanym
4. Znacznym
5. **ZGODY I OŚWIADCZENIA**
	* + 1. Oświadczam, iż zapoznałem/łam się z Regulaminem świadczenia usług transportowych w ramach projektu „Usługa indywidualnego transportu door-to-door na terenie Gminy Kolbudy”, który dostępny jest także na stronie internetowej www.kolbudy.pl oraz w siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kolbudach (ul. Staromłyńska 1, 83-050 Kolbudy) i zobowiązuję się do jego przestrzegania.
			2. W przypadku zmiany danych lub informacji wskazanych powyżej zobowiązuję się do niezwłocznego poinformowania o tym realizatora.
			3. Oświadczam, że jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia, wynikającej z art. 233 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1444 ze zm.).
			4. Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez realizatora usługi door-to-door moich danych osobowych zgodnie z przepisami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 ze zm.). Oświadczam, że zapoznałem się z klauzulą informacyjną i zasadami przetwarzania danych osobowych, które są dostępne na stronie <http://www.kolbudy.pl/urzad/urzad-gminy/wydzialy-i-referaty/inspektor-ochrony-danych-osobowych>

**……………………………. ……………………………………….**

 miejscowość, data czytelny podpis Użytkownika

*Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door*

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA**

**korzystania z usługi indywidualnego transportu door-to-door**

1. **DANE UŻYTKOWNIKA USŁUGI**

Imię i nazwisko:………………………………………………………………………………………….........................

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

Telefon: .......................…………………………………………………………………………………........................

1. **SZCZEGÓŁY REALIZACJI USŁUGI:**
	* + 1. Data i godzina rozpoczęcia zajęć: ...............................................................................................................
			2. Miejsce i adres podróży: ..............................................................................................................................
			....................................................................................................................................................................
			3. Cel podróży:

| CEL PODRÓŻY | ZAZNACZENIE ZNAKIEM „X” |
| --- | --- |
| Aktywizacja społeczna W tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej,  |  |
| Zawodowy W tym. m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy.  |  |
| Edukacyjny Wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy |  |
| Zdrowotny Jeżeli celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych). |  |

1. **DODATKOWE INFORMACJE (właściwe zaznaczyć X):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **TAK** | **NIE** |
| W podróży będzie towarzyszyć mi opiekun |  |  |
| W podróży będzie towarzyszyć mi pies przewodnik |  |  |
| Jestem osobą na wózku inwalidzkim |  |  |
| Potrzebuję pomocy w wyjściu/wejściu z/do budynku |  |  |

Imię i nazwisko, telefon opiekuna towarzyszącego osobie uprawnionej do korzystania z usługi door-to-door:

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

 **……………………………. ……………………………………….**

 miejscowość, data podpis Użytkownika