

Załącznik do zarządzenia Nr 72/2021

Wójta Gminy Bierzwnik

z dnia 30 kwietnia 2021 r.

**Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door  
na terenie gminy Bierzwnik**

**Rozdział 1.**

**Postanowienia ogólne**

**§1.**

Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z usług indywidualnego transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, realizowanych na terenie gminy Bierzwnik przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Bierzwniku, w ramach projektu pn. „**Rozwój usług transportu indywidualnego osób z ograniczoną mobilnością na terenie gminy Bierzwnik**” realizowanego 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.

**§2.**

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. **Usługa transportowa 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. **Taksówka społeczna** – usługa społeczna zapewniająca mobilność osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym. W usługach przeznaczonych dla osób poruszających

się na wózkach, z kierowcą może dodatkowo przyjechać asystent, który pomaga wsiąść do pojazdu, a po dotarciu do celu, pomaga również w wejściu do budynku, pokonaniu schodów, drzwi itp.

3. **Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i in.). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
4. **Użytkownicy/użytkowniczki** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia, zamieszkałe na terenie gminy Bierzwnik. W tekście pojęcie „użytkownicy/użytkowniczki” używane jest zamiennie z pojęciem „odbiorcy usług”.
5. **Pojazd specjalistyczny** - pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla pojazdu dostosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z Ustawą - Prawo o ruchu drogowym (t.j.: 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).
6. **Pojazd zastępczy** – pojazd marki Renault Trafic dostosowany do przewozu osób z ograniczoną mobilnością, będący w zasobach Gminy Bierzwnik, wykorzystywany za zgodą Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, do realizacji usług transportowych door-to-door, do czasu zakupu i dostawy fabrycznie nowego samochodu dostosowanego do przewozu osób z ograniczoną mobilnością.
7. **Dostępność** - dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

8. **Beneficjent projektu** – Gmina Bierzwnik z siedzibą: Urząd Gminy Bierzwnik, ul. Kopernika 2, 73-240 Bierzwnik.
9. **Zgłoszenie** - zamówienie usługi przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, dokonane u realizatora usługi telefonicznie, drogą elektroniczną bądź na piśmie.
10. **Opiekun lub asystent** – opiekun/asystent osoby niepełnosprawnej mającej problemy w samodzielnym poruszaniu.
11. **Oplaty za przewóz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – rozumie się przez opłaty za przewóz realizowany w okresie trwałości projektu, określone szczegółowo w Cenniku Opłat za przewóz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, przyjętego uchwałą Rady Gminy Bierzwnik.
12. **Okres realizacji projektu** – od 01.04.2021 r. do 31.12.2022 r.
13. **Okres świadczenia nieodpłatnej usługi** – 01.05.2021 r. do 31.12.2021 r.
14. **Okres trwałości projektu** – od 01.01.2023 r. do 01.01.2024 r.
15. **Dyspozytor** – pracownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bierzwniku, odpowiedzialny za nadzorowanie pojazdów i przyjmowanie zamówień i bieżąca obsługa odbiorców usługi door-to-door.
16. **Asystent** – osoba odpowiedzialna za udzielanie osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim lub osobie mającej problemy w samodzielnym poruszaniu, pomocy w dotarciu z drzwi domu/mieszkania do pojazdu, a także z pojazdu do drzwi domu/mieszkania. Ponadto, pomoc w pokonaniu schodów, wyjścia z budynku, zajęcia miejsca w pojeździe, a po dotarciu do celu pomoc w opuszczeniu pojazdu, wejścia i wyjścia z budynku, zajęcia miejsca w pojeździe, itp.
17. **Kierowca** - osoba odpowiedzialna za realizację usługi przewozu zgodnie ze złożonym zamówieniem, zakotwiczenie wózka.
18. **Cel zdrowotny** - wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).
19. **Cel edukacyjny** - wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy.

20. **Cel zawodowy** - utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy.
21. **Aktywizacja społeczno-zawodowa** – rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez niwelowanie barier związanych z mobilnością tych osób. Aktywizacja ma przyczynić się m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej.
22. **Aktywizacja społeczna** - nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. edukacyjnych, kulturalnych, spotkaniach integracyjnych.
23. **PFRON** – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

## Rozdział 2.

### Definicja usługi transportowej door-to-door i opis przyjętego wariantu jej wykonywania

#### §3.

1. Usługa door-to-door – usługa społeczna zapewniająca przewozy osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym, realizowana w formie indywidualnego transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmująca pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego.
2. Usługa realizowana jest bezpłatnie w okresie 01.05.2021 r. do 31.12.2022 r. w postaci „taksówki społecznej” i „pozostałych usług transportowych”.

#### §4.

1. Usługa door-to-door w okresie od 01.05.2021 r. do dnia zakupu i dostawy fabrycznie nowego samochodu typu BUS 9 – osobowy, dostosowanego do przewozu osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności, realizowana jest pojazdem zastępczym.



2. Usługa door-to-door realizowana w okresie od 01.01.2023 r. do 01.01.2024 r. świadczona jest odpłatnie.
3. Szczegółowe zasady ponoszenia odpłatności w okresie trwałości projektu, określa Cennik Opłat za przewóz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

### **Rozdział 3.**

#### **Określenie potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi**

##### **§5.**

1. Do korzystania z przewozu w ramach usługi door-to-door uprawnione są osoby które ukończyły 18 lat, z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lub równoważne, jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność, w tym: poruszające się na wózkach, poruszające się przy pomocy kul łokciowych lub balkonika, niewidome, słabowidzące i słabosłyszące i osoby w wieku starszym.
2. Do korzystania z usługi door-to-door uprawnieni są odbiorcy usług zamieszkujący na terenie gminy Bierzwnik.

##### **§6.**

1. Celem realizacji usługi jest zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z:
  - 1) wyeliminowaniem lub złagodzeniem barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych),
  - 2) wzrostem poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy,
  - 3) utrzymaniem zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy,
  - 4) aktywizacją społeczno-zawodową.

2. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door użytkownik/użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca składa oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.
3. Kierowca lub asystent w szczególnie uzasadnionych przypadkach, mają możliwość weryfikacji oświadczenia poprzez żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości mogą odmówić przejazdu.
4. O konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie transportu odbiorcy usług są informowani przy zamawianiu transportu.
5. Ewentualne spory powstałe w tym zakresie rozstrzyga Wójt Gminy Bierzwnik.

#### §7.

1. Zakres gromadzonych przez realizatora danych obejmuje:
  - 1) imię i nazwisko odbiorcy usługi,
  - 2) wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki,
  - 3) miejsce zamieszkania,
  - 4) numer telefonu użytkownika/użytkowniczki lub przedstawiciela,
  - 5) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
  - 6) cel podróży i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji,
  - 7) trasę przejazdu,
  - 8) planowany termin wykonania przewozu,
  - 9) informacja skąd użytkownik/użytkowniczka dowiedział/dowiedziała się o usłudze door-to-door.
2. Każdy/każda z użytkowników/użytkowniczek informowany jest o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych – 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).

#### **Rozdział 4.**

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

###### **§8.**

1. Podstawowym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest bezpłatny transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego pojazdem dostosowanym do potrzeb użytkownika/użytkowniczki, przy czym cel tego przejazdu powinien być związany z aktywizacją społeczno-zawodową użytkownika/ użytkowniczki.
2. W ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki mającej kłopoty w samodzielnym poruszaniu, prawo do bezpłatnego przejazdu rozciąga się także na opiekuna/opiekunkę lub asystentem/asystentką takiej osoby, osobę zależną od użytkownika/użytkowniczki, a także psa asystującego.

###### **§9.**

1. Przewozy w okresie realizacji projektu, realizowane w ramach „taksówki społecznej” wykonywane są od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 20.00, w granicach powiatu choszczeńskiego.
2. Użytkowniczka/użytkownik może skorzystać z usługi transportowej w celu odbycia wizyty: szpitalnej, lekarskiej, urzędowej 1 razy w miesiącu, 20 razy w ciągu realizacji projektu.

###### **§10.**

1. Przewozy w okresie realizacji projektu, realizowane w ramach „pozostałych usług transportowych” wykonywane są od poniedziałku do piątku w godzinach od 6.00 do 20.00, na terenie gminy Bierzwnik i poza granicami gminy, na terenie woj. zachodniopomorskiego i lubuskiego.
2. Użytkowniczka/użytkownik może skorzystać z usługi transportowej w celu innym niż wizyta szpitalna, lekarska, czy urzędowa 1 raz na 2 miesiące, 10 razy w ciągu realizacji projektu.

## Rozdział 5.

### Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

#### §11.

1. Do realizacji usług transportowych wykorzystywany jest fabrycznie nowy pojazd specjalistyczny zakupiony na potrzeby realizacji projektu (minibus z możliwości przewozu max 9 osób) przystosowany do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku.
2. Pojazd posiada specjalną homologację i spełnia warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wyposażony jest w:
  - 1) w najazdy dla wózka inwalidzkiego,
  - 2) dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z normą ISO 10542-2,
  - 3) fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa,
  - 4) dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu,
  - 5) drzwi boczne przesuwne z obu stron pojazdu wraz z wysuwającym podestem,
  - 6) klimatyzację,
  - 7) oznaczenie progów kolorami kontrastowymi,
  - 8) apteczkę pierwszej pomocy.
3. Pojazd wykorzystywany w ramach usługi transportowej door-to-door jest dodatkowo:
  - 1) odpowiednio oznaczony znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem e-mail, pod którymi przyjmowane będą zgłoszenia oraz informacją o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door,
  - 2) serwisowany jest zgodnie z wymogami producenta, a także poddawany jest ocenie pogwarancyjnej w autoryzowanych stacjach obsługi.
4. Na wyposażeniu pojazdu zakupiony został wózek dla osób z niepełnosprawnościami, w razie gdyby użytkownik/użytkowniczka go nie posiadał/posiadała, a byłaby konieczność przewiezienia go do pojazdu z użyciem wózka, oraz schodołaz osobowy do transportu osoby o ograniczonej mobilności, ułatwiający zniesienia lub wniesienia po schodach



użytkownika/użytkowniczki.

5. Pojazd posiada ubezpieczenie OC, AC NNW, ubezpieczenie assistance oraz ubezpieczenie, kierowcy, pasażerów i osoby wspomagającej.

#### **§12.**

1. Kierowca posiada odpowiednie uprawnienia do prowadzenia pojazdu oraz kompetencje i umiejętności dostosowane do specyfiki użytkowników/użytkowniczek z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności.
2. Do obowiązków kierowcy należy m.in. realizacja usługi zgodnie ze złożonym zamówieniem oraz zakotwiczenie wózka.

#### **§13.**

1. Osoba asystująca osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w ramach usług transportowych door-to-door nie musi spełniać wymogów dla asystenta osoby niepełnosprawnej określonych w odrębnych przepisach.
2. Do obowiązków asystenta należy pomoc użytkowniczce/użytkownikowi w wydostaniu się z drzwi domu/mieszkania lub innego miejsca, pomoc w dotarciu do miejsca docelowego, a także pomoc w powrocie do drzwi domu/mieszkania.

#### **§14.**

1. Obsługa pojazdu zobowiązana jest do dbania o ogólny stan pojazdu, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdu w czystości.
2. Kierowca pojazdu oraz asystent posiadają ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy, a także szkolenie z zakresu obsługi schodolazu.

### **Rozdział 6.**

#### **Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców**

#### **§15.**

1. Realizator usługi w trakcie realizacji projektu prowadzi akcję informacyjną, mającą na celu dotarcie z informacją o usługach do potencjalnych odbiorców i zachęcenia ich do skorzystania z proponowanych usług.

2. Akcja informacyjna prowadzona jest na stronie internetowej Urzędu Gminy Bierzwnik, Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej, media społecznościowe, jak i strony internetowe lokalnych instytucji.
3. Komunikat o usługach transportowych door-to-door kierowany jest w szczególności do:
  - 1) lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
  - 2) Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Choszczynie,
  - 3) Powiatowego Urzędu Pracy w Choszczynie,
  - 4) Wspólnoty Mieszkaniowej Las w Bierzwniku,
  - 5) lokalnych parafii,
  - 6) Gminnego Ośrodka Kultury w Bierzwniku,
  - 7) Zespołu Szklono-Przedszkolnego w Bierzwniku,
  - 8) Szkoły Podstawowej w Łasku,
  - 9) Szkoły Podstawowej w Zieleniewie,
  - 10) radnych i sołtysów,
  - 11) przedsiębiorców działających na terenie gminy Bierzwnik
4. Realizator usługi będzie weryfikować skuteczność dotarcia z komunikatem o usłudze door-to-door w momencie zgłaszania się odbiorcy usług z zamówieniem usługi transportowej.
5. Użytkownik/użytkowniczka w oświadczeniu o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door zamieszcza krótką informację skąd dowiedział/dowiedziała się o usłudze door-to-door.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę**

#### **§16.**

1. Za nadzorowanie pojazdów i przyjmowanie zamówień i bieżąca obsługa odbiorców usługi door-to-door odpowiedzialny jest dyspozytor.
2. Realizator usługi stosuje w realizacji zamówienia kanały komunikacji uwzględniające potrzeby osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu, wzroku i słuchu.
3. Usługę można zamówić:

- 1) telefonicznie, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 9.00 do 15.00, pod numerem telefonu 532 100 242,
  - 2) usługą przesyłania krótkich wiadomości tekstowych SMS, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7.00 do 15.00, pod numerem telefonu 532 100 242,
  - 3) mailowo, wysyłając zamówienie na adres e-mail: gopsbierzwnik@go2.pl, wraz z informacją zwrotną użytkownika/użytkowniczki potwierdzającą otrzymanie wiadomości,
  - 4) 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) realizatora usługi z zachowaniem odpowiedniej wielkości liter oraz kontrastu, z informacją zwrotną do użytkownika/użytkowniczki o skutecznym przesłaniu formularza,
  - 5) pisemnie u realizatora usługi transportowej door-to-door,
  - 6) osobiście u realizatora usługi transportowej.
4. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi dokonywane jest w ciągu 24 godzin od wpływu zamówienia.
5. Do użytkownika/użytkowniczki oddzwania/odpisuje dyspozytor z informacją potwierdzającą dzień i godzinę kursu.

#### §17.

1. Do zgłoszenia potrzeby przejazdu realizowanego w ramach „taksówki społecznej” uprawniony jest zarówno użytkownik/użytkowniczka, jak i w jego imieniu rodzina, przychodnia, instytucja lub osoba trzecia.
2. Zgłoszenia przejazdu należy dokonać nie później niż na 3 dni robocze do godziny 15.00, przed planowanym terminem przejazdu.
3. Odwołanie przejazdu może nastąpić nie później niż do godz. 12.00 dnia roboczego poprzedzającego zlecenie.
4. W przypadku zmiany dnia kursu, następuje anulacja i przyjęcie nowego zgłoszenia do 3 dni.
5. Nie będą przyjmowane zgłoszenia dotyczące sytuacji nagłych np. pogorszenia stanu zdrowia, dotyczące podstawowej opieki zdrowotnej (możliwość korzystania z wizyt domowych lekarzy rodzinnych).

6. Każdy użytkownik/użytkowniczka potwierdza wykonanie usługi na oświadczeniu przekazanym przez kierowcę, stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu. Oświadczenie będzie podpisywane przez użytkownika/użytkowniczkę, po każdym ukończonym kursie, po czym przekazywane będzie dyspozytorowi
7. Kierowca, oraz asystent będą mogli poczekać na użytkownika do 120 minut.
8. Każdy uprawniony użytkownik/użytkowniczka, może skorzystać z usługi przewozów świadczonych w ramach „taksówki społecznej” 1 raz w miesiącu.
9. Usługa świadczona będzie tylko w granicach powiatu choszczeńskiego.

### §18.

1. Do zgłoszenia potrzeby przejazdu realizowanego w ramach „pozostałych usług transportowych” uprawniony jest zarówno użytkownik/użytkowniczka, jak i w jego imieniu rodzina, przychodnia, instytucja lub osoba trzecia.
2. Zgłoszenia przejazdu należy dokonać nie później niż na 3 dni robocze do godziny 15.00, przed planowanym terminem przejazdu.
3. Odwołanie przejazdu może nastąpić nie później niż do godz. 12 dnia roboczego poprzedzającego zlecenie.
4. W przypadku zmiany dnia kursu, następuje anulacja i przyjęcie nowego zgłoszenia do 3 dni.
5. Przewozy będą odbywały się 7 dni w tygodniu od poniedziałku do niedzieli w godzinach od 6.00 do 20.00
6. Każdy użytkownik potwierdza wykonanie usługi na oświadczeniu przekazanym przez kierowcę, stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu. Oświadczenie będzie podpisywane przez użytkownika po każdym ukończonym kursie, po czym przekazywane będzie dyspozytorowi.
7. W zależności od rodzaju wyjazdu, kierowca, oraz będą mogli poczekać na użytkownika do maksymalnie 180 minut.
8. Każdy uprawniony użytkownik/użytkowniczka, może skorzystać z usługi przewozów świadczonych w ramach „pozostałych usług transportowych” w celu innym niż wizyta szpitalna, lekarska, czy urzędowa 1 razy na 2 miesiące, 10 razy w ciągu realizacji projektu.
9. Pozostałe usługi transportowe realizowane są na terenie gm. Bierzwnik i poza granicami



gminy, na terenie woj. zachodniopomorskiego i lubuskiego.

### §19.

1. Przy zamówieniu usługi transportu door-to-door użytkownik/użytkowniczka zobowiązany/zobowiązana jest do podania:
  - 1) imienia i nazwiska,
  - 2) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi,
  - 3) dokładnego adresu docelowego,
  - 4) celu podróży,
  - 5) proponowanej godziny podstawienia samochodu oraz godziny powrotu,
  - 6) wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z domu/mieszkania do pojazdu,
  - 7) dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi.

### §20.

1. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi za każdym razem informowany/informowana jest o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd.
2. Czas oczekiwania jest nie dłuższy niż 15 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten liczony jest od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka o umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.
3. W przypadku realizacji usługi w dni wolne od pracy oraz usług o charakterze stałym, czas oczekiwania na przyjęcie i realizację usługi wynosi maksymalnie 5 dni.
4. Informacja potwierdzająca przyjęcie zamówienia na usługę przekazywana jest w sposób zapewniający jej dotarcie do użytkownika/użytkowniczki, w szczególności z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi.

### §21.

1. Odwołanie/rezygnacja z usługi przed podstawieniem samochodu w umówione miejsce, użytkownik/użytkowniczka nie ponosi żadnych konsekwencji.

2. W przypadku notorycznego zamawiania i odwoływania usługi przez tego samego użytkownika/użytkowniczkę, obciążony/obciążona zostanie on/ona kosztami dojazdu pojazdu w umówione miejsce.
3. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/użytkowniczka zostanie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce, określonymi w Cenniku opłat za przewóz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
4. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – zobowiązana jest ona do zwrotu koszt przejazdu.

## **Rozdział 8.**

### **Procedury komunikacji z klientami usług**

#### **§22.**

1. W komunikacji z potencjalnymi odbiorcami usługi, realizator usługi używa narzędzi uwzględniających 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).
2. Realizator usługi zapewnia użytkownikom/użytkowniczkom 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).

#### **§23.**

1. Każdy użytkownik/użytkowniczka ma możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi.
2. Ankieta dostępna jest w pojazdach, na stronie internetowej Gminy Bierzwnik.
3. Ankieta na prośbę osoby zainteresowanej przesłana zostanie również na podany przez

adres e-mail.

## Rozdział 9.

### Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług

#### §23.

1. Skargi dotyczące realizacji rozpatruje Gminna Komisja Skarg i Wniosków, natomiast reklamacje Wójt Gminy Bierzwnik, przy czym zarówno skarga jak i reklamacja składane będą za pośrednictwem realizatora usługi – Kierownika Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej.
2. Forma składania skarg i reklamacji dostosowana będzie do potrzeb osób z niepełnosprawnością:
  - 1) telefonicznie, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 9.00 do 15.00, pod numerem telefonu 784 360 088,
  - 2) usługą przesyłania krótkich wiadomości tekstowych SMS, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7.00 do 15.00, pod numerem telefonu 784 360 088,
  - 3) mailowo, wysyłając skargę na adres e-mail: [strategia@bierzwnik.pl](mailto:strategia@bierzwnik.pl), wraz z informacją zwrotną użytkownika/użytkowniczki potwierdzającą otrzymanie wiadomości,
  - 4) 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) realizatora usługi z zachowaniem odpowiedniej wielkości liter oraz kontrastu, z informacją zwrotną do użytkownika/użytkowniczki o skutecznym przesłaniu formularza,
  - 5) pisemnie u realizatora usługi transportowej door-to-door,
  - 6) osobiście u realizatora usługi transportowej.
3. Treść skargi/reklamacji zawierać powinna: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony. Wzór formularza skargi/reklamacji, wniosku stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu.
4. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację nie będzie dłuższy niż 14 dni roboczych.

#### **§24.**

1. Gmina Bierzwnik prowadzi kontrolę i monitoring jakości usług świadczonych przez realizatora.
2. Elementy monitoringu i kontroli jakości usług transportowych door-to-door, oparte są na analizie danych dotyczących:
  - 1) czasu przejazdu trasy pod kątem czasu i kosztów usług,
  - 2) systemu skarg i reklamacji,
  - 3) nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/użytkowniczki.
3. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli analizowane na bieżąco pozwolą na podjęcie natychmiastowych działań i interwencji w sytuacji konieczności.
4. Dane zbiorcze analizowane są nie rzadziej niż raz na kwartał i służą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług.

#### **§25.**

Wskaźnikami pomiaru efektów realizacji projekty są:

- 1) liczba użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door, w tym liczba osób potrzebujących pomocy/asysty (rocznie, miesięcznie),
- 2) liczba zrealizowanych kursów (rocznie, miesięcznie),
- 3) liczba odmów kursów z powodu braku możliwości ich realizacji (rocznie, miesięcznie),
- 4) liczba rezygnacji z kursów (rocznie, miesięcznie),
- 5) liczba złożonych skarg/reklamacji.





Załącznik nr 1

do Regulaminu świadczenia usług transportowych  
door-to-door na terenie gminy Bierzwnik

**Wzór**

**Oświadczenie**

**o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door**

1. Imię i nazwisko:.....

2. Data urodzenia: .....- ..... -.....

3. Płeć:.....

4. Miejsce zamieszkania:.....

5. Numer telefonu kontaktowego odbiorcy usługi lub przedstawiciela:.....

**Dane przedstawiciela: (dotyczy jeżeli oświadczenie wypełnia przedstawiciel)**

1. Nazwisko i imię przedstawiciela: .....

2. Rodzaj przedstawicielstwa: .....

(np. rodzic, opiekun prawny, kurator, pełnomocnik)

**Wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi  
np. niepełnosprawność lub inne, ze wskazaniem kodu niepełnosprawności lub innych  
wskazań w zakresie ograniczenia mobilności:**

.....  
.....



**Kod niepełnosprawności**

*(proszę o wpisanie)*

**Ograniczenie w zakresie mobilności**

*(proszę o wpisanie )*

**Cel podróży:**

Cel	Zaznaczenie znakiem „X”
<p><b>Aktywizacja społeczna</b></p> <p>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.</p>	
<p><b>Zawodowy</b></p> <p>W tym. m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy.</p>	
<p><b>Edukacyjny</b></p> <p>Wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).</p>	
<p><b>Zdrowotny</b></p> <p>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).</p>	



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

---

**Trasa przejazdu:**

**z: ..... do: .....**

**(miejsce zamieszkania - ulica, nr domu/lokalu) (adres miejsca docelowego - ulica, nr domu/lokalu)**

**Planowany termin wykonywania przewozu:**

**w dniu ..... od godz.:..... do godz.:.....**

Krótką informacją skąd użytkownik/użytkowniczka dowiedział/dowiedziała się o usłudze door-to-door:.....

.....

miejsowość, data

.....

podpis wnioskodawcy/przedstawiciela

Oświadczam, że zobowiązuję się do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door przez Gminę Bierzwnik.

.....

miejsowość, data

.....

podpis wnioskodawcy/przedstawiciela

### Ogólna klauzula informacyjna RODO dla klientów

Zgodnie z art. 13 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 (4.5.2016 L 119/38 Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej PL)

#### informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wójt Gminy Bierzwnik z siedzibą w Urzędzie Gminy Bierzwnik, ul. Kopernika 2, 73-240 Bierzwnik, tel.: 95 768 01 30, mail: sekretariat@bierzwnik.pl
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych w Urzędzie Gminy w Bierzwniku, Emilią Szymanowską możliwy jest pod numerem tel.: 95 768 01 30 lub adresem email: [iod@bierzwnik.pl](mailto:iod@bierzwnik.pl)
3. Dane osobowe Pana/i będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a, c i e ogólnego rozporządzenia j/w o ochronie danych w celu: wykonywania przez Gminę Bierzwnik ustawowych zadań publicznych realizowanych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, realizacji umów zawartych z kontrahentami Gminy Bierzwnik, a w pozostałych przypadkach - wyłącznie na podstawie wcześniej udzielonej zgody w zakresie i celu określonym w treści zgody.
4. Odbiorcami Pana/i danych osobowych będą organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Gminą Bierzwnik przetwarzają dane osobowe dla których Administratorem jest Wójt Gminy Bierzwnik.
5. Pani / Pana dane będą przetwarzane przez okres właściwy dla kategorii archiwalnej oznaczonej w jednolitym rzeczowym wykazie akt organów gminy.
6. Ma Pani/Pan prawo dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych, prawo do żądania ich sprostowania (poprawienia), usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.
7. Osoba, której dane przetwarzane są na podstawie zgody wyrażonej przez tę osobę (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) ma prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie to nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, z obowiązującym prawem.
8. Przysługuje Panu/i prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
9. W sytuacji, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, podanie przez Panią/Pana danych osobowych Administratorowi ma charakter dobrowolny.
10. Podanie danych osobowych jest obowiązkowe, w sytuacji gdy przesłankę przetwarzania danych osobowych stanowi przepis prawa lub zawarta między stronami umowa.
11. Pana/Pani dane nie będą poddane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.
12. Pani/Pana dane nie będą przekazane odbiorcy w państwie trzecim lub organizacji międzynarodowej.

Wójt Gminy Bierzwnik

Potwierdzam, że zapoznałem/am się i akceptuję treść klauzuli informacyjnej o przetwarzaniu moich danych osobowych w celu związanym z:

.....  
.....  
Podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym/ warunkiem zawarcia umowy/dobrowolne \*

.....  
(data, czytelny podpis)

\*niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2

do Regulaminu świadczenia usług transportowych  
door-to-door na terenie gminy Bierzwik

**Wzór**

**Oświadczenia**

**potwierdzające wykonanie usługi**

.....

Imię i nazwisko odbiorcy usługi

.....

Adres zamieszkania

Potwierdzam wykonanie usługi przewozu zrealizowanej w dniu .....z miejsca zamieszkania .....do miejsca docelowego .....oraz powrotu z miejsca docelowego do miejsca zamieszkania, zgodnie ze złożonym zamówieniem.

.....  
Data i podpis odbiorcy usługi/przedstawiciela



Załącznik nr 3

do Regulaminu świadczenia usług transportowych  
door-to-door na terenie gminy Bierzwnik

**WZÓR**

**FORMULARZA SKARG, UWAG I WNIOSKÓW**

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(adres)

.....  
(telefon kontaktowy)

.....  
(PESEL)

**Urząd Gminy Bierzwnik**

**ul. Kopernika 2**

**73-240 Bierzwnik**

**Treść skargi/uwagi/wniosku**

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

.....  
(czytelny podpis)