

## Regulamin świadczenia usług transportowych

### door-to-door w Gminie Iwanowice

*Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług transportowych door-to-door na terenie Gminy Iwanowice w ramach projektu pn. Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Iwanowice, finansowanego z konkursu grantowego dla JST w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne na rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.*

#### I. Definicja usługi transportowej door-to-door i opis przyjętego modelu jej wykonywania

1. Usługa door-to-door – usługa 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, w których z transportu korzysta w tym samym czasie – o ile pozwalają na to warunki pojazdu - kilka osób uprawnionych, jadąc z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego albo jadąc z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem.

2. Usługa door-to-door będzie realizowana na terenie Gminy Iwanowice oraz poza jej terenem również w celach: społecznym, zawodowym, edukacyjnym i zdrowotnym, będzie ona realizowana przy pomocy specjalistycznego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami.

3. Usługa door-to-door na terenie Gminy Iwanowice oraz poza jej terenem będzie świadczona samodzielnie przez jednostkę gminną tj. Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Iwanowicach.

#### II. Użytkownicy i użytkowniczki usługi door-to-door

1. 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).

2. Celem usługi door-to-door będzie zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową

## *Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Iwanowice*

---

oraz ułatwienie korzystania z usług aktywnej integracji.

### 3. Kryteria dostępu do usługi transportu door-to-door:

a. użytkownikiem/użytkowniczką usługi door-to-door może być osoba pełnoletnia, mająca trudności w samodzielnym przemieszczaniu się zgodnie z zapisami Regulaminu w punkcie II.1.

b. cel przejazdu powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową w zakresie:

- odbudowy i podtrzymaniu umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna);

- odbudowy i podtrzymaniu zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa);

- zapobieganiu procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.

4. Każda z osób, chcąc skorzystać z usługi door-to-door lub osoba ją/jego reprezentująca przed pierwszym skorzystaniem z usługi musi wypełnić oświadczenie o spełnieniu kryteriów tj. m.in. wskazać kod niepełnosprawności lub podać inne wskazania w zakresie ograniczenia mobilności oraz określić cel podróży. **Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.**

5. Kierowca lub pomoc administracyjna/asystent w uzasadnionych przypadkach może dokonać weryfikacji oświadczeń poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu wskazującego na ograniczenia mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu.

6. 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.

7. Instytucją gromadzącą dane osobowe osób korzystających z usługi door-to-door będzie Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Iwanowicach.

8. Administratorem tych danych osobowych będzie Kierownik GOPS w Iwanowicach.

9. Zakres gromadzonych danych osobowych będzie obejmował m.in.:

- imię i nazwisko odbiorcy usługi oraz jej adres zamieszkania,

- 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.

## *Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Iwanowice*

---

**10.** Określenie celów przejazdu powinno obejmować co najmniej kategorie związane z możliwymi usługami aktywnej integracji według poniższych wskazań (z zaznaczeniem właściwego celu zgodnie z deklaracją użytkownika lub użytkowniczki):

- 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 tj. m.in. 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).

### **III. Sposób realizacji usługi door-to door**

**1.** 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. Usługa będzie realizowana na terenie Gminy Iwanowice oraz poza jej terenem również w pozostałych celach: społecznym, zawodowym, edukacyjnym i zdrowotnym.

**2.** Usługa transportu door-to-door może być realizowana również w formie usługi taksówki społecznej, rozumianej jako usługa społeczna zapewniająca mobilność osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym.

**3.** 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.

### *Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Iwanowice*

---

4. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu się będzie miała zapewnione wsparcie asystenckie w dotarciu do i z samochodu.
5. 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.
6. Usługa door-to-door będzie bezpłatna w okresie realizacji projektu pn. *Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Iwanowice*, finansowanego z konkursu grantowego dla JST w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne na rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

#### **IV. Wymogi w zakresie używanego środka transportu i bezpieczeństwa przewozu**

1. Usługa będzie świadczona nowym pojazdem zakupionym w ramach projektu pn. *Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Iwanowice*, finansowanego z konkursu grantowego dla JST w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne na rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
2. Usługa transportu door-to-door będzie świadczona pojazdem przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym jednej osoby niepełnosprawnej na wózku.
3. Pojazd będzie wyposażony w apteczkę.
4. Pojazd będzie oznakowany znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem e-mail, pod którymi przyjmowane będą zgłoszenia oraz podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z wytycznymi promocji projektów finansowanych z EFS.

#### **V. Przekazywanie informacji o realizacji usługi door-to-door i procedury komunikacji.**

1. Akcja informacyjna o usłudze door-to-door jest prowadzona w mediach samorządowych oraz we współpracy z lokalnymi instytucjami, takimi jak: Koła Gospodyń Wiejskich, Ochotnicze Straże Pożarne, Kluby Seniora +, parafie rzymskokatolickie w Iwanowicach, Naramie, Sieciechowicach oraz Widomej, GOPS w Iwanowicach, Gminne Centrum Kultury i Bibliotek w Iwanowicach, Urząd

## Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Iwanowice

---

Gminy, publiczne szkoły podstawowe, Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Iwanowicach, Powiatowy Urząd Pracy, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, lokalni przedsiębiorcy.

2. Drukowane materiały informacyjne oraz publikowane w internecie będą uwzględniać potrzebę dotarcia 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).

3. GOPS na bieżąco weryfikuje skuteczność dotarcia z komunikatem o usłudze door-to-door. Odbiorcy usługi door-to-door będą pytani o to, skąd użytkownik/użytkowniczka dowiedziały/dowiedziały się o usłudze door-to-door.

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

5. Uwagi można składać w oparciu o formularz dostępny na stronie internetowej [www.iwanowice.pl](http://www.iwanowice.pl), telefonicznie, mailowo, poprzez SMS i osobiście w siedzibie GOPS. **Wzór formularza stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.**

6. Każdy zgłaszający otrzyma w ciągu miesiąca odpowiedź na zgłaszane uwagi i opinie.

7. GOPS będzie wysyłał ankietę dotyczącą usługi door-to-door, nie rzadziej niż raz na pół roku, do lokalnych instytucji z którym współpracuje na etapie informowania o usłudze.

### VI. Zamawianie usługi door-to-door przez użytkownika/użytkowniczkę

1. Usługę transportu door-to-door można zamówić:

- telefonicznie pod numerem telefonu 123884003 wew.35 od poniedziałku do piątku w godzinach pracy GOPS w Iwanowicach (poniedziałek od 8.00 do 17.00, wtorek-czwartek od 8.00 do 16.00, piątek od 8.00 do 15.00).

- poprzez SMS na numer telefonu 506971993 przez całą dobę.

- e-mail: [gops@iwanowice.pl](mailto:gops@iwanowice.pl) lub [sekretariat@iwanowice.pl](mailto:sekretariat@iwanowice.pl)

### *Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Iwanowice*

---

- za pośrednictwem formularza na stronie Gminy Iwanowice ([www.iwanowice.pl](http://www.iwanowice.pl)).
- za pośrednictwem formularza wydrukowanego ze strony [www.iwanowice.pl](http://www.iwanowice.pl) złożonego na dziennik podawczy Urzędu Gminy.
- za pośrednictwem aplikacji <https://transport.iwanowice.pl/>
- osobiście w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Iwanowicach.

2. Maksymalny czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi door-to-door 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.

3. Zakres danych, jakie należy podać przy zamówieniu usługi door-to-door to:

- imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;
- wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi;
- dokładny adres docelowy;
- cel podróży;
- proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu;
- wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu;
- dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi.

**Wzór formularza do zamawiania usług door-to-door stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu.**

4. Informacja potwierdzająca przyjęcie zamówienia na usługę będzie przekazana w sposób zapewniający jej dotarcie do użytkownika/użytkowniczki, w szczególności z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi.

5. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni.

6. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi będzie za każdym razem otrzymywać informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed



## *Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Iwanowice*

---

budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd.

7. 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 wyznaczonym miejscu o umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.

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

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

10. Wysokość kwoty zwrotu określa Kierownik GOPS w Iwanowicach w wydanym w tym celu zarządzeniu.

11. Dopuszcza się możliwość odwołania/rezygnacji z usługi zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce na 24h przed rozpoczęciem realizacji usługi. Z tego tytułu użytkownik/użytkowniczka nie ponosi żadnych konsekwencji.

12. 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.

## **VII. Kontrola i monitoring jakości usługi door-to-door**

1. Każda osoba korzystająca z usługi door-to-door może złożyć skargę lub reklamację na jakość oferowanej usługi.

2. Skargi i reklamacje można składać w oparciu o formularz dostępny na stronie internetowej [www.iwanowice.pl](http://www.iwanowice.pl), telefonicznie, mailowo i osobiście w siedzibie GOPS. **Wzór formularza stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu.**

3. W skardze/reklamacji powinny się znaleźć: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony.

4. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę/reklamację nie może być dłuższy niż 14 dni.

---

*Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Iwanowice*

---

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

- analiza czasu tras przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi;
- analiza danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
- analiza danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/ użytkowniczki.

6. Każdy użytkownik/użytkowniczka będzie miał 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 pojeździe, jak i będzie możliwość jej przesłania e-mailem lub poprzez formularz na stronie internetowej. **Wzór formularza ankiety stanowi załącznik nr 5 do Regulaminu.**

7. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości będą analizowane na bieżąco, natomiast zbiorczo raz na kwartał.

8. 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.