

Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie powiatu średzkiego

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1. W związku z realizacją projektu grantowego „Mobilność drogą do aktywności w powiecie średzkim” w ramach projektu pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych” Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, ustala się zasady organizacji usług indywidualnego transportu door-to-door dla osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności z terenu powiatu średzkiego.

§ 2. Ilekroć w treści Regulaminu jest mowa o:

Regulaminie – rozumie się przez to Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie powiatu średzkiego,

Usłudze door-to-door – rozumie się przez to usługę indywidualnego transportu osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmującą 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.

Usłudze aktywnej integracji – rozumie się przez to 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), odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

Do usług aktywnej integracji należą **usługi o charakterze:**

- 1) społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej,
- 2) 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;
- 3) edukacyjnym, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy;
- 4) zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.

Aktywizacji społeczno-zawodowej – rozumie się przez to rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez niwelowanie barier związanych z mobilnością tych osób. Aktywizacja ma przyczynić się m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej.

Osobach z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – rozumie się przez to osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność, są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

Użytkownika/użytkownicze – rozumie się przez to osobę z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystającą z usług door-to-door oraz z usprawnień w budynkach, która ukończyła 18 rok życia, mającą trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność i wymagającą wsparcia w zakresie mobilności w celu zwiększenia jej integracji społeczno-zawodowej. Osoba musi spełniać co najmniej jeden z poniższych warunków:

- porusza się na wózku inwalidzkim,
- porusza się o kulach,
- jest osobą niewidomą,
- jest słabowidzącą,
- ma problemy w komunikowaniu się w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną, chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe lub inne ograniczające mobilność.

Opiekunie – rozumie się przez to opiekuna/opiekunkę lub asystenta/asystentkę użytkownika/użytkowniczki usługi.

Mieszkańcu – rozumie się przez to osobę zamieszkałą na terenie powiatu średzkiego.

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

PCPR - rozumie się przez to Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Środzie Wielkopolskiej.

Dyspozytorze - rozumie się przez to pracownika PCPR przyjmującego zgłoszenie usługi door-to-door.

Zgłoszeniu – rozumie się przez to zamówienie usługi door-to-door, dokonane w PCPR telefonicznie, drogą elektroniczną bądź na piśmie.

Usłudze – rozumie się przez to usługę indywidualnego transportu door-to-door.

Łączeniu kursów – rozumie się przez to przewóz dwóch lub więcej osób na ustalonej trasie.

Kursie – rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego wyznaczonego przez uczestnika/uczestniczkę usługi bądź jego /jej opiekuna.

Rozdział II

Zasady organizacji usług indywidualnego transportu door-to-door

§ 3. Powiat Średzki do realizacji usług indywidualnego transportu door-to-door wyznacza jednostkę organizacyjną - Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Środzie Wielkopolskiej, zwane dalej PCPR.

§ 4. Usługi transportowe door-to-door są wykonywane specjalistycznymi pojazdami przystosowanymi do przewozu osób niepełnosprawnych, zakupionymi do tego celu przez Powiat Średzki.

§ 5. Kryteria dostępu oraz sposób realizacji usługi indywidualnego transportu door-to-door

1. Usługi transportowe door-to-door realizowane są na podstawie indywidualnych zgłoszeń użytkowników/użytkowniczek.

2. Do korzystania z usług transportowych door-to-door uprawnieni są mieszkańcy powiatu średzkiego, którzy ukończyli 18 rok życia i mają problemy w przemieszczaniu się i spełniają co najmniej jeden z poniższych warunków:

- 1) poruszają się na wózku inwalidzkim,
- 2) poruszają się o kulach,
- 3) są osobą niewidomą,
- 4) są osobą słabowidzącą,
- 5) mają problemy w komunikowaniu się, w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną, chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe lub inne problemy ograniczające mobilność.

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

3. Usługi transportowe door-to-door świadczone są na rzecz osób, o których mowa w pkt. 2, wyłącznie w celu aktywizacji społeczno-zawodowej.
4. Usługi transportowe door-to-door nie spełniają funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie są świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
5. Warunkiem skorzystania z usług transportowych door-to-door jest złożenie przez użytkownika/użytkowniczkę lub opiekuna/asystenta oświadczenia o spełnieniu warunków określonych w pkt. 2 według wzoru stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu, w terminie 3 dni przed pierwszym skorzystaniem z usługi.
6. Usługi transportowe door-to-door świadczone są 7 dni w tygodniu od godziny 6.00 do 21.00.
7. Usługi transportowe door-to-door świadczone są w szczególności w granicach administracyjnych powiatu średzkiego, a poza jego granicami tylko w przypadku uzasadnionym, w zakresie osiągnięcia celu aktywizacji społeczno-zawodowej.
8. Użytkownicy/użytkowniczki usług transportowych door-to-door zlecanych w granicach administracyjnych powiatu średzkiego w okresie od 02.01.2021 r. do 31.12.2022 r. nie ponoszą opłat. W przypadku zlecenia usługi poza granice powiatu średzkiego użytkownik/użytkowniczka ponosi opłatę w wysokości 1zł za 1km trasy, dowód – wpłata na konto realizatora usługi. W uzasadnionych przypadkach spowodowanych trudną sytuacją życiową użytkownika/użytkowniczki, PCPR może zwolnić całkowicie lub częściowo z opłaty.
9. Zgłoszenia usług transportowych door-to-door można dokonywać w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00 – 14.00, z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem, a w przypadku przewozów w soboty, niedziele i święta, najpóźniej dwa dni przed terminem ich wykonania, poprzez:
 - 1) formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej PCPR w Środzie Wielkopolskiej,
 - 2) drogą mailową (e-mail wskazany na stronie internetowej PCPR),
 - 3) telefonicznie (nr telefonu wskazany na stronie internetowej PCPR),
 - 4) bezpośrednio w siedzibie PCPR w Środzie Wielkopolskiej.
10. W zgłoszeniu należy podać między innymi:
 - 1) dane osobowe i kontaktowe użytkownika/użytkowniczki,
 - 2) datę i godzinę wykonania rozpoczęcia i zakończenia usługi,

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

- 3) miejsce podstawienia pojazdu oraz miejsce docelowe,
- 4) cel podróży,
- 5) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usług transportowych door-to-door,
- 6) posiadanie przez użytkownika/użytkowniczkę zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),
- 7) informacji, czy przy danej usłudze potrzebny jest opiekun,
- 8) wskazanie czy jest potrzebna pomoc w dotarciu z wyznaczonego miejsca do pojazdu.

11. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi będzie decydować kolejność zgłoszeń.

12. Jeżeli czas przejazdu nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników/użytkowniczek będą przebiegały w bliskich odległościach, dyspozytor transportu może łączyć zgłoszenia.

13. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na realizację usług transportowych door-to-door wynosi do 24h.

14. W przypadku braku możliwości zrealizowania usług transportowych door-to-door zgodnie z zamówieniem, użytkownik/użytkowniczka na podane dane kontaktowe otrzyma informację o braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w ustalonym terminie.

15. Użytkownik/użytkowniczka ma prawo zabrać ze sobą jedną osobę towarzyszącą jako opiekuna bez obowiązku uiszczenia opłaty, jak również psa asystującego.

16. Użytkownik/użytkowniczka ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony kierowcy lub asystenta kierowcy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się do miejsca docelowego.

17. W przypadku, gdy nie można nawiązać z użytkownikiem/użytkowniczką bezpośredniego kontaktu, użytkownik/ użytkowniczka jest zobowiązany/a zapewnić we własnym zakresie dodatkową pomoc pełnoletniego opiekuna w celu zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu.

18. W przypadku rezygnacji z usługi transportowej door-to-door, użytkownik/użytkowniczka jest zobowiązany/a do powiadomienia telefonicznie lub e-mailowo o tym fakcie dyspozytora transportu, w terminie nie późniejszym niż 24 h przed terminem wykonania usługi określonej w zgłoszeniu, a w wyjątkowych sytuacjach z uwagi na zdarzenie losowe, na 1 godzinę przed wykonaniem usługi.

19. W przypadku, gdy użytkownik/użytkowniczka rezygnuje z usługi transportu bez

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

wcześniejszego powiadomienia dyspozytora transportu, będzie nieobecny lub nie będzie gotowy do drogi w uzgodnionym czasie, kierowca o zaistniałym fakcie poinformuje dyspozytora transportu i po 10 minutach oczekiwania odjedzie.

20. W przypadku trzykrotnego powiadomienia o rezygnacji z usługi transportu bez zachowania terminów, o których mowa w pkt 18 lub wystąpienia sytuacji, o której mowa w pkt 19, dyspozytor transportu odmówi przyjmowania zgłoszeń od danego użytkownika/użytkowniczki na okres trzech kolejnych miesięcy. Po upływie tego okresu, użytkownik/użytkowniczka może ubiegać się o przyznanie usługi, poprzez ponowne złożenie deklaracji.

21. W trakcie przewozu użytkownika/użytkowniczkę i ich opiekunów obowiązuje zakaz palenia papierosów, konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych.

22. Użytkownik/użytkowniczka odbywający przejazd na wózku inwalidzkim ma obowiązek umożliwienia kierowcy zamocowania wózka na czas podróży oraz nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi pojazdu.

23. Użytkownik/użytkowniczka zobowiązany jest do podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.

24. Kierowca ma prawo do odmowy wykonania usługi transportowej door-to-door w razie niemożliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu, lub gdy użytkownik/użytkowniczka lub opiekun będą pod wpływem alkoholu.

25. Skargi i wnioski, opinie, reklamacje, uwagi i propozycje co do zakresu i sposobu świadczenia usług użytkownicy/użytkowniczki (lub w ich imieniu opiekunowie/asystenci) usług transportowych door-to-door składają do Dyrektora PCPR, na formularzu dostępnym na stronie internetowej PCPR oraz w siedzibie PCPR, w formie pisemnej (listownie lub mailowo na wskazany w formularzu e-mail) lub telefonicznie na wskazany w formularzu nr telefonu (np. osoby niewidome), z zastrzeżeniem, że każdorazowo z rozmowy telefonicznej zostanie sporządzona notatka służbowa. Odpowiedź na złożoną skargę lub reklamację zostanie udzielona w takiej samej formie, w jakiej została złożona w ciągu 7 dni od otrzymania.

26. Monitoring i kontrola jakości usług odbywać się będzie na podstawie:

- 1) liczby użytkowników/użytkowniczek usług transportowych door-to-door miesięcznie/rocznie,

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

- 2) liczby zrealizowanych kursów miesięcznie/rocznie,
- 3) czasu przejazdu,
- 4) czasu oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę,
- 5) czasu postoju bez realizacji usługi,
- 6) częstotliwości kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych godzin),
- 7) liczby i powodów odmów wykonania usług transportowych door-to-door,
- 8) liczby odwołań/rezygnacji z usługi,
- 9) określenia celu podróży,
- 10) określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,
- 11) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i wniosków,
- 12) analizy danych zebranych w ramach ankiety satysfakcji.

W ramach monitoringu i kontroli jakości świadczonej usługi, cyklicznie (1 raz na 3 miesiące) 20 losowo wybranych użytkowników/użytkowniczek zostanie poproszonych o wypełnienie krótkiej ankiety oceniającej jakość świadczonych usług.

27. Dane, o których mowa w pkt 26 będą analizowane na bieżąco oraz zbiorczo raz na kwartał. Z analizy zostaną sformułowane wnioski w zakresie poprawy dostępności i jakości usług oraz ewentualne działania naprawcze.

28. Akcja informacyjna dotycząca świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door będzie prowadzona poprzez wykorzystanie stron internetowych lokalnych instytucji, organizacji pozarządowych, portali społecznościowych, lokalnej prasy i innych. Komunikaty w możliwy sposób dostosowane będą również do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.

29. PCPR raz na pół roku kierować będzie komunikat o usługach transportowych door-to-door wraz z ankietą dotyczącą potrzeb w zakresie usług door-to-door do lokalnych organizacji pozarządowych wspierających osoby z niepełnosprawnościami i seniorów, instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową, ośrodków pomocy społecznej, potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy, celem dostosowania usług do występujących potrzeb.

Rozdział III

Postanowienia końcowe

§ 6. Wykorzystanie wyników kontroli i monitoringu dla korekty zakresu i sposobów realizacji usług door-to-door.

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

1. PCPR raz w kwartale przeprowadzać będzie analizę zbiorczych danych dotyczących skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości.
2. Wyniki analizy, o której mowa w pkt. 1 służyć będą do formułowania wniosków i wprowadzania zmian w zakresie poprawy dostępności i jakości usług.

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej
wielorodzinnych budynków mieszkalnych

Załącznik
do „Regulaminu świadczenia usług transportowych
door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia
w zakresie mobilności na terenie powiatu średzkiego”

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
ul. Szkolna 2
63-000 Środa Wielkopolska

OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU WARUNKÓW

umożliwiających skorzystanie z usługi transportowej door-to-door
na terenie powiatu średzkiego

Ja, niżej podpisana/y
(imię i nazwisko, adres)

oświadczam, że jestem osobą mającą trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność i wymagam wsparcia w zakresie mobilności w celu zwiększenia integracji społeczno - zawodowej.

Jestem osobą (odpowiednie zaznaczyć):

- poruszającą się na wózku inwalidzkim,
- poruszającą się o kulach,
- niewidomą,
- słabowidzącą,
- mającą problemy w komunikowaniu się, w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną, chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe lub inne ograniczające mobilność.

Posiadam / nie posiadam (odpowiednie zaznaczyć) orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne).

.....
data i podpis użytkownika/użytkowniczki lub opiekuna

KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z przepisami wynikającymi z 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 (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) informuje się, że celem gromadzenia i przetwarzania danych osobowych określonych w załączniku do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie powiatu średzkiego” jest świadczenie usługi transportowej door-to-door.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Środzie Wielkopolskiej, ul. Szkolna 2, 63-000 Środa Wielkopolska**. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych mogą Państwo kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: iod@lesny.com.pl

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celu z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych, w tym przepisów archiwalnych.

Osoba, której dane dotyczą ma prawo do:

1. dostępu do treści swoich danych oraz możliwości ich poprawiania, sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a także - w przypadkach przewidzianych prawem - prawo do usunięcia danych i prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych.
2. wniesienia skargi do organu nadzorczego w przypadku gdy przetwarzanie danych odbywa się z naruszeniem przepisów powyższego rozporządzenia, tj. Prezesa Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.