

ZARZĄDZENIE NR 153.2020

Wójta Gminy Banie

z dnia 23 grudnia 2020 r.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door przez
Gminę Banie**

Na podstawie art. 41 ust. 2 oraz art. 7 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2020 poz. 713) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door przez Gminę Banie, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Traci moc Zarządzenie NR 148.2020 Wójta Gminy Banie z dnia 9 grudnia 2020 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door przez Gminę Banie

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie w dniu podpisania.

Wójt Gminy Banie

Arkadiusz Augustyniak

Załącznik do Zarządzenia Nr 153.2020

Wójta Gminy Banie

z dnia 23 grudnia 2020 r.

Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door przez Gminę Banie.

§ 1. Postanowienia niniejszego Regulaminu określają warunki korzystania z usług transportowych door-to-door realizowanych przez Gminę Banie, ul. Skośna 6, 74-110 Banie, która samodzielnie będzie świadczyć usługi.

- 1) **Przewoźnik**- należy przez to rozumieć: Gmina Banie, ul. Skośna 6, 74-110 Banie.
- 2) **Użytkownicy/użytkowniczki**- należy przez to rozumieć: osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.
- 3) **Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności**- należy przez to rozumieć: osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne). Będą to osoby zarówno z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
- 4) **Regulamin**- należy przez to rozumieć: Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door.
- 5) **Asystent**- należy przez to rozumieć: pracownik zatrudniony przez Przewoźnika pomagający osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystającym z usług door-to-door.
- 6) **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. Określenie potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi.

1. Do korzystania z przewozów uprawnione są osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z terenu Gminy Banie, które ukończyły 18 rok życia.
2. Przewozy osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności świadczone są najkrótszą trasą. Przewoźnik ma prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu.
3. W pierwszej kolejności do korzystania z przewozu uprawnione są osoby legitymujące się ważnym orzeczeniem o niepełnosprawności (lub orzeczenia równoważne) poruszające się na wózkach inwalidzkich i aktywne zawodowo.
4. W dalszej kolejności do korzystania z przewozu uprawnione są osoby posiadające znaczne ograniczenia w samodzielnym poruszaniu się, poruszające się przy pomocy kul łokciowych lub balkonika nieposiadające orzeczenia o niepełnosprawności, które niezdolne są do korzystania ze środków transportu zbiorowego.

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

5. Każdy/a użytkownik/użytkowniczka przed pierwszym skorzystaniem z usługi zobowiązani są do złożenia oświadczenia o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usług transportowych door-to-door stanowiącego załącznik nr 1 do regulaminu.

6. Dyspozytor przy przyjmowaniu zlecenia w pierwszej kolejności weryfikuje drogą telefoniczną czy dana osoba uprawniona jest do korzystania z przewozu.

7. Dyspozytor ma prawo do uzyskania od użytkownika/użytkowniczki informacji na temat:

- a) posiadania stosownego orzeczenia,
- b) rodzaju ograniczenia ruchowego (innej niepełnosprawności),
- c) zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),
- d) wieku, ogólnego stanu zdrowia,
- e) informacji, czy przy danej usłudze potrzebny jest asystent.

8. Po pozytywnej weryfikacji osoby korzystającej z przewozu dyspozytorowi należy podać pełne informacje dotyczące:

- a) adresu podstawienia samochodu (miejsce startu kursu),
- b) miejsca odebrania użytkownika/użytkowniczki, np. z przed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, podjazd, rodzaj schodów itp.
- c) adresu miejsca docelowego (koniec kursu),
- d) godziny startu oraz godzinę, na którą trzeba dotrzeć na dane miejsce,
- e) zakresu usługi, np. przewóz osoby poruszającej się o kulach, siedzącej na wózku, z innymi dysfunkcjami,
- f) danych osobowych użytkownika/użytkowniczki: imię i nazwisko odbiorcy usługi, adres zamieszkania, numeru telefonu do użytkownika/użytkowniczki lub osoby upoważnionej,
- g) celu podróży.

9. Użytkownik/użytkowniczka przed skorzystaniem z usługi wypełnia deklarację określenia celów przejazdu stanowiącą załącznik nr 3 do zarządzenia.

10. Dane osobowe użytkowników/użytkowniczek są przechowywane przez Przewoźnika z należytą starannością, zgodnie z zapisami Ustawy o ochronie danych osobowych i są wykorzystywane jedynie do celów związanych z realizacją usług przewozowych dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

11. Użytkownik/użytkowniczka zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.

12. Kierowca może dokonać weryfikacji oświadczenia poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności w razie uzasadnionych wątpliwości może odmówić przejazdu.

§ 3. Sposób realizacji usługi door-to-door.

1. Przewoźnik realizuje usługę specjalistycznym pojazdem dostosowanym do potrzeb osób z niepełnosprawnością, tj. wyposażonym w windę lub inne urządzenie umożliwiające wjazd wózkem z osobą z niepełnosprawnością do pojazdu.

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

2. Użytkownik/użytkowniczka nie ponosi odpłatności za kurs; kurs jest rozumiany jako przejazd w dwie strony jednego użytkownika/użytkowniczki.
3. Załogę samochodu specjalistycznego, świadczącego usługi przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności stanowi kierowca i asystent - przeszkoleni w zakresie udzielania pierwszej pomocy i przeszkoleni w zakresie opieki nad osobami z niepełnosprawnością.
4. Świadczenie usługi odbywa się w systemie "door-to-door", tzn. kierowca i asystent zapewniają pomoc w wyjściu ze wskazanego miejsca i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez użytkownika/użytkowniczkę, jego opiekuna prawnego lub asystenta.
5. Użytkownik/użytkowniczka ma prawo podróżować w towarzystwie jednego opiekuna zgłoszonego u dyspozytora lub psa asystującego. Opiekun osoby lub pies asystujący odbywają podróż nieodpłatnie.
6. Osobą towarzyszącą nie może być osoba wymagająca pomocy ze strony pracowników Przewoźnika.
7. Przewoźnikowi nie wolno przewozić osoby towarzyszącej jako wyłącznego pasażera kursu.
8. W trakcie przewozu obowiązuje całkowity zakaz konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych (nie dotyczy wody pitnej oraz napojów bezalkoholowych).

§ 4. Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu.

1. Specjalistyczny pojazd jest przystosowany do przewozu 1 osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poruszającą się na wózku inwalidzkim.
2. Pojazd dostosowany jest do przewozu maksymalnie 9 osób. Wyposażony w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
3. Pojazd do przewozu osób jest fabrycznie nowy oznaczony znakiem ON, nr telefonu, pod którym przyjmowane będą zgłoszenia oraz źródłem finansowania.

§ 5. Opis sposobu dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców.

1. W ramach realizowanych usług transportowych door-to-door w celu dotarcia z informacją o usługach do potencjalnych odbiorców na stronie internetowej Gminy Banie, tablicach informacyjnych we wszystkich sołectwach zostaną umieszczone informacje na temat realizowanego projektu.
2. W ramach akcji informacyjnej przygotowane zostaną ulotki, które zostaną przekazane do instytucji lokalnych.
3. Formularze dostępne na stronie internetowej będą dostosowane do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.

§ 6. Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę.

1. Przewozy realizowane są od poniedziałku do piątku w godzinach od 6.00 do 18.00. W soboty, niedziele oraz dni świąteczne w nagłych przypadkach przewozy mogą być realizowane.
2. Przewoźnik przyjmuje zlecenia w dni powszednie w godzinach od 7.00 do 14.00 pod numerem telefonu (91) 4166 381 oraz na adres e-mailowy promocja@banie.pl poprzez wypełnienie formularza zgłoszenia stanowiącego załącznik nr 2 do zarządzenia. Po godz. 14.00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy zlecenia należy przysyłać na w/w adres e-mail. W przypadku, gdy na dany termin jest wolny samochód, w kolejnym dniu roboczym dyspozytor, zachowując kolejność zgłoszeń, oddzwania i informuje użytkownika/użytkowniczkę o możliwości przyjęcia zlecenia.
3. W każdym przypadku o terminie realizacji zamówienia decyduje kolejność zgłoszeń.

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

4. Zlecenia przyjmowane są z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem. W przypadku wolnego samochodu możliwa jest natychmiastowa realizacja zlecenia.
5. W przypadku, gdy w zgłoszonym przez użytkownika/użytkowniczkę terminie nie ma możliwości realizacji zlecenia. Użytkownik/użytkowniczka zostaje wpisany na listę rezerwową. W momencie zwolnienia samochodu (anulacja rezerwacji/zapisu) dyspozytor informuje telefonicznie zainteresowanego użytkownika/użytkowniczkę o przyjęciu zlecenia.
6. Usługa przewozu wykonywana jest w obrębie 70 km od miejsca zamieszkania użytkownika/użytkowniczki.
7. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
8. Jeżeli czas dojazdu od użytkownika/użytkowniczki do miejsca docelowego nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników/użytkowniczek przebiegają w bliskich odległościach, dyspozytor może łączyć kursy.
9. W przypadku, gdy użytkownik/użytkowniczka jest nieobecny lub nie jest gotowy do drogi w czasie uzgodnionym, kierowca o zaistniałym fakcie informuje dyspozytora i w uzgodnieniu z nim, po 15 minutach oczekiwania odjeżdża (ze względu na kursy łączone i ilość zleceń). W przypadku gdy użytkownik/użytkowniczka jest nieobecny lub nie jest gotowy do drogi w czasie uzgodnionym lub rezygnuje z usługi po przybyciu pojazdu na miejsce wskazane w zamówieniu dwukrotnie w danym miesiącu, Przewoźnik może odmówić przyjmowania zleceń na okres trzech kolejnych miesięcy. Przypadki nieobecności, braku gotowości do drogi i rezygnacji z usługi po przybyciu pojazdu Przewoźnik stosownie dokumentuje. Dokumentacja może mieć formę elektroniczną.
10. W przypadku, gdy użytkownik/użytkowniczka chciałby/aby przesunąć godzinę podstawienia samochodu lub anulować zlecenie, zobowiązany jest poinformować o tym dyspozytora - z co najmniej z 90-cio minutowym wyprzedzeniem.
11. Nie przewiduje się możliwości wynajmu samochodu na kilka godzin.
12. Pracownicy Przewoźnika w trakcie realizacji usługi nie mogą wykonywać innych zleceń poza wyżej opisaną usługą przewozu użytkowników/użytkowniczek. Przewoźnik nie bierze odpowiedzialności za realizację dodatkowych czynności wykonywanych przez pracowników na prośbę użytkownika/użytkowniczki.
13. Użytkownik/użytkowniczka nie może przewozić bagażu, który zagraża bezpieczeństwu podczas podróży.
14. Użytkownik/użytkowniczka ma obowiązek umożliwienia Przewoźnikowi zamocowania wózka inwalidzkiego na czas podróży.
15. Pojazd oczekuje na użytkownika/użytkowniczkę maksymalnie 15 minut.
16. Przewoźnik może odmówić przyjęcia zlecenia na przewóz osobie, która trzykrotnie w danym roku kalendarzowym narusza niniejszy regulamin. Fakt naruszenia niniejszego regulaminu oraz poinformowanie użytkownika/użytkowniczki o tym naruszeniu Przewoźnik dokumentuje. Dokumentacja może mieć formę elektroniczną.

§ 7. Procedury komunikacji z klientami usług.

1. Wszelkie informacje w zakresie spraw związanych z korzystaniem z usług specjalistycznego przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, realizowanych przez Przewoźnika, można

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

uzyskać pod poniższymi numerami telefonów: (91) 4166381 a także drogą elektroniczną wysyłając zapytanie na adres e-mailowy: promocja@banie.pl.

2. Regulamin wraz z formularzami zamieszczony na stronie internetowej uwzględniać będzie potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.

3. W celu zapewnienia współpracy z lokalnymi instytucjami i organizacjami Gmina Banie stworzy ankietę dotyczącą usług door-to-door.

4. System skarg i rekomendacji został szczegółowo omówiony w § 8.

§ 8. Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług.

1. Kontrola i monitoring jakości usług będą się odbywały za pośrednictwem ankiet, które użytkownik/użytkowniczka będą mogli wypełnić po zakończeniu usługi a także przesłać za pośrednictwem e-mail na adres: urząd@banie.pl. Ankieta będzie dostępna również na stronie internetowej Przewoźnika.

2. Skargi na sposób realizacji przez Przewoźnika specjalistycznego przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, a także uwagi i wnioski, dotyczące poprawy jakości świadczonych usług przyjmuje i rozpatruje Wójt Gminy Banie na formularzu stanowiącym załącznik nr 4 do zarządzenia. Skargi, uwagi i wnioski można składać pisemnie lub za pomocą e-mail na adres: urząd@banie.pl. Skarga/reklamacja zawierać powinna: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowane zarzuty, wskazanie punktu Regulaminu, który został naruszony.

3. Zgłaszający otrzyma odpowiedź na zgłaszane uwagi i opinie w terminie do 30 dni od dnia wpłynięcia formularza. Termin rozpatrzenia skargi 14 dni roboczych.

4. Monitoring i kontrola jakości usług prowadzona będzie na bieżąco wyłącznie do celów statystycznych, sprawozdawczych i analitycznych na podstawie zbieranych danych dotyczących:

- liczby użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door,
- liczby kursów dziennych/miesięcznych,
- liczby zrealizowanych kursów,
- czasu przejazdu,
- częstotliwości kursów w poszczególne dni tygodnia,
- liczby i powodów odmów wykonania usługi transportowej przez Przewoźnika,
- liczbę odwołań/rezygnacji z usług,
- określenia celu podróży.

5. Dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości stanowią elementy kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door i służyć będą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług.

6. Wykaz załączników do regulaminu:

- oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door – zał. nr 1,
- formularz zgłoszenia zlecenia na usługę transportu door-to-door – zał. nr 2,



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

- deklaracja określenia celów przejazdu – zał. nr 3,
- formularz skarg, rekomendacji, uwag i wniosków – zał. nr 4.

Załącznik nr 1 do regulaminu

**OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU KRYTERIÓW DO SKORZYSTANIA Z USŁUGI TRANSPORTU
DOOR-TO-DOOR**

.....
(imię i nazwisko)

.....

.....
(adres)

.....

(telefon kontaktowy)

.....

(PESEL)

Oświadczam, że spełniam kryteria do skorzystania z usługi transportu door-to-door:

1. Posiadam orzeczenie o niepełnosprawności - TAK ☐ NIE ☐

.....

(wskazać kod niepełnosprawności)

2. Jestem osobą poruszającą się na wózku inwalidzkim, poruszającą się o kulach lub z balkonikiem*.
3. Jestem osobą niewidomą lub słabowidzącą*.
4. Jestem osobą zamieszkującą teren Gminy Banie, która ukończyła 18 rok życia.

.....

(czytelny podpis)

*właściwe podkreślić

Załącznik nr 2 do regulaminu

FORMULARZ ZGŁOSZENIA ZLECENIA NA USŁUGĘ TRANSPORTU DOOR-TO-DOOR

.....
(imię i nazwisko)

.....

.....
(adres)

.....
(telefon kontaktowy)

.....
(PESEL)

1. Data realizacji zlecenia

2. Adres podstawienia samochodu

3. Miejsce odebrania użytkownika/użytkowniczki, np. z przed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, podjazd, rodzaj schodów itp.....

4. Adres miejsca docelowego.....

5. Godzina startu oraz godzina, na którą trzeba dotrzeć na dane miejsce.....

6. Zakres usługi, np. przewóz osoby poruszającej się o kulach, siedzącej na wózku, z innymi dysfunkcjami.....
.....

7. Cel podróży.....

8. Posiadam stosowne orzeczenie o niepełnosprawności(lub równoważne) TAK ☐ NIE ☐

9. Rodzaj ograniczenia ruchowego (innej niepełnosprawności).....

10. Zaopatrzenie ortopedyczne (wózek, balkonik, kule, itp.).....

11. Wiek.....

12. Informacja, czy potrzebny jest asystent TAK ☐ NIE ☐

13. Zobowiązuję się do przestrzegania zasad zawartych w regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door przez Gminę Banie.

Załącznik nr 3 do regulaminu

DEKLARACJA OKREŚLENIA CELÓW PRZEJAZDU

.....
(imię i nazwisko)

.....

.....
(adres)

.....
(telefon kontaktowy)

.....
(PESEL)

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, warsztatach.	
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).	

