

Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Nr O.12.2021
Wójta Gminy Iwanowice
z dnia 1 lutego 2021 r.

Koncepcja transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Gminy Iwanowice



Koncepcja została przygotowana na potrzeby realizacji projektu pn. Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Iwanowice, 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.

Spis treści

- 1 Analiza dokumentów strategicznych i/lub programów rozwoju danej jednostki samorządu terytorialnego, w których uwzględnione zostały działania na rzecz aktywizacji zawodowej i społecznej osób z ograniczoną mobilnością - strony: 3-9
- 2 Analiza niezaspokojonych potrzeb transportowych osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w kontekście ich aktywizacji społeczno-zawodowej – strony 10-16
- 3 Opis działań prowadzonych przez jednostkę samorządu terytorialnego, organizacje pozarządowe oraz inne podmioty na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie objętym usługami transportu – strony: 17-18
- 4 Opis funkcjonujących rozwiązań transportowych realizowanych przez jednostkę samorządu terytorialnego, organizacje pozarządowe i sektor prywatny na terenie objętym koncepcją skierowanych do osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – strony: 19-20
- 5 Propozycje sposób zaspokojenia potrzeb transportowych osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – strony: 21-29
- 6 Powiązanie proponowanego sposobu świadczenia usług transportowych dla osób z ograniczoną mobilnością z działaniami podejmowanymi na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej – strony: 30-31

1 Analiza dokumentów strategicznych i/lub programów rozwoju danej jednostki samorządu terytorialnego, w których uwzględnione zostały działania na rzecz aktywizacji zawodowej i społecznej osób z ograniczoną mobilnością.

Gmina Iwanowice uwzględniła następujące dokumenty określające działania na rzecz aktywizacji zawodowej i społecznej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności:

DOKUMENTY LOKALNE

I. Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Iwanowice na lata 2016-2020 (Uchwała Nr XV/141/2016 Rady Gminy Iwanowice z dnia 24.02.2016 r.).

Sporządzona w Strategii diagnoza kluczowych problemów społecznych zidentyfikowanych przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Iwanowicach wskazuje kwestię niepełnosprawności jako jeden z kluczowych problemów. W Strategii wskazano kilka obszarów interwencji:

- aktywne wspieranie wszelkich działań na rzecz równouprawnienia osób niepełnosprawnych, a także przeciwdziałania ich dyskryminacji
- tworzenie mechanizmów wyrównujących szanse życiowe oraz warunki do korzystania z przysługujących im praw
- współpraca z placówkami oświatowymi
- współpraca z ochroną zdrowia
- wyasygnowanie środków finansowych na likwidację barier architektonicznych w Urzędzie Gminy
- wykorzystanie bazy sportowej w celu organizacji czasu wolnego dla osób niepełnosprawnych.

Biorąc pod uwagę powyższe, w Strategii wyznaczono cel operacyjny w brzmieniu: Stwarzanie warunków do utrzymywania aktywności, w tym zawodowej przez osoby starsze i niepełnosprawne. W ramach celu zaproponowane zostały następujące działania:

- wspieranie działalności Klubów Samopomocy

- wspieranie powstania świetlic, klubów dla seniorów, itp. miejsc rozwijania aktywności
- inicjowanie działań na rzecz aktywnej rekreacji i turystyki dla seniorów
- utrzymanie aktywności zawodowej osób starszych
- edukacja w zakresie osób starszych
- likwidacja barier architektonicznych, komunikacyjnych, technicznych
- promocja pozytywnych praktyk, wizerunku osób niepełnosprawnych i ich aktywności
- popularyzacja zatrudnienia osób niepełnosprawnych wśród pracodawców i instytucji publicznych
- aktywizacja osób niepełnosprawnych na otwartym rynku pracy.

Obowiązujący dokument strategiczny uwzględnia działania na rzecz aktywizacji zawodowej i społecznej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

II. Strategia Rozwoju Gminy Iwanowice na lata 2014-2020 (Zarządzenie Nr 40/2013 Wójta Gminy Iwanowice z dnia 02.12.2013)

Cel główny to zaspokajanie potrzeb społecznych mieszkańców gminy Iwanowice, m.in. w zakresie sprawnego i efektywnego systemu usług społecznych wysokiej jakości oraz zintegrowana społeczność lokalna.

W ramach powyższego celu zostały zaproponowane następujące działania związane z aktywizacją społeczno-zawodową:

- Współpraca z powiatem w zakresie rozwoju kształcenia zawodowego
- Współpraca z PUP i innymi podmiotami na rzecz zwiększenia zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu
- Realizacja programów ochrony zdrowia
- Rozwój usług opiekuńczo-leczniczych oraz opiekuńczo-pielęgnacyjnych
- Promocja zdrowego stylu życia
- Wspieranie osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

- Przeciwdziałanie i zwalczanie dysfunkcji w rodzinie
- Realizacja działań z zakresu profilaktyki uzależnień
- Likwidowanie barier architektonicznych dla osób niepełnosprawnych
- Współpraca z innymi zarządcami w zakresie podnoszenia wewnętrznej i zewnętrznej dostępności komunikacyjnej gminy

III. Program Współpracy Gminy Iwanowice z Organizacjami Pozarządowymi oraz podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego na 2020r. (Uchwała nr XIV/146/2019 Rady Gminy Iwanowice z dnia 30.10.2019)

Cele dokumentu: realizacja Programu poprzez kształtowanie lokalnego społeczeństwa obywatelskiego i wspomaganie rozwoju społeczności lokalnych, a także budowanie i umacnianie partnerstwa pomiędzy samorządem a organizacjami pozarządowymi.

Określenie poszczególnych grup beneficjentów i działań przewidzianych w dokumencie:

Społeczność lokalna z katalogu zadań wymienionych w art.4 ustawy, a szczególności w zakresie: przeciwdziałania uzależnieniom i patologiom społecznym, pomocy społecznej, wspierania i upowszechniania kultury fizycznej, działalność na rzecz osób w wieku emerytalnym, ochrony i promocji zdrowia.

DOKUMENTY REGIONALNE I KRAJOWE

I. Powiatowy Program działań na rzecz Osób Niepełnosprawnych w Powiecie Krakowskim na lata 2016-2020 (Uchwała Nr XV/104/2015 Rady Powiatu w Krakowie z dnia 30.12.2015)

Określenie poszczególnych grup beneficjentów i działań przewidzianych w dokumencie:

Mieszkańcy Powiatu Krakowskiego, w szczególności:

- Osoby niepełnosprawne zamieszkałe na terenie Powiatu Krakowskiego oraz ich rodziny/opiekunowie,
- Instytucje i organizacje pozarządowe działające na rzecz osób niepełnosprawnych,
- Kadry pomocy społecznej.

Cele dokumentu oraz opis form oraz metod działań określonych w dokumencie, związanych z aktywizacją społeczno- zawodową i transportem mieszkańców:

Cel: Integracja społeczna osób niepełnosprawnych, zapobieganie społecznemu wykluczeniu - wspieranie aktywnego udziału osób niepełnosprawnych w życiu społecznym

Cel: Inicjowanie, prowadzenie i wspieranie działań zmierzających do likwidacji barier utrudniających osobom niepełnosprawnym pełne uczestnictwo w życiu społecznym:

1. Likwidacja barier architektonicznych w miejscu zamieszkania osoby niepełnosprawnej.
2. Likwidacja barier w komunikowaniu się i technicznych w związku z indywidualnymi potrzebami osób niepełnosprawnych.
3. Dofinansowanie do zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny, przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze.
4. Dostosowanie budynków użyteczności publicznej do potrzeb osób niepełnosprawnych (placówki edukacyjne, lecznicze, obiekty sportowe)
5. Likwidacja barier komunikacyjnych
6. Pomoc w uzyskaniu prawa jazdy kat. B
7. Dofinansowanie usług tłumacza języka migowego lub tłumacza przewodnika.

Cel: Utrzymywanie aktywności społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych

1. Promocja pozytywnych praktyk, wizerunku osób niepełnosprawnych i ich aktywności.
2. Popularyzacja zatrudnienia osób niepełnosprawnych wśród pracodawców i instytucji publicznych.
3. Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych.
4. Zwrot kosztów szkolenia pracowników pomagających niepełnosprawnemu pracownikowi w pracy.
5. Aktywizacja osób niepełnosprawnych na otwartym rynku pracy.

II. Program Promocji Zatrudnienia oraz Aktywizacji Lokalnego Rynku Pracy w Powiecie Krakowskim na lata 2016-2020 (Uchwała Nr XV/105/2015 Rady Powiatu w Krakowie z dnia 30.12.2015)

Cele dokumentu:

- Wspieranie rozwoju kompetencji zawodowych wśród mieszkańców
- Zwiększenie aktywności zawodowej wśród osób bezrobotnych
- Rozwój podmiotów ekonomii społecznej
- Rozwój współpracy i integracji międzysektorowej na rzecz lokalnego rynku pracy

Opis form oraz metod działań określonych w dokumencie, związanych z aktywizacją społeczno- zawodową i transportem mieszkańców:

1. Inwestowanie w rozwój kompetencji pracodawców powiatu krakowskiego między innymi poprzez wsparcie w obszarze diagnozowania potrzeb szkoleniowych pracowników, w tym zwiększenie wykorzystania Krajowego Funduszu Szkoleniowego
2. Podnoszenie kwalifikacji mieszkańców powiatu, w tym poprzez finansowanie kosztów szkoleń, studiów podyplomowych
3. Aktywizacja osób zaliczanych do grup defaworyzowanych na rynku pracy (osoby młode, NEET, 50+, osoby z małymi dziećmi, osoby niepełnosprawne)
4. Promocja dostępnych instrumentów wspierających zatrudnienie
5. Aktywizacja zawodowa osób bezrobotnych w wieku mobilności zawodowej
6. Rozbudowa narzędzi zapewniających dostęp do usług publicznych pozwalających na powrót na rynek pracy
7. Zwiększenie dostępności do usług i instrumentów rynku pracy adekwatnych do potrzeb klientów
8. Zwiększenie poziomu reintegracji zawodowej niepełnosprawnych mieszkańców powiatu.

III. Strategia Rozwoju Województwa Małopolskiego (Uchwała Nr XII/183/11 Sejmiku Województwa Małopolskiego z dnia 26.09.2011)

Cele dokumentu: Efektywne wykorzystanie potencjałów regionalnej szansy dla rozwoju gospodarczego oraz wzrost spójności społecznej i przestrzennej Małopolski w wymiarze regionalnym, krajowym i europejskim.

Wśród grupy beneficjentów są m.in. osoby niepełnosprawne, osoby starsze, rodziny wielodzietne.

Opis form oraz metod działań określonych w dokumencie, związanych z aktywizacją społeczno-zawodową i transportem mieszkańców:

Strategia postępowania w obszarze bezpieczeństwa społecznego opierać się będzie na racjonalnej, adekwatnej do potrzeb i nowoczesnej polityce społecznej. W tym obszarze podejmowane działania koncentrować będą się wokół szeroko rozumianej integracji potrzeb oraz instrumentów – głównych odbiorców tej polityki. Działania te przyczyniać się będą do zapobiegania występowaniu oraz niwelowania przejawów wykluczenia społecznego, kulturowego i ekonomicznego, szczególnie wobec takich grup jak: dzieci pochodzące ze środowisk zagrożonych, osoby niepełnosprawne, osoby starsze, rodziny wielodzietne. W odpowiedzi na konsekwencje postępujących zmian struktury demograficznej konieczne będzie nie tylko podjęcie szerokich działań dostosowawczych w obszarze rynku pracy, ale również zbudowanie nowej oferty specjalistycznych usług adresowanych dla grupy seniorów. Proces ten może być istotną szansą na integrację społeczną oraz poprawę jakości życia, ale również wzrost ekonomiczny – w konsekwencji realizacji regionalnej strategii działań stanowiących odpowiedź na konsekwencje procesu starzenia się społeczeństwa, w tym koncepcji srebrnej gospodarki.

Kluczowe działania: Integracja działań na rzecz wyrównywania szans osób niepełnosprawnych. Wdrożenie regionalnej strategii działań w kontekście starzenia się społeczeństwa.

IV. Program Wieloletni „Senior +” na lata 2015-2020 (UCHWAŁA NR 157 RADY MINISTRÓW z dnia 20.12.2016r.)

Cele dokumentu: zwiększenie aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym seniorów poprzez rozbudowę infrastruktury ośrodków wsparcia w środowisku lokalnym oraz zwiększenie miejsc w placówkach „Senior+” przy dofinansowaniu działań jednostek samorządu w rozwoju na ich terenie sieci Dziennych Domów „Senior+” i Klubów „Senior+”. Beneficjenci: seniorzy, osoby nieaktywne zawodowo pow. 60r.ż.

Program jest elementem polityki społecznej państwa w zakresie:

poprawy jakości życia seniorów w środowisku lokalnym, zapewnienia seniorom wsparcia oraz pomocy adekwatnej do potrzeb i możliwości wynikających z wieku i stanu zdrowia, w tym wsparcia specjalistycznego, integracji społecznej środowiska seniorów, w tym rozwoju działań samopomocowych, zwiększenia zaangażowania seniorów w życie społeczności lokalnych, promowania aktywnego starzenia się. Działania polegają na umożliwieniu korzystania z oferty na rzecz społecznej aktywizacji, w tym oferty prozdrowotnej, obejmującej także usługi w zakresie aktywności ruchowej lub kinezyterapii, a także oferty edukacyjnej, kulturalnej, rekreacyjnej i opiekuńczej, w zależności od potrzeb stwierdzonych w środowisku lokalnym.

2 Analiza niezaspokojonych potrzeb transportowych osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w kontekście ich aktywizacji społeczno-zawodowej.

Liczba stałych mieszkańców gminy Iwanowice wg stanu na dzień 31.12.2019 r., na podstawie danych z prowadzonego przez gminę Iwanowice rejestru mieszkańców wynosiła 9012 osób, w tym 4508 kobiet i 4504 mężczyzn. W stosunku do roku 2018 odnotowano wzrost liczby mieszkańców o 8 osób. W odniesieniu do poszczególnych kategorii wiekowych liczba mieszkańców kształtowała się następująco:

- liczba mieszkanek w wieku przedprodukcyjnym (15 lat i mniej) wyniosła 772 kobiet w tym (0-6 lat – 265 kobiet i od 7-15 lat 507 kobiet), a liczba mieszkańców (mężczyzn) wynosiła 795, w tym (0-6 lat- 321 mężczyzn i od 7-15 lat 474 mężczyzn);
- liczba mieszkanek w wieku produkcyjnym (16-60 lat) wynosiła 2659 kobiet, a liczba mężczyzn w wieku produkcyjnym (16-65 lat) wynosiła 3091;
- liczba mieszkanek (kobiet) w wieku poprodukcyjnym wyniosła 1077, a liczba mieszkańców (mężczyzn) 618.

Beneficjentami środowiskowej pomocy społecznej w 2019 r. było 197 rodzin, w tym 400 osób (liczba osób w rodzinie), w tym w przedziale wiekowym:

- 0-17: 111 osób,
 - 18-25: 24 osób,
 - 26-45: 89 osób,
 - 46-65: 96 osób,
- powyżej 66 lat: 80 osób.

Pomocą objętych było 91 rodzin tj.: 190 osób w rodzinie poniżej kryterium dochodowego oraz 106 rodzin tj: 210 osób w rodzinie powyżej kryterium dochodowego.

W miesiącu styczniu 2019 r. 292 rodziny otrzymywały zasiłki rodzinne na dzieci, a na miesiąc grudzień 2019 r. 230 rodziny. Liczba dzieci, na które rodzice otrzymywali zasiłek rodzinny, wynosiła na początek roku 567 a na koniec roku 448. Kwota świadczeń

rodziny w 2019 r. wyniosła 2 205 633,70 zł, a kwota zasiłków pielęgnacyjnych – 289 156,96 zł.

Na początek 2019 r. 706 rodzin pobierało świadczenie wychowawcze (tzw. 500+), a na koniec 2019 r. – 1145 rodzin. Przeciętnie, ze świadczeń tych korzystało na początek roku 2019 57,03 % rodzin, a na koniec roku – 92,49 % rodzin.

Na terenie gminy Iwanowice funkcjonują dwa Kluby Seniora+. Klub Seniora+ w Poskwitowie wraz z filią we Władysławie oraz Klub Seniora+ w Damicach. W 2019 r. deklarację uczestnictwa w projekcie „Senior+” złożyło łącznie 152 osoby i tyle też osób naprzemiennie uczestniczyło w różnych proponowanych zajęciach.

Kluby Seniora przyczyniły się do aktywizacji i integracji osób starszych w miejscu ich zamieszkania. W ramach realizacji projektu odbywają się zajęcia, w których w 2019 r. kolejno brało udział:

- w zajęciach terapeutycznych - 86 seniorów.
- w zajęciach rehabilitacyjno-ruchowych - 81 seniorów.
- w zajęciach kulinarnych - 93 seniorów.
- w zajęciach społecznych - 81 seniorów.
- w zajęciach kulturalno-oświatowych - 87 seniorów.

Według danych Banku Danych Lokalnych GUS na koniec 2019 roku gminę Iwanowice zamieszkiwało 109 zarejestrowanych bezrobotnych. Ich liczba w stosunku do roku 2015 spadła o 41,1 % – to rezultat lepszy o niecałe 2 punkty procentowe w stosunku do całego powiatu, a także nie wyróżniający się na tle pozostałych gmin wchodzących w jego skład. Wspomniane 109 osób zarejestrowanych jako bezrobotni stanowiło 2,5% spośród wszystkich w powiecie.

Gmina Iwanowice jest położona 20 km od Krakowa. Mieszkańcy gminy mają zapewniony transport publiczny dofinansowany z budżetu Gminy Iwanowice, którego realizatorem jest Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacji z Krakowa – dotyczy dwóch linii autobusowych o numerach 257 z pętlą w Naramie i 277 z pętlą w Iwanowicach Dworskich. Z transportu publicznego korzystają mieszkańcy 7 miejscowości na terenie gminy (ok. 35% mieszkańców). Ponadto, na terenie gminy trzy firmy świadczą usługi w zakresie transportu

niepublicznego, z którego korzystają mieszkańcy 13 miejscowości (ok. 60% mieszkańców). Mieszkańcy 5 miejscowości mają utrudniony dostęp do komunikacji (odległość do najbliższego przystanku wynosi ok. 1,5-2 km).

Na terenie Gminy Iwanowice nie są świadczone usługi w zakresie indywidualnego transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmujące pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego. Na potrzeby przygotowania projektu dokonano analizy klientów Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Iwanowicach, NZOZ w Iwanowicach, członków Klubów Seniora+ pod kątem osób z niezaspokojoną potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w kontekście ich aktywizacji społeczno-zawodowej. GOPS ściśle współpracuje z pracownikami służby zdrowia świadczącymi pomoc i opiekę dla mieszkańców Gminy. Pozyskane dane pozwalają na dokonanie pogłębionej analizy i dotarcie do osób potencjalnie zainteresowanych wsparciem w zakresie mobilności, bowiem służba zdrowia posiada szerokie rozeznanie w środowisku osób, które nie zawsze są klientami OPS. Rozeznanie w środowisku jakie mają pracownicy socjalni oraz służba zdrowia, przede wszystkim pielęgniarki środowiskowe, pielęgniarki opieki długoterminowej pozwoliła na przygotowanie rzetelnej analizy.

Dokonano podziału potencjalnych beneficjentów, którzy są wykluczeni komunikacyjnie, wymagają wsparcia w zakresie mobilności z uwagi na stan zdrowia, sytuację socjalno-bytową, rodzinną i zawodową. Grupę klientów, którzy pobierają zasiłek stały podzielono na:

- 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): 6 osób;
- osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne): 14 osób;
- osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nieposiadające takiego orzeczenia – 1 osoba.

Ponadto 5 osób na rzecz których świadczone są usługi opiekuńcze to klienci, którzy wymagają wsparcia w zakresie mobilności. Na podstawie wykazu czynności opiekuńczych można wyodrębnić 3 grupy klientów na rzecz których świadczone są usługi.

- Pierwsza grupa to osoby mające problemy z poruszaniem się, korzystające z usług opiekuńczych w zakresie zaspokajania codziennych potrzeb życiowych. W tej grupie usługi opiekuńcze świadczone są dla jednego klienta, który po zabiegu amputacji palców kończyny dolnej korzysta z usług opiekuńczych w zakresie zaspokajania codziennych potrzeb życiowych.

- Druga grupa to osoby korzystające z usług opiekuńczych w zakresie zaspokajania codziennych potrzeb życiowych i częściowej opieki higienicznej. W tej grupie usługi opiekuńcze świadczone są dla jednego klienta.

- Trzecia grupa to osoby leżące korzystające z usług opiekuńczych w zakresie opieki higienicznej i pielęgnacyjnej. W tej grupie usługi opiekuńcze świadczone są dla czterech klientów.

Osoby na rzecz których świadczone są usługi opiekuńcze to klienci, którzy są całkowicie niemobilni i wymagają w tym zakresie wsparcia.

Beneficjenci na rzecz których świadczone są usługi opiekuńcze znajdują się przedziale wiekowym:

- 46-65: 2 osoby

- powyżej 66 lat: 3 osoby

Organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych to zadanie własne gminy, finansowane z budżetu gminy.

Usługi opiekuńcze na terenie Gminy Iwanowice świadczone są przez dwie opiekunki zatrudnione na podstawie umowy zlecenia.

Zgodnie z Uchwałą Nr XXV/257/2020 Rady Gminy Iwanowice z dnia 5 listopada 2020 r. koszt jednej godziny usług opiekuńczych ustalono w kwocie 18,30 zł za godzinę. Opłatę klienta za usługi opiekuńcze ustala się procentowo ze względu na jego dochód, na podstawie przeprowadzonego wywiadu środowiskowego.

Usługi świadczone są nieodpłatnie dla klientów posiadających dochód nieprzekraczający odpowiednio kryterium dochodowego osoby samotnie gospodarującej, tj. 701,00 zł oraz kryterium dochodowego na osobę w rodzinie, tj. 528,00 zł.

Wśród osób, które pobierają zasiłek stały najczęściej występującymi przyczynami niepełnosprawności są: 05-R, 10-N, 02-P, 07-S, 11-I, 06-E, 01-U, 03-L. Poniżej znajdują się oznaczenia poszczególnych symboli przyczyn niepełnosprawności.

05-R – upośledzenie narządu ruchu, w tym m.in. wady wrodzone i rozwojowe narządu ruchu, układowe choroby tkanki łącznej, zapalenie stawów, choroby zwyrodnieniowe stawów, nowotwory narządu ruchu czy amputacje oraz wiele innych schorzeń w obrębie narządu ruchu.

10-N – choroby neurologiczne, w tym m.in. naczyniopochodny udar mózgu, guzy centralnego układu nerwowego, pourazowa cerebrastenia i encefalopatia, choroby rdzenia kręgowego i inne.

02-P – choroby psychiczne, w tym m.in. osoby z zaburzeniami psychotycznymi, zaburzeniami nastroju, utrwalonymi zaburzeniami lękowymi o znacznym stopniu nasilenia czy zespołami otępiennymi.

07-S – choroby układu oddechowego i krążenia, w tym m.in. przewlekła obturacyjna choroba płuc (POChP), zakaźne choroby płuc, prowadzące do niewydolności oddechowej, nowotwory płuc i opłucnej, wrodzone i nabyte wady serca, choroba niedokrwienna serca, kardiomiopatie, nadciśnienie tętnicze z powikłaniami i wiele innych.

11-I – inne schorzenia, w tym: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, choroby układu krwiotwórczego i inne.

06-E – epilepsja w postaci nawracających napadów padaczkowych spowodowanych różnymi czynnikami etiologicznymi lub wyraźnymi następstwami psychoneurologicznymi.

01-U – upośledzenie umysłowe, nazywane dziś raczej niepełnosprawnością intelektualną. W klasyfikacji zaburzeń rozwoju intelektualnego najczęściej używa się kryterium IQ w skali Wechslera, gdzie ze względu na ww. kryterium rozróżniane są trzy rodzaje upośledzenia: lekkie, umiarkowane i znaczne. Czym innym jest jednak medyczna klasyfikacja zaburzeń rozwoju intelektualnego, a czym innym orzekanie o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności. Upośledzenie umysłowe zostanie więc orzeczone osobom, które w skali Wechslera mają stopień umiarkowany lub wyższy.

03-L – zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, w tym m.in. trwałe uszkodzenie czynności ruchowej jednego lub obu fałdów głosowych, częściowa lub całkowita utrata krtani z

różnych przyczyn, zaburzenia mowy spowodowane uszkodzeniem mózgu, głuchoniemota, głuchota oraz wiele innych schorzeń powodujących dysfunkcję narządu słuchu lub mowy.

Ponadto ustalono, że co najmniej 12 seniorów z Klubów Seniora to osoby niemobilne, mające trudności w samodzielnym przemieszczaniu się. Ponadto co najmniej 12 mieszkańców Gminy będących pod opieką przychodni zdrowia to osoby o potrzebie wsparcia w zakresie mobilności z powodu wieku i trudności w samodzielnym poruszaniu się. Podsumowując, potencjalną grupą docelową korzystającą z usługi door to door na terenie Gminy Iwanowice to grupa około 50 osób.

Lokalizacja i dostępność lokalnych instytucji:

- Urząd Gminy Iwanowice – zlokalizowany w centrum Iwanowic Włocisiańskich, łatwy dojazd komunikacją publiczną i niepubliczną, budynek z ograniczonymi ułatwieniami architektonicznymi (poręcze, podjazd, szerokie wejścia, wąskie korytarze);
- Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Iwanowicach - zlokalizowany w centrum Iwanowic Włocisiańskich, łatwy dojazd komunikacją publiczną i niepubliczną, budynek z ograniczonymi ułatwieniami architektonicznymi (poręcze, szerokie wejście, wąskie korytarze);
- Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Iwanowicach - zlokalizowany w centrum Iwanowic Dworskich, łatwy dojazd komunikacją publiczną i niepubliczną, budynek posiada ułatwienia architektoniczne (windy, szerokie przestrzenie komunikacyjne);
- Gminne Centrum Kultury i Bibliotek w Iwanowicach - zlokalizowany w centrum Iwanowic Włocisiańskich, łatwy dojazd komunikacją publiczną i niepubliczną, budynek bez ułatwień architektonicznych;
- Kluby Seniora + w Poskwitowie, Damicach i Władysławie – zlokalizowane w centrum tych miejscowości, trudny dojazd komunikacją publiczną i niepubliczną, budynki z ułatwieniami architektonicznymi (podjazdy, poręcze, brak schodów, szerokie przestrzenie komunikacyjne).
- Bank Spółdzielczy w Iwanowicach – zlokalizowany w centrum Iwanowic Włocisiańskich, łatwy dojazd komunikacją publiczną i niepubliczną, budynek posiada ułatwienia architektoniczne (podjazdy, poręcze, szerokie przestrzenie komunikacyjne).

Na terenie gminy nie występuje wielorodzinna zabudowa mieszkalna. Większość mieszkańców zamieszkuje domy jednorodzinne nie dostosowane do osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności.

3 Opis działań prowadzonych przez jednostkę samorządu terytorialnego, organizacje pozarządowe oraz inne podmioty na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie objętym usługami transportu.

Gmina Iwanowice oraz podległe jej jednostki: Gminne Centrum Kultury i Bibliotek, Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej i współpracujące z nimi organizacje pozarządowe (szczególnie Spółdzielnia Socjalna „Nad Dłubnią”) podejmują szereg działań na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

Podejmowane działania:

- 1) Gmina Iwanowice (Urząd Gminy) – bezpłatne poradnictwo prawne i obywatelskie dla mieszkańców Gminy Iwanowice, prawnik przyjmuje w urzędzie w każdy poniedziałek, średnio miesięcznie korzysta z jego usług 20 osób, w tym średnio 3 osoby z problemami mobilności, transport dla beneficjentów nie jest organizowany;
- 2) Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Iwanowicach – prowadzenie Klubów Seniora w Damicach, Poskwitowie i Władysławie, zajęcia odbywają się w każdym z tych miejsc 2 razy w tygodniu po 5 godzin, miesięcznie korzysta z tej formy wsparcia ok. 150 osób, w tym 12 osób z problemami mobilności, transport dla beneficjentów nie jest organizowany;
- 3) Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Iwanowicach w partnerstwie z Spółdzielnią Socjalną OPOKA – realizacja projektu finansowanego z środków unijnych pn. Twój wybór – lepsza przyszłość. Okres realizacji projektu: 01.01.2021 – 28.02.2023. Głównym celem projektu jest zwiększenie zdolności do zatrudnienia i aktywnego udziału w życiu społeczno-zawodowym mieszkańców Gminy Iwanowice. Grupę docelową stanowi 45 osób (30 kobiet) zagrożonych ubóstwem lub wykluczeniem społecznym, które w pierwszej kolejności wymagają aktywizacji społecznej, w tym w szczególności: osoby doświadczające wielokrotnego wykluczenia społecznego; osoby korzystające z Programu Operacyjnego Pomoc Żywnościowa. Formy wsparcia: identyfikacja indywidualnych potrzeb oraz potencjałów uczestnika przez doradcę klienta, doradztwo zawodowe, wsparcie pracownika socjalnego, wsparcie asystenta rodziny, wsparcie psychologa/mentora, trening kompetencji i umiejętności społecznych, staże zawodowe, szkolenia podnoszące kwalifikacje/kompetencje, pośrednictwo pracy. Transport dla beneficjentów nie jest

organizowany. Zapewnienie usług transportowych door-to-door pozwoli wziąć udział w projekcie osobom z problemami w zakresie mobilności.

4) Gminne Centrum Kultury i Bibliotek w Iwanowicach – prowadzenie Lokalnego Ośrodka Wiedzy i Edukacji, w ramach którego organizowane są m.in. zajęcia komputerowe, zajęcia fitness, zajęcia rękodzielnicze, zajęcia społeczno-kulturalne, zajęcia rekreacyjne. Średnio miesięcznie korzysta z tych form wsparcia ok. 50 osób, w tym 5 osób z problemami mobilności, transport dla beneficjentów nie jest organizowany;

5) NZOZ w Iwanowicach – świadczenie podstawowej opieki zdrowotnej oraz usług w zakresie rehabilitacji ruchowej (kontrakt z NFZ). Średnio miesięcznie korzysta z tych form wsparcia ok. 300 osób, w tym 15 osób z problemami mobilności, transport dla beneficjentów nie jest organizowany;

6) Spółdzielnia Socjalna „Nad Dłubnią” – reintegracja zawodowa i społeczna osób korzystających ze wsparcia GOPS, w tym osób z niepełnosprawnością. Obecnie zatrudnionych w Spółdzielni jest 5 osób. Transport dla pracowników nie jest organizowany. Zapewnienie usług transportowych door-to-door pozwoli zatrudnić w spółdzielni osoby z problemami w zakresie mobilności.

4 Opis funkcjonujących rozwiązań transportowych realizowanych przez jednostkę samorządu terytorialnego, organizacje pozarządowe i sektor prywatny na terenie objętym koncepcją skierowanych do osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

Na terenie Gminy Iwanowice wyznaczono administracyjnie 23 sołectwa. Przez gminę przebiegają drogi gminne (68 km), drogi powiatowe (55,2 km), droga wojewódzka (8,31 km) i droga krajowa (3,18 km). Nie ma linii kolejowej. Mieszkańcy gminy mają zapewniony transport publiczny dofinansowany z budżetu Gminy Iwanowice, którego realizatorem jest Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacji z Krakowa – dotyczy dwóch linii autobusowych o numerach 257 z pętlą w Naramie i 277 z pętlą w Iwanowicach Dworskich. Z transportu publicznego korzystają mieszkańcy 7 miejscowości (Narama, Żerkowice, Damice, Krasieniec Zakupny, Krasieniec Stary oraz Iwanowice Dworskie i Iwanowice Włościańskie - ok. 35% mieszkańców). Ponadto, na terenie gminy trzy firmy świadczą usługi w zakresie transportu niepublicznego z którego korzystają mieszkańcy 13 miejscowości (Grzegorzowice Wielkie, Celiny, Władysław, Sieciechowice, Biskupice, Poskwitów Nowy, Zalesie, Widoma, Maszków, Iwanowice Dworskie, Iwanowice Włościańskie, Lesieniec, Żerkowice - ok. 60% mieszkańców). Mieszkańcy 5 miejscowości mają utrudniony dostęp do komunikacji (odległość do najbliższego przystanku wynosi ok. 1,5-2 km). Dotyczy to następujących miejscowości: Sułkowice, Grzegorzowice Małe, Przestańsko, Poskwitów Stary, Zagaje. Autobusy MPK w godzinach porannych i popołudniowych jeżdżą z częstotliwością co 40 minut. Poza godzinami szczytu co 80 minut. Autobusy prywatnych przewoźników w godzinach szczytu jeżdżą z częstotliwością co 20 minut. Poza godzinami szczytu co 60 minut. Gmina dotychczas nie prowadziła i nie zlecała innym podmiotom transportu indywidualnego dla osób wymagających takiego wsparcia. Niestety miejsca postojowe i przystanki nie spełniają standardów dostępności dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w odniesieniu do dostępności architektonicznej, dźwiękowej i wizualnej.

Gmina Iwanowice zapewnia transport dzieci i młodzieży z niepełnosprawnością do przedszkoli, szkół oraz na warsztaty terapii zajęciowej.

OBLIGATORYJNIE

- Transport osób na zlecenie Gminy Iwanowice realizuje Gmina Słomniki do Zespołu Szkół w Waganowicach. Dowóz ten finansowany jest ze środków własnych budżetu Gminy Iwanowice. Z transportu korzystają dzieci i młodzież w wieku od 11 do 21 lat (4 dzieci) zgodnie z art. 39 ust 4 ustawy Prawo oświatowe. Dzieci korzystają z dowozu do szkoły i powrotu do domu mając przy tym zapewnioną opiekę w czasie transportu. Gmina Słomniki posiada autobus przystosowany do przewozu osób na wózkach (najazd oraz czteropunktowe zabezpieczenie wózka).
- Ponadto na zlecenie Gminy dowóz dzieci niepełnosprawnych realizuje firma Transport Osób i Towarów „Stefan” Krzysztof Kucala. Dowóz finansowany jest ze środków własnych budżetu Gminy Iwanowice. Z transportu korzystają dzieci i młodzież w wieku od 10 do 24 lat (5 dzieci) zgodnie z art. 32 ust 6 oraz art. 39 ust 4 ustawy Prawo oświatowe. Dzieci korzystają z dowozu do szkoły i powrotu do domu mając przy tym zapewnioną opiekę w czasie transportu. Przewoźnik posiada autobus przystosowany do przewozu osób na wózkach (najazd oraz czteropunktowe zabezpieczenie wózka).
- Na podstawie zawartych umów z rodzicami o zwrot kosztów dowozu dzieci niepełnosprawnych Gmina Iwanowice realizuje obowiązek zgodnie z art. 39 a Prawo oświatowe. Dowóz w tej formie finansowany jest ze środków własnych budżetu Gminy Iwanowice, z którego korzystają dzieci w wieku 5-11 lat - dotyczy 4 dzieci.

FAKULTATYWNIE

- Gmina podpisała porozumienie z Polskim Stowarzyszeniem na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną w Miechowie na dowóz trzech mieszkańców Gminy na Warsztaty Terapii Zajęciowej. Dowóz finansowany jest ze środków własnych budżetu Gminy Iwanowice. Busy są w pełni dostosowane do przewozu osób niepełnosprawnych.
- Na podstawie zawartych umów z rodzicami o zwrot kosztów dowozu dzieci niepełnosprawnych Gmina Iwanowice zapewnia możliwość dowozu dzieci do przedszkola i na zajęcia terapeutyczne zgodnie z art. 32 ust. 7 prawo oświatowe. Dowóz w tej formie finansowany jest ze środków własnych budżetu Gminy Iwanowice, z którego korzystają dzieci w wieku 4-5 lat - dotyczy 2 dzieci.

5 Propozycje sposób zaspokojenia potrzeb transportowych osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

Gmina Iwanowice będzie samodzielnie świadczyła usługę transportową door-to-door poprzez zakup pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności i zatrudnienie kwalifikowanego kierowcy (2/3 etatu) oraz asystenta/asystentki kierowcy w pokonywaniu schodów i innych barier architektonicznych (1/2 etatu). Planujemy zakupić jeden specjalistyczny pojazd, dostosowany do osób poruszających się na wózku, 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). W okresie trwałości projektu przewidujemy częściową odpłatność za świadczenie usługi door to door. Wysokość i zasady ponoszenia opłat zostaną szczegółowo określone w Regulaminie świadczenia usług. Podstawowymi czynnikami determinującymi koszty transportu door-to-door będą:

1. liczebność załogi pojazdu;
2. długość przejazdu (np. stała opłata na terenie powiatu/gminy, w pozostałych przypadkach stawka za kilometr);
3. wielkość pojazdu, mająca wpływ na zużycie paliwa i koszty przeglądów;
4. miejsce zamieszkania obsługiwanych użytkowników/użytkowniczek;
5. wielkość popytu na daną usługę i liczba podmiotów świadczących usługi;
6. czas realizacji zamówienia od momentu zgłoszenia się użytkownika/użytkowniczki do rozpoczęcia realizacji usługi przewozowej;
7. zasady ponoszenia opłaty za kurs (lub jej części) w przypadku rezygnacji z usługi przez użytkownika/użytkowniczkę;

8. możliwość korzystania z usług w porze nocnej i w dni wolne od pracy.

Pracownik GOPS będzie odpowiedzialny za przyjmowanie zamówień usługi transportu door-to-door. Regulamin szczegółowo określi kanały komunikacji oraz z jakim wyprzedzeniem czasowym należy zamawiać usługę.

Potencjalnymi użytkownikami/użytkowniczkami usług transportu door-to-door w Gminie Iwanowice będą osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne), które ukończyły 18 lat. Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się). Celem usługi będzie zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz ułatwienie korzystania z usług aktywnej integracji. Usługi door-to-door będą kierowane w pierwszej kolejności do osób, które potencjalnie mogą wejść/powrócić na rynek pracy.

Cel przejazdu będzie powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową tych osób w szczególności w zakresie:

I. odbudowy i podtrzymaniu umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna) – dotyczy w szczególności seniorów oraz osób korzystających z usług opiekuńczych i zdrowotnych;

II. odbudowy i podtrzymaniu zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa) – dotyczy w szczególności osób korzystających ze wsparcia GOPS w ramach projektu unijnego oraz Lokalnego Ośrodka Wiedzy i Edukacji;

III. zapobieganiu procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego – dotyczy przede wszystkim klientów GOPS.

Każda z osób, chcąc skorzystać usługi door-to-door będzie musiała wypełnić oświadczenie o spełnieniu kryteriów tj. wskazać kod niepełnosprawności lub podać inne wskazania w zakresie ograniczenia mobilności. Kierowca lub asystent w uzasadnionych przypadkach będą mieli możliwość weryfikacji oświadczeń. O konieczności spełnienia kryterium

dostępu oraz ewentualnej odmowie transportu potencjalni odbiorcy usług będą informowani przy zamawianiu transportu. Ewentualne spory będzie rozstrzygał organ JST - Gmina Iwanowice.

Zakres gromadzonych danych osobowych będzie obejmował:

- imię i nazwisko odbiorcy usługi,
- wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
- wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki,
- cel podróży i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.

Określenie celów przejazdu powinno obejmować co najmniej kategorie związane z możliwymi usługami aktywnej integracji według poniższej tabeli (z zaznaczeniem właściwego celu zgodnie z deklaracją użytkownika lub użytkowniczki):

Cel - zaznaczenie znakiem „x”

Aktywizacja społeczna

W tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr itp.), spotkania integracyjne.

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).

Usługa będzie realizowana na terenie Gminy Iwanowice oraz poza jej terenem, jeśli tego będzie wymagała aktywizacja społeczno-zawodowa uczestnika/uczestniczki – na przykład wyjazd PUP, PCPR itp.

Kompetencje i umiejętności kierowcy i asystenta/asystentki będą dostosowane do specyfiki użytkowników/użytkowniczek z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności. Dodatkowo kierowca pojazdu oraz asystent/asystentka będą posiadać ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy. Zatrudniony kierowca będzie posiadał orzeczenie o niepełnosprawności w stopniu lekkim, umożliwiającym prowadzenie pojazdów i pomoc osobom korzystającym z usługi.

Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu, będzie mogła 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 będzie także przewidziane dla osoby zależnej od użytkownika/użytkowniczki. Dopuszczalny będzie także bezpłatny przejazd psa asystującego.

Akcja informacyjna o oferowanej usłudze będzie prowadzona poprzez wykorzystanie własnych narzędzi komunikacji (strona internetowa, media samorządowe itp.), jak i poprzez wykorzystanie lokalnych instytucji.

W komunikacji z potencjalnymi odbiorcami usługi będą używane narzędzia uwzględniające potrzebę docierania do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, m.in. poprzez 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) oraz wsparcie specjalistów w zakresie języka migowego i miganego lub specjalistów posługujących się systemem komunikacji osób

Głuchoniewidomych zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824).

O pomoc w przekazaniu informacji o usłudze zostaną poproszone zostaną lokalne instytucje:

- Koła Gospodyń Wiejskich i Ochotnicze Straże Pożarne
- Spółdzielnia Socjalna „Nad Dłubnią”
- Parafie w Iwanowicach, Naramie, Sieciechowicach i Widomej
- NZOZ Iwanowice, GOPS i GCKiB
- PUP i PCPR
- szkoły
- lokalne media – Głos Iwanowic
- sołtysi, radni
- potencjalni pracodawcy na lokalnym rynku pracy.

Gmina będzie na bieżąco weryfikować skuteczność dotarcia z komunikatem o usłudze door-to-door.

Sposób zamawiania usługi przez użytkowników/użytkowniczki będzie uwzględniał różne rodzaje niepełnosprawności oraz potrzeby w zakresie wsparcia w mobilności. Sposób zamawiania usługi powinien być maksymalnie uproszczony i łatwo dostępny dla użytkowników/użytkowniczek.

Do wykorzystania będą następujące kanały komunikacji (dotyczy osób z dysfunkcją narządu ruchu, wzroku i słuchu):

- numer telefonu, pod którym można zamawiać usługę transportową door-to-door z informacją, w jakie dni i w jakich godzinach będzie on czynny, możliwy też będzie kontakt poprzez sms;
- e-mail (wskazany adres), na który można zgłaszać zamówienie wraz z informacją zwrotną potwierdzającą otrzymanie wiadomości;

- 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/użytkowniczki

o skutecznym przesłaniu formularza;

- możliwość złożenia prostego pisma (formularza) do urzędu lub wykonawcy usługi transportowej door-to-door;
- możliwość zamówienia usługi osobiście w JST lub u wykonawcy usługi transportowej;
- termin, w jakim użytkownik/użytkowniczka otrzyma odpowiedź na swoje zgłoszenie.

Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni. Natomiast czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin. Jeżeli koniec terminu do wykonania czynności tj. potwierdzenia przyjęcia zamówienia przypada na dzień ustawowo wolny od pracy lub na sobotę termin ten upływa dnia następnego, który nie jest dniem wolnym od pracy ani sobotą.

Informację potwierdzającą przyjęcie zamówienia na usługę będzie przekazana w sposób zapewniający jej dotarcie do użytkownika/użytkowniczki, w szczególności

z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi.

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. 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.

Przewidujemy możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door, z tym, że skutki odwołania/rezygnacji będą zależne od momentu rezygnacji.

Jedynie w przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/użytkowniczka może być obciążona kosztami dojazdu na umówione miejsce.

W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka powinna zwrócić koszt przejazdu.

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.

Użytkownik/użytkowniczka usługi na każdym etapie korzystania ze wsparcia będzie mogła zgłaszać skargi, uwagi czy opinie.

Zostanie wskazany adres e-mail oraz numer telefonu do składania uwag (też w formie sms) oraz zawierać formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door. Forma zgłaszania będzie uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu). Każdy zgłaszający otrzyma w ciągu miesiąca odpowiedź na zgłaszane uwagi i opinie.

Regulamin będzie przewidywał różne formy składania skarg i reklamacji z uwzględnieniem możliwych niepełnosprawności użytkowników lub użytkowniczek (telefon, e-maile, pismo, formularz na stronie internetowej). W skardze/reklamacji powinny się znaleźć: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę/reklamację nie może być dłuższy niż 14 dni.

Elementami monitoringu i kontroli jakości usług transportowych door-to-door, będą:

- analiza czasu tras przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi
- analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
- analizę danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/ użytkowniczki – każdy użytkownik/użytkowniczka powinien mieć możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia

z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi. Ankieta będzie dostępna zarówno w pojazdach, jak i będzie możliwość jej przesłania e-mailem lub poprzez formularz na stronie internetowej.

Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości będą analizowane na bieżąco, natomiast zbiorcze będą analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał.

Zbiorcze dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości będą elementem służącym do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.

ZAŁOŻENIA LICZBOWE DOTYCZĄCE USŁUGI DOOR-TO-DOOR

- liczba i rodzaj pojazdów: 1 pojazd przystosowany do przewozu jednej osoby na wózku (8+1);
- szacowana liczba użytkowników – 30 osób/miesięcznie
- szacowana liczba osób potrzebująca pomocy asystenta/asystentki – 20 osób/miesiąc
- szacowana liczba kursów miesięcznie - 70
- szacowana liczba kursów rocznie – 840
- szacowana roczna średnia długość kursu – 15 km
- maksymalna długość kursu – 30 km
- szacowana liczba użytkowników w tym osoby z niepełnosprawnościami 20 osób; osoby z trudnościami w poruszaniu się nieposiadające orzeczenia o stopniu niepełnosprawności - 18 osób; osoby w wieku senioralnym z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – 12 osób, inne (w tym opiekunowie) – 5 osób.

MIERNIKI I SPOSOBY OCENY STOPNIA ZASPOKOJENIA POTRZEB TRANSPORTOWYCH

- liczba użytkowników/ użytkowniczek usług door-to door – 30/m-c i 360/rocznie
- w tym potrzebujących pomocy asysty – 20/m-c i 240/rocznie
- liczba zrealizowanych kursów – 840/rocznie i 70/miesięcznie

- liczba odmów kursów z powodu braku możliwości i realizacji – 12 rocznie/ 1 miesięcznie

- liczba rezygnacji z kursów – 24 rocznie/ 2 miesięcznie.

6 Powiązanie proponowanego sposobu świadczenia usług transportowych dla osób z ograniczoną mobilnością z działaniami podejmowanymi na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej.

Świadczenie usługi transportowej door-to-door na terenie Gminy Iwanowice będzie komplementarne z podejmowanymi działaniami na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej osób z ograniczoną mobilnością w zakresie:

Aktywizacji społecznej – m.in. poprzez wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej poprzez udział w zajęciach Klubu Seniora, Lokalnego Ośrodka Wiedzy i Edukacji, dostępu do zajęć kulturalnych świadczonych przez Gminne Centrum Kultury i Bibliotek w Iwanowicach, spotkań integracyjnych i różnorodnych uroczystości państwowych i gminnych (np. święta państwowe, dożynki, pikniki)

Aktywizacji zawodowej – m.in. poprzez pomoc prawną, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażeniu w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądanę na rynku pracy poprzez udział w szkoleniach prowadzonych w ramach Lokalnego Ośrodka Wiedzy i Edukacji oraz projektu z zakresu reintegracji zawodowej i społecznej realizowanego przez GOPS Iwanowice (dofinansowanego z środków unijnych).

Aktywizacji edukacyjnej – m.in. poprzez udział w szkoleniach z zakresu obsługi komputera, korzystania z bankowości elektronicznej, korzystania z Internetu, szkoleń zawodowych organizowanych w ramach zajęć w Klubach Seniora, Lokalnym Ośrodku Wiedzy i Edukacji oraz projekcie z zakresu reintegracji zawodowej i społecznej realizowanego przez GOPS Iwanowice (dofinansowanego z środków unijnych).

Aktywizacji zdrowotnej - poprzez wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych w tym rehabilitacyjnych w zakresie dowozu na zajęcia rehabilitacyjne, rekreacyjno-sportowe realizowane przez NZOZ w Iwanowicach, Kluby Seniora oraz GCKiB.

Dzięki usłudze transportowej door-to-door zwiększy się udział osób z ograniczoną mobilnością w w/w działaniach. Zakładamy, że miesięcznie z usługi będzie korzystało średnio 30 osób.

Powyższe działania będą spójne z innymi inicjatywami jakie Gmina realizuje lub planuje realizować w najbliższym czasie tj.

- dostosowania budynków użyteczności publicznej (szkoły, remizy OSP, urząd gminy) do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością – montaż wind i podjazdów.

- poprawa jakości dróg i chodników – w tym roku wybudowano 2 km chodników przy drogach powiatowych i drodze wojewódzkiej, w roku przyszłym planowana jest budowa kolejnych 2 km chodników przy drogach powiatowych oraz 500 mb chodnika przy drodze gminnej w Naramie. Ponadto wyremontowane zostaną nakładki asfaltowe na odcinku około 3 km.

- szkolenia specjalistyczne dla pracowników urzędu w zakresie wymogów ustawy o dostępności.

Sposób wykorzystania usługi door-to-door dla aktywizacji społeczno-zawodowej będzie weryfikowana za pomocą dwóch wskaźników:

- odsetek użytkowników lub użytkowniczek, którzy/które skorzystali/skorzystały z usługi transportowej door-to-door w celu aktywizacji społeczno-zawodowej w relacji do wszystkich użytkowników/użytkowniczek korzystających z tych usług – planowany miernik to 50%
- odsetek przejazdów w ramach usług transportowych door-to-door wykorzystywanych w celach aktywizacji społeczno-zawodowej w relacji do wszystkich przejazdów (zakładając, że niektóre osoby będą korzystały wielokrotnie z usług) – planowany miernik to 70%.

Ewaluacja wpływu zrealizowanych usług transportowych door-to-door na aktywizację społeczno- zawodową będzie prowadzona w odrębnym trybie, co kwartał, w ankietach satysfakcji klientów.