

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

Załącznik

do Zarządzenia Nr 78/2021

Burmistrza Jedwabnego

z dnia 22.10.2021r.

**Regulamin organizacji usług transportowych door – to- door dla osób z potrzebą wsparcia
mobilności w Gminie Jedwabne**

Gmina Jedwabne uzyskała dofinansowanie na realizację grantu pn. *Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Jedwabne*. Wsparcie zostało przyznane przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PEFRON) w ramach projektu „ *Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych*”, finansowanego ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (POWER) 2014 – 2020. Działanie 2.8 *Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym*. Wsparcie dla uprawnionych jednostek samorządu terytorialnego (JST) jest udzielane w ramach konkursu ogłoszonego przez PFRON zgodnie z założeniami przyjętymi przez Komitet Monitorujący POWER. Warunkiem podpisania umowy o dofinansowanie jest opracowanie oraz przyjęcie przez JST ***Regulaminu organizacji usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia mobilności w Gminie Jedwabne***.

Słownik stosowanych pojęć oraz skróty stosowane w Regulaminie:

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 między innymi do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększania aktywności zawodowej (określenie spójne z definicją usług aktywnej integracji zawartymi w *Wytycznych Ministra Rozwoju i Finansów w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020*. Aktualna wersja wytycznych znajduje się na stronie internetowej www.funduszeuropejskie.gov.pl w zakładce („zapoznaj się z prawem i dokumentami”). Usługi aktywnej integracji definiują cel realizacji usług transportu door-to-door.

Beneficjenci – wszystkie osoby, do których adresowane są strategie, programy, polityki oraz działania aktywizacji społeczno-zawodowej.

Dostępność – dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, służące zapewnieniu dostępności osobom ze

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

szczególnymi potrzebami, o których mowa w art.6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t. j. Dz. U. z 2020r. poz.1062 ze zm.).

Jednostka Samorządu Terytorialnego (JST) - Gmina Jedwabne, która w ramach Projektu zamierza uruchomić usługę indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

Koncepcja transportu – kompleksowa koncepcja transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Gminy Jedwabne; dokument niezbędny do złożenia wniosku w ramach konkursu grantowego dotyczącego finansowania usług transportowych door-to-door organizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się na przykład ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabo widzące i inne). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

Program Dostępność Plus – Rządowy Program ustanowiony przez Radę Ministrów uchwałą 102/2018 z dnia 17 lipca 2018 r., w którym w ramach zadania Nr 22 pn. „Mobilność” zaplanowano między innymi działania dotyczące zapewnienia usługi transportu indywidualnego door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Projekt grantowy – projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door realizowany przez Gminę Jedwabne finansowany w ramach Projektu PEFRON.

Projekt PFRON – projekt Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych realizowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Działania 2.8 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER) na lata 2014 – 2020.

Regulamin – Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Jedwabne.

Usługa transportowa door-to-door – oznacza usługę indywidualnego transportu osoby 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.

Usługi aktywnej integracji – zostały określone zgodnie z definicją aktywizacji społeczno-zawodowej jako 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) lub odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy lub zapobieganiu procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.

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

Użytkownicy/Użytkowniczki– osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door – to door , które ukończyły 18 rok życia.

Ustawa o dostępności – ustawa z dnia 19 lipca 2019r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz.U z 2020 r. poz.1062 ze zm.).

§1

Definicja usługi door-to-door i możliwych wariantów jej wykonywania

1. Niniejszy regulamin określa warunki korzystania z usług door-to-door i proces rekrutacji do projektu grantowego pn.” Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”, realizowanego w ramach Osi Priorytetowej. 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. W ramach projektu oferowane jest wsparcie przez PFRON, z którym jednostka samorządu terytorialnego zawarła umowę o dofinansowanie zadania.
3. Beneficjentem i realizatorem Projektu jest Gmina Jedwabne.
4. Projekt realizowany jest w terminie od 01.10.2021r. do 28.02.2023r., natomiast okres realizacji usługi door-to-door trwa od 01.03.2022r. do 28.02.2023r. Okres zachowania ciągłości projektu obejmuje świadczenie usługi na dotychczasowym poziomie przez 13 miesięcy od dnia zakończenia realizacji projektu. Obszar realizacji Projektu –województwo podlaskie z możliwością rozszerzenia poza granice województwa.
5. Celem głównym projektu jest ułatwienie integracji społeczno- zawodowej osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności poprzez zapewnienie przez Gminę Jedwabne usługi indywidualnego transportu door-to-door z terenu Gminy Jedwabne w okresie 01.03.2022 r. – 28.02.2023 r.
6. W ramach projektu przewiduje się pomoc osobom z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności z terenu Gminy Jedwabne i zapewnienie im usług bezpłatnego indywidualnego transportu door-to-door za pomocą środka transportu.
7. Pojazd specjalistyczny używany w ramach realizacji usługi transportowej door-to-door dla osób z niepełnosprawnościami ruchu, wzroku, słuchu spełnia warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§2

Określenie potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi

Potencjalnymi użytkownikami/użytkowniczkami usługi transportowej door-to-door są osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym poruszające się na wózkach , poruszające się o kulach, niewidome, słabo widzące, głuche i inne), które ukończyły 18 lat. Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego

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

orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się , potwierdzeniem czego będzie zaświadczenie lekarskie). Usługi door-to-door mają na celu zaspokajanie potrzeb mieszkańcom Gminy Jedwabne wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwić korzystanie z usług aktywnej integracji.

§3

Opis sposobu realizacji usługi door-to-door

1. Określenie zasięgu terytorialnego realizowanych usług: usługa jest realizowana głównie na terenie województwa podlaskiego, przeważnie Łomża, Białystok. Jednakże w wyjątkowych sytuacjach będzie realizowana także poza granicami województwa podlaskiego.
2. Formy współpłacenia za usługi, w tym sposób pobierania opłat i ich dokumentowania: w okresie projektu – nieodpłatnie, w okresie trwałości i po realizacji- usługa płatna w oparciu o cennik na poziomie kosztów materiałów pędnych. Cennik zostanie wprowadzony odrębnym Zarządzeniem w ostatnim miesiącu realizacji projektu.
3. Sposób pobierania opłat – przelew na konto Gminy na podstawie faktury.
4. Określenie zasad i form zgłaszania opinii, reklamacji i uwag klientów usług transportowych door-to-door. W regulaminie świadczenia usług podany jest e-mail oraz numer telefonu do składania uwag oraz zawarty jest formularz do składania uwag i propozycji, co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door. Forma zgłoszenia uwag uwzględnia potrzeby osób z dysfunkcją ruchu, wzroku i słuchu.
5. Opis sposobu kontroli i monitoringu jakości usług door-to-door; bieżący monitoring i analiza opinii, reklamacji i uwag; po zakończeniu kwartału– sprawozdanie.
6. Usługa door-to-door w Gminie Jedwabne świadczona jest z wykorzystaniem specjalistycznego pojazdu.
7. Usługa transportu door-to-door skierowana jest do osób powyżej 18 roku życia, posiadające orzeczenie o niepełnosprawności jak i nieposiadających orzeczenia o niepełnosprawności. W przypadku braku orzeczenia o stopniu niepełnosprawności należy dołączyć zaświadczenie lekarskie potwierdzające trudności w poruszaniu się.
8. Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności składają pisemny wniosek o wykonanie usługi transportowej, w Urzędzie Miejskim w Jedwabnem, parter budynku (sekretariat), tel. 862172040, ul. Żwirki i Wigury 3; 18 – 420 Jedwabne lub w Ośrodku Pomocy Społecznej w Jedwabnem, ul. Żwirki i Wigury 3; 18 – 420 Jedwabne tel. 86 21 16 575 lub 86 21 72 185 pierwsze piętro pokój nr 17 lub na adres e-mail: ops@jedwabne.pl .
9. Przy kolejnym zamawianiu usługi nie potrzeba składać wszystkich dokumentów lecz tylko formularz zamówienia usługi.
10. Personel obsługujący oraz użytkownicy usługi zobowiązani są do przestrzegania zasad związanych z zapobieganiem rozprzestrzeniania się wirusa SARS-CoV- 2.
11. Pojazd jest systematycznie odkażany z użyciem ozonatora.

§ 4

Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

Pojazd specjalistyczny używany w ramach realizacji usługi transportowej door-to-door dla osób z niepełnosprawnościami, poruszającymi się na wózku inwalidzkim spełnia warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Warunki i zakres dostosowania pojazdu do realizowania usługi transportowej door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności obejmuje:

- dopuszczenie go do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (t.j. Dz. U. z 2021r. poz. 450 ze zm.);
- jest dostosowany do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;

§ 5

Opis procedury komunikacji z klientami usługi

Rekrutacja do Projektu prowadzona jest w sposób bezstronny z poszanowaniem zasady równości szans i płci oraz niedyskryminacji osób niepełnosprawnych.

1. Rekrutacja do projektu odbywa się w sposób ciągły od 01.10.2021r. do 28.02.2023 r.- okres realizacji projektu.
2. Wzory dokumentów rekrutacji (oświadczenie użytkownika o spełnieniu kryteriów skorzystania z usługi indywidualnego transportu door-to-door, formularz zamówienia usługi indywidualnego transportu , formularz skargi/reklamacji, ankieta satysfakcji klienta, klauzula informacyjna) dostępne są na stronie internetowej gminy www.jedwabne.pl oraz w Ośrodku Pomocy Społecznej w Jedwabnem pokój nr 17 .
3. Dokumenty należy wypełnić w języku polskim.
4. Gmina Jedwabne zastrzega sobie , że wypełnienie dokumentów nie jest równoznaczne z udziałem w projekcie. Złożone dokumenty przez osoby chętne do udziału w projekcie nie podlegają zwrotowi.
5. Dokumenty należy składać w Urzędzie Miejskim w Jedwabnem parter budynku (sekretariat), tel. 862172040, ul. Żwirki i Wigury 3; 18 - 420 Jedwabne lub w Ośrodku Pomocy Społecznej w Jedwabnem, tel. 86 21 16 575 lub 86 21 72 185 pierwsze piętro pokój nr 17 lub na adres e-mail: ops@jedwabne.pl , od poniedziałku do piątku od godz. 7³⁰ do 15³⁰.
6. Podstawą zakwalifikowania do projektu jest spełnienie kryteriów formalnych Użytkownika/Użytkowniczki:
 - a) osoby niepełnosprawne posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne). W przypadku braku orzeczenia o stopniu niepełnosprawności należy dołączyć zaświadczenie lekarskie potwierdzające trudności w poruszaniu się.

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

- b) osoby mające trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na niepełnosprawność (m.in. poruszające się na wózku inwalidzkim, o kulach, niewidome, słabo widzące, starsze, powyżej 60 roku życia, kobiety w ciąży).
- c) cel przejazdu użytkowników w ramach projektu jest powiązany z aktywizacją społeczno – zawodową osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w sferze społecznej, zawodowej, edukacyjnej lub zdrowotnej/profilaktycznej.
- 7. Warunkiem udziału w projekcie jest złożenie wymaganych dokumentów rekrutacyjnych przez kandydatów:
 - a) oświadczenie użytkownika o spełnieniu kryteriów skorzystania z usługi indywidualnego transportu door-to-door (zał.1);
 - b) formularz zamówienia usługi indywidualnego transportu door-to-door (zał.2);
 - c) klauzula informacyjna– zgoda na przetwarzanie danych w związku ze świadczeniem usługi indywidualnego transportu door-to-door (zał. 5).
- 8. Przyjmowane będą jedynie kompletne, poprawnie uzupełnione zgłoszenia, opatrzone datą i własnoręcznym podpisem.
- 9. O zakwalifikowaniu do projektu będzie decydował wyznaczony przez kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Jedwabnem pracownik OPS, który na podstawie Regulaminu i spełnieniu wymogów formalnych w nim zawartych będzie weryfikował uczestnictwo w Projekcie.
- 10. W sytuacji rezygnacji lub niezakwalifikowaniu się osób chętnych do Projektu będą przyjmowane kolejne zgłoszenia.
- 11. Osoby zakwalifikowane do udziału w projekcie zostaną powiadomione telefonicznie bądź pisemnie w terminach przewidzianych w Regulaminie.

§ 6

Zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door

- 1. Usługi transportowe door-to-door nie pełnią funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie są świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
- 2. Usługi transportowe door-to-door świadczone są na rzecz osób, głównie w celu aktywizacji społeczno-zawodowej, ułatwiające korzystanie z usług aktywnej integracji o charakterze społecznym, zawodowym, edukacyjnym lub profilaktyki zdrowotnej/profilaktycznej.
- 3. Warunkiem skorzystania z usługi transportowej door-to-door jest złożenie zamówienia usługi z podpisaną klauzulą informacyjną.
- 4. W formularzu oświadczenia zawarte są m.in. dane osobowe, kontaktowe, wiek, stopień niepełnosprawności (orzeczenie do wglądu), dotyczące problemów z poruszaniem się, cel wyjazdu, zobowiązanie do przestrzegania Regulaminu, ocena o zakwalifikowaniu Użytkownika/Użytkowniczkę do Projektu.
- 5. Usługi transportowe door-to-door świadczone są 5 dni w tygodniu od godziny 8⁰⁰ do 16⁰⁰ w okresie od: 01.03.2022r. do 28.02.2023 r.
- 6. Usługi transportowe door-to-door świadczone są na terenie Gminy Jedwabne oraz na terenie województwa podlaskiego z możliwością rozszerzenia poza granice województwa.
- 7. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi decyduje kolejność zgłoszeń.

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

8. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni roboczych. Natomiast czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 48 godzin.
9. W sytuacji konieczności przesunięcia pory realizacji usługi, usługodawca niezwłocznie informuje o tym fakcie Użytkownika/Użytkowniczkę.
10. Usługi transportowe na rzecz osób świadczone są w systemie „od drzwi do drzwi” tj. z zapewnieniem pomocy przy wyjściu z domu (lub innego miejsca) i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez klienta.
11. Usługa obejmuje staranną opiekę nad Użytkownikiem/Użytkowniczką w celu dowiezienia do punktu wyznaczonego przez klienta mając na uwadze bezpieczeństwo osoby z zachowaniem wszelkich środków ostrożności.
12. Usługodawca ma prawo do łączenia kursów dla osób zabieranych z miejsc blisko położonych w celu maksymalnego wykorzystania środka transportu.
13. W przypadku odwołania przejazdu tak usługodawca jak i Użytkownik/Użytkowniczka zobowiązani są do powiadomienia drugiej strony tak szybko jak to możliwe, wtedy nie będą ponosić za to żadnych konsekwencji.
14. W przypadku, gdy Użytkownik/Użytkowniczka przejazdu będą nieobecni lub nie będą gotowi do drogi w uzgodnionym czasie, kierowca o zaistniałej sytuacji poinformuje dyspozytora transportu i po 15 minutach odjedzie.
15. Użytkownik/Użytkowniczka może zostać obciążony kosztami przejazdu jeżeli samochód podjedzie w umówione miejsce a zostanie złożona rezygnacja.
16. Użytkownik/Użytkowniczka nie będą ponosić żadnych konsekwencji za odwołanie zgłoszenia, rezygnacji – jednak w przypadku dwukrotnego trzykrotnego powtórzenia odwołania będzie skutkowało wykluczeniem na okres minimum 1 miesiąca z możliwości skorzystania z projektu door-to-door.
17. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej „od drzwi do drzwi” zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe) Użytkownik/Użytkowniczka powinni otrzymać niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi.
18. Obowiązki Uczestnika/Uczestniczki:
 - 18.1. Przestrzegania zakazów palenia papierosów, konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych podczas transportu. Użytkownik/Użytkowniczka i ich opiekun pod wpływem alkoholu nie będą mogli skorzystać z usługi transportowej door-to-door.
 - 18.2. Okazania dla kierowcy na jego żądanie dokumentu uprawniającego do skorzystania z usługi transportowej door-to-door, z niewidoczną dysfunkcją.
 - 18.3. Umożliwienia kierowcy zamocowania wózka na czas podróży.
 - 18.4. Podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.

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

- 18.5. Wypełnienia ankiety satysfakcji udostępnionej przez kierowcę po zakończonym kursie i oddania jej kierowcy. Ankietę będzie można też pobrać ze strony Gminy Jedwabne; www.jedwabne.pl z zakładki dotyczącej realizacji projektu i przesłać ją mailem.
- 18.6. Przestrzegania zasad niniejszego Regulaminu.
- 18.7. Podpisania zgody o przetwarzaniu danych osobowych.
19. Uczestnik/Uczestniczka projektu ma prawo:
- 19.1. Do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony opiekuna transportu door-to-door przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się do miejsca docelowego.
- 19.2. Do nieodpłatnego przewozu bagażu podręcznego w rozumieniu przepisów stosowanych w komunikacji zbiorowej.
- 19.3. Za zgodą dyspozytora lub kierowcy w przypadku, gdy w samochodzie są wolne miejsca zabranie ze sobą opiekuna osoby niepełnosprawnej, psa asystującego.
- 19.4. Zabrać ze sobą niezbędne zaopatrzenie ortopedyczne (wózek, balkonik, kule, i inne) niezbędne do poruszania się.
- 19.5. Przejazdu wspólnie z psem asystującym z zachowaniem przepisów, o jakich mowa w ustawie z dnia 27.08.1997r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz.U. z 2021r. poz. 573).

§ 7

Opis procedur zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę

Uczestnik/Uczestniczka projektu zobowiązany/a jest do:

1. Zgłoszenia usługi transportowej door-to-door od poniedziałku do piątku w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰ bezpośrednio w budynku Urzędu Miejskiego w Jedwabnem, parter budynku (sekretariat), tel. 862172040, ul. Żwirki i Wigury 3; 18 - 420 Jedwabne lub w Ośrodku Pomocy Społecznej w Jedwabnem tel. 862116575, 862172185, pierwsze piętro pokój nr 17 lub na adres e-mail: ops@jedwabne.pl
2. Podania w zgłoszeniu poniższych danych:
 - a) dane osobowe i kontaktowe;
 - b) datę i godzinę wykonania rozpoczęcia i zakończenia usługi;
 - c) miejsce podstawienia pojazdu i miejsce docelowe;
 - d) cel podróży;
3. Złożenia stosownego oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportowej door-to-door przed rozpoczęciem usługi.
4. Poinformowania dyspozytora o rezygnacji z kursu najszybciej jak to jest możliwe.

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

5. Osoba z dysfunkcją: ruchową, wzrokową lub słuchu może zamawiać usługę osobiście, telefonicznie, drogą elektroniczną bądź na wniosek w wersji papierowej.

§ 8

Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług

1. Ostatecznym adresatem skarg i reklamacji jest Gmina Jedwabne. Do składania skarg i reklamacji z uwzględnieniem możliwych niepełnosprawności Użytkowników/Użytkowniczek udostępnia się odpowiednio: telefon, też w formie sms, e-mail, pismo, formularz.
2. W skardze/reklamacji powinny znajdować się dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony.
3. Na stronie internetowej www.jedwabne.pl jest dostępny formularz reklamacyjny dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast).
4. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację nie jest dłuższy niż 14 dni roboczych.
5. Gmina Jedwabne dokona analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji.
6. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości są analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji, natomiast zbiorcze dane będą analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał.
7. Zbiorcze dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości są elementem kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door i służą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.
8. Wzór formularza skargi/reklamacji do usługi transportowej (zał. 3)
9. Ankieta satysfakcji klienta (zał. 4.)



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Załącznik nr 1

Imię i nazwisko

Adres zamieszkania

Dane kontaktowe: telefon, e-mail

OŚWIADCZENIE UŻYTKOWNIKA
O SPEŁNIANIU KRYTERIÓW SKORZYSTANIA Z USŁUGI
INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU DOOR – TO – DOOR

Oświadczam, że ubiegając się o wsparcie w postaci usługi transportowej door-to-door, jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, zamieszkuję na terenie Gminy Jedwabne i spełniam kryteria korzystania z usługi door-to-door w ramach projektu pn.: „**Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Jedwabne**” finansowanego w ramach Działania 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Proszę o wskazanie miejsca/instytucji, do których potrzebuje Pan/Pani transportu:

Dane dodatkowe (proszę uzupełnić)

Wiek (proszę wpisać): _____

Symbol niepełnosprawności: _____

W przypadku nie posiadania orzeczenia o stopniu niepełnosprawności wymagane jest zaświadczenie lekarskie potwierdzające trudności w poruszaniu się.

Przyczyna ograniczenia mobilności: (właściwe zaznaczyć)

☐ poruszam się na wózku

☐ poruszam się o kulach



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

☐ jestem osobą niewidomą lub słabo widzącą

☐ inne np. wiek, samotność, ciąża itp.

(data)

(czytelny podpis)

Wypełnia pracownik OPS

Ocena o zakwalifikowaniu użytkownika/ użytkowniczkę do projektu.

(data)

(czytelny podpis)

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

Załącznik nr 2

FORMULARZ ZAMÓWIENIA USŁUGI
INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU DOOR – TO – DOOR

Dane Pasażera:

Imię i nazwisko: _____

Adres zamieszkania: _____

Dane kontaktowe: telefon, e-mail: _____

Data urodzenia: _____

Potrzebuję wsparcia w zakresie transportu w celu:

- ☐ **Zdrowotnym** – wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).
- ☐ **Zawodowym** – w tym m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądanego na rynku pracy.
- ☐ **Edukacyjnym** – wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy.
- ☐ **Aktywizacji społecznej** – w tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach/spotkaniach organizowanych przez MGOK, Klub Seniora, Koło Gospodyń Wiejskich znajdujących się na terenie gminy Jedwabne, dostęp do kultury (koncerty, spektakle, wydarzenia kulturalne), korzystanie z dóbr kultury (kino, teatr, basen itp.) i innych dostępnych przedsięwzięć.

Zamawiam usługę transportową:

Z _____
(dokładny adres pocztowy)

Do _____
(adres miejsca docelowego/nazwa instytucji)

W terminie _____

godz. podstawienia pojazdu: _____ godz. powrotu: _____



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Dane dodatkowe (proszę uzupełnić):

- ☐ Konieczność jazdy w wózku inwalidzkim
- ☐ Konieczność przewozu wózka w samochodzie (osoba siedzi w fotelu)
- ☐ Konieczność zapewnienia miejsca dla opiekuna/asystenta
- ☐ Konieczność zapewnienia pomocy asystenta w dotarciu z mieszkania do pojazdu
- ☐ Konieczność zapewnienia pomocy asystenta w czasie jazdy

Oświadczam, iż zapoznałem/zapoznałam się z Regulaminem świadczenia usług transportowych door – to – door w Gminie Jedwabne oraz spełniam warunki uprawniające do korzystania z usług.

(data)

(czytelny podpis
Pasażera/opiekuna prawnego)



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Załącznik nr 3

Imię i nazwisko

Adres zamieszkania

Dane kontaktowe: telefon, e-mail

FORMULARZ SKARGI/REKLAMACJI*

do usługi transportowej door-to-door

1. Proszę określić liczbę usług transportowych door-to-door, z jakich Pan/Pani korzystała:

2. Proszę opisać sytuację podlegającą skardze/reklamacji*:

3. Proszę o sformułowanie konkretnego zarzutu w związku ze składaną skargą/reklamacją*:

4. Proszę o wskazanie punktu Regulaminu, który według Pana/Pani został naruszony w związku ze składaną skargą/reklamacją*:



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

.....
(data)

.....
(czytelny podpis)

** Niepotrzebne skreślić*

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

Załącznik nr 4

ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA

Szanowni Państwo,

Gmina Jedwabne w celu zapewnienia wysokiej jakości usług świadczonych na rzecz użytkowników door-to-door, prosi o wyrażenie opinii na temat wykonanej usługi. Zebrane informacje pomogą w ewentualnej modyfikacji usługi transportowej celem dostosowania jej do Państwa potrzeb.

Jak ocenia Pan/Pani jakość świadczonej usługi transportowej, biorąc pod uwagę następujące kryteria:

Zakres udzielonej usługi	Skala oceny		
	„bardzo dobrze”	„dobrze”	„źle”
Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia			
Kontakt z osobą przyjmującą zgłoszenie			
Sposób udzielonej informacji			
Uprzejmość pracowników			
Jak ocenia Pan/Pani jakość pracy kierowcy			
Czy oferowana usługa transportowa była dostosowana do Pana/Pani potrzeb			

Proszę o wskazanie ewentualnych dodatkowych uwag związanych z oferowaną usługą transportową door-to-door:

**KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH W ZWIĄZKU
ZE ŚWIADCZENIEM USŁUGI INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU DOOR – TO – DOOR DLA UCZESTNIKA
PROJEKTU**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 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 informujemy, że:

1. Administratorem Pani/ Pana danych osobowych jest **Burmistrz Gminy Jedwabne** z siedzibą: Żwirki i Wigury 3, 18-420 Jedwabne. Z Administratorem można się kontaktować pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na adres: Żwirki i Wigury 3, 18-420 Jedwabne lub drogą mailową pod adresem: **ops@jedwabne.pl**
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych – *Pana Zbigniewa Gryglika*, z Inspektorem Ochrony Danych można się skontaktować pod adresem mailowym: **zg@4lomza.pl**
3. Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym, jakim jest świadczenie usługi transportu dla osób z problemami z mobilnością w celu przeciwdziałania marginalizacji społecznej i ekonomicznej, poprawy jakości życia i podniesienie aktywności osób w życiu publicznym, społecznym i zawodowym.
4. Podanie danych jest niezbędne do realizacji w/w celu. Odmowa podania danych osobowych jest równoznaczna z brakiem możliwości skorzystania z usługi transportu indywidualnego door-to-door.
5. Odbiorcami Pani/Pana danych mogą być tylko te podmioty, które będą uprawnione do dostępu do nich zgodnie z obowiązującym prawem.
6. Pani/Pana dane będą przetwarzane przez czas realizacji i trwałości projektu z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 oraz okresy wskazane przepisami prawa (w szczególności dotyczących archiwizacji).
7. Przysługuje Pani/Panu prawo:
 - dostępu do treści swoich danych (na podstawie art. 15 RODO);
 - sprostowania lub uzupełnienia swoich danych osobowych (na podstawie art. 16 RODO)
 - ograniczenia przetwarzania danych osobowych (na podstawie art. 18 RODO), pomimo wniesienia tego żądania administrator może nadal je przetwarzać, gdy przetwarzanie następuje w celu wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym;
 - zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (na podstawie art. 21 RODO), pomimo wniesienia sprzeciwu administrator może nadal je przetwarzać, jeżeli wykaze istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
8. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
9. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane w sposób zapewniający poufność, integralność oraz dostępność zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

10. Pani/Pana dane nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowych.

11. Pani/Pana dane nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

**Zapoznałam/Zapoznałem się z
Klauzulą Informacyjną**

.....
Data i podpis