

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR
W GMINIE MOGILANY

Rozdział I – Postanowienia ogólne

§ 1

„Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door” określa zasady organizacji świadczenia usługi transportowej door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności zamieszkujących na terenie Gminy Mogilany. Usługa świadczona jest samodzielnie przez Gminę Mogilany.

§ 2

Definicje pojęć

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.

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.

Usługi indywidualnego 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. W tekście pojęcie „użytkownicy/użytkowniczki” używane jest zamiennie z pojęciem „odbiorcy usług”.

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 (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.

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 (reintegracja zawodowa), lub zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.

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

- społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS) lub Warsztatach Terapii Zajęciowej (WTZ);
- 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 (poprzez m.in. udział w zajęciach w CIS, KIS lub WTZ, kursy i szkolenia zawodowe), pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;

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

- edukacyjnym, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy (m.in. edukacja formalna);
- zdrowotnym, których 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).

Pracownik ds. rejestracji – pracownik obsługujący usługę door-to-door, inaczej pracownik ds. obsługi usługi.

§ 3

1. Model przyjęty do wykonania usługi to samodzielne świadczenie usługi transportowej door-to-door przez Gminę Mogilany poprzez zakup pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności i zatrudnienie kierowcy, w tym do pomocy/asysty w pokonywaniu schodów i innych barier architektonicznych.

Rozdział II – zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door

§ 1

1. Potencjalnymi użytkownikami/użytkowniczkami usług transportu 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, słabowidzące i inne), które ukończyły 18 lat. Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).
2. Uprawnione do korzystania z usługi są wszystkie osoby powyżej 18 r. ż. zamieszkujące na terenie Gminy Mogilany, wymagające wsparcia w zakresie mobilności.
3. Każda osoba ubiegając się o korzystanie z usług transportowych door-to-door zobowiązana jest okazać ważny dowód osobisty celem potwierdzenia wieku uprawniającego do korzystania z usługi, tj. 18 lat i powyżej.
4. W celu skorzystania po raz pierwszy z usługi użytkownik przed realizacją przewozu musi złożyć oświadczenie o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-

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

door (*Załącznik nr 1*), zgodę na przetwarzanie danych osobowych (*Załącznik nr 2*) oraz okazać 1 z poniższych dokumentów potwierdzających niepełnosprawność:

- a) aktualne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne) wskazujące na ograniczenia w mobilności
 - b) ważną legitymację osoby niepełnosprawnej zawierającą dane osoby oraz rodzaj niepełnosprawności, wskazujący na ograniczenia w mobilności
 - c) zaświadczenie właściwego organu o w/w orzeczeniach lub decyzjach
5. Osoby mające trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, nieposiadające dokumentów z § 1 ust. 4, np. poruszające się na wózkach inwalidzkich, o kulach, niewidome, słabo widzące i inne, zwłaszcza w sytuacji kiedy czynniki powodujące ograniczenia mobilności nie są widoczne, które nie posiadają orzeczenia o niepełnosprawności zobowiązane są przedstawić zaświadczenie lekarskie potwierdzające trudności w poruszaniu się (np. po przebytych urazach/zabiegach).
6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach kiedy niepełnosprawność powodująca trudności w poruszaniu jest widoczna osoba może zostać zakwalifikowana do usługi tylko na podstawie własnego oświadczenia.
7. Brak spełnienia kryterium dostępu skutkuje odmową transportu, o czym użytkownicy informowani są przy zgłoszeniu.
8. W ramach usługi transportowej *door-to-door* umożliwia się wykonywanie usług transportowych *door-to-door* do punktów szczepień przeciwko wirusowi SARS-CoV-2.

§ 2

1. Dane osobowe użytkowników przechowywane będą przez pracownika ds. rejestracji przejazdów z należytą starannością, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE)2016/679 z dnia 27 kwietnia2016r. 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 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019r. poz. 1781).
2. Zakres gromadzonych danych osobowych obejmuje co najmniej:
 - imię i nazwisko odbiorcy usługi,

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

- wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
 - wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki,
 - cel podróży i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji (element oświadczenia).
3. Przy zapisie każdy uczestnik otrzyma wydrukowaną informację o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych.

§ 3

1. Obowiązkiem każdego użytkownika/użytkowniczki jest przestrzegać zasad *Regulaminu*.
2. Użytkownik/użytkowniczka zobowiązany jest podporządkować się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpiecznego przewozu.
3. Zasady bezpiecznego transportu reguluje oddzielny dokument zamieszczony w pojeździe i przekazywany przy zapisie, z którym uczestnik/uczestniczka zobowiązani są zapoznać i stosować.

Rozdział III – sposób realizacji usługi door-to-door

§ 1

1. Obszar na jakim może poruszać się pojazd obejmuje powiat krakowski, miasto Kraków oraz powiaty ościenne: powiat wadowicki, myślenicki i wielicki.
2. Po wcześniejszym ustaleniu, w sytuacjach szczególnie uzasadnionych jest możliwość dojazdu poza teren wymieniony w punkcie 1.

§ 2

1. Usługa świadczona jest bezpłatnie do 30 września 2023 r. (okres projektu i jego trwałość).
2. Samochód będzie dostępny 7 dni w tygodniu, w godzinach 6.00-18.00.

§ 3

1. Po wcześniejszym zgłoszeniu, użytkownik/użytkowniczka ma prawo zabrać ze sobą opiekuna/opiekunkę lub asystenta osoby z niepełnosprawnościami.

2. Po wcześniejszym zgłoszeniu, użytkownik/użytkowniczka ma prawo zabrać ze sobą osobę zależną od użytkownika/użytkowniczki.
3. Po wcześniejszym zgłoszeniu, użytkownik/użytkowniczka ma prawo zabrać ze sobą psa asystującego.

Rozdział IV – używane środki transportu i bezpieczeństwo przewozu

§ 1

1. Pojazd posiada specjalną homologację i spełnia warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. W ramach realizowanych usług transportowych zapewnione jest ubezpieczenia OC i AC pojazdu, ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenia *assistance* oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby wspomagającej.
3. Warunki i zakres dostosowania pojazdu do realizowania usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności obejmują:
 - a) dopuszczenie do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym;
 - b) przystosowanie do przewozu osób z niepełnosprawnościami, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;
 - c) instalację windy dla wózka inwalidzkiego,
 - d) wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z normą ISO 10542-2;
 - e) fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;
 - f) dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu;
 - g) klimatyzację;
 - h) przestrzeń pasażerską o wysokości min. 160 cm,
 - i) oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.

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

4. Pojazd wyposażony jest w minimum 1 wózek inwalidzki, który w razie potrzeby może służyć użytkownikom usługi jako pomoc w dotarciu z mieszkania lub innego miejsca do pojazdu i odwrotnie.
5. Pojazd posiada w pełni wyposażoną apteczkę.
6. Gmina Mogilany dba o sprzęt finansowany w ramach *Projektu PFRON* i serwisuje pojazd zgodnie z wymogami producenta, a także poddaje pojazd opiece pogwarancyjnej w autoryzowanych stacjach obsługi.
7. Pojazd wykorzystywany w ramach usługi transportowej door-to-door jest odpowiednio dodatkowo oznaczony: znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem e-mail, pod którymi przyjmowane są zgłoszenia oraz o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door.

Rozdział V – informacja o realizacji usługi do odbiorców

§ 1

1. Dotarcie do grupy docelowej jest realizowane poprzez takie formy jak:
 - a) umieszczenie plakatów na tablicy informacyjnej w każdym sołectwie Gminy Mogilany,
 - b) ulotki,
 - c) lokalna prasa,
 - d) ogłoszenia parafialne,
 - e) zamieszczenie informacji na stronie www.mogilany.pl, w tym poprzez odpowiednie dostosowanie, zgodnie z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych (wielkość liter, kontrast),
 - f) rozpowszechnianie informacji za pomocą mediów społecznościowych Gminy Mogilany,
 - g) informacja przekazywana przez pracowników socjalnych GOPS Mogilany,
 - h) informacja przekazywana przez organizacje pozarządowe i szkoły (m.in. na wywiadówkach)
 - i) informacja przekazywana przez sołtysów,

- j) informacja przekazywana przez potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy

Rozdział VI – opis procedury wyboru wykonawców

§ 1

1. Pojazd wykorzystywany w ramach realizacji usług transportu door-to-door zakupiony został zgodnie z procedurami wynikającymi z ustawy prawo zamówień publicznych.

Rozdział VII – procedura komunikacji z klientami usługi

§ 1

1. Bieżąca komunikacja pracownika ds. rejestracji oraz kierowcy pojazdu z użytkownikami/użytkowniczkami usługi może być realizowana poprzez kontakt telefoniczny, również poprzez wiadomość tekstową SMS, mailowy, osobisty/ustny bądź pisemny.
2. Użytkownicy/użytkowniczki oraz osoby niekorzystające z usługi mogą zgłaszać uwagi, skargi, reklamacje.
3. W skardze/reklamacji powinny zostać zawarte informacje takie jak: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu *Regulaminu*, który zdaniem autora został naruszony.
4. Uwagi, skargi, reklamacje oraz opinie można składać do Wójta Gminy Mogilany za pośrednictwem Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Mogilanach telefonicznie pod nr + 48 533 347 710, również poprzez wiadomość tekstową SMS na nr +48 533 347 710, mailowo pod adresem: **transport@gops.mogilany.pl**, poprzez formularz do składania uwag i propozycji dostępny na stronie www.mogilany.pl, który następnie należy przesłać drogą mailową na adres: **transport@gops.mogilany.pl** oraz ustnie bądź na piśmie do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Mogilanach, Mogilany ul. Rynek 2 w godzinach otwarcia GOPS w Mogilanach.
5. Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Mogilanach ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie skargi bądź reklamacji dotyczącej jakości usług door-to-door i odpowiedzieć na zgłaszaną uwagę.

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

6. Wszelkie uwagi i sugestie użytkowników/użytkowniczek i innych osób zainteresowanych będą poddawane bieżącej weryfikacji.

§ 2

1. Nie rzadziej niż raz na pół roku pracownik ds. obsługi usługi wysyła ankietę dotyczącą usług door-to-door między innymi do: lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami, powiatowych centrów pomocy rodzinie, lokalnych pracodawców.

Rozdział VIII – zamawianie usługi przez użytkownika/użytkowniczkę

§ 1

1. Zgłoszenia na przewozy przyjmowane są przez pracownika ds. rejestracji przejazdów poprzez kanały komunikacji, takie jak:
 - a) kontakt telefoniczny pod numerem **+48 533 347 710** dostępny w dni robocze w godzinach 9:00 – 13:00.
 - b) wiadomość tekstową SMS na nr **+48 533 347 710**, całodobowo
 - c) mailowo na adres **transport@gops.mogilany.pl** wraz z informacją zwrotną potwierdzającą otrzymanie wiadomości; całodobowo
 - d) poprzez wypełnienie formularza bezpośrednio w siedzibach GOPS Mogilany: ul. Św. Bartłomieja 21 i ul. Rynek 2 (Stanowisko Pierwszego Kontakt) w dni robocze w godzinach 9:00 – 13:00.
 - e) zamówienie ustne bezpośrednio w siedzibach GOPS Mogilany: ul. Św. Bartłomieja 21, i ul. Rynek 2 (Stanowisko Pierwszego Kontakt) w dni robocze w godzinach 9:00 – 13:00.
 - f) za pośrednictwem formularza który następnie należy przesłać drogą mailową na adres: **transport@gops.mogilany.pl** dostępnego do pobrania na stronie internetowej www.mogilany.pl, całodobowo.
2. Zgłoszenia na przewozy przyjmowane i rozpatrywane są od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-13:00.
3. Zgłoszenia dokonuje potencjalny odbiorca usługi lub w jego imieniu rodzina, instytucja, osoba trzecia.

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

4. Użytkownik otrzyma odpowiedź na swoje zgłoszenie w następnym dniu roboczym, jednak nie później niż do trzech dni roboczych od zgłoszenia.
5. Podawane przez użytkownika/użytkowniczkę dane powinny obejmować co najmniej:
 - A. imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;
 - B. wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi;
 - C. dokładny adres zamieszkania i docelowy;
 - D. cel podróży (aktywizacja społeczna, zawodowa, edukacyjna, zdrowotna) ;
 - E. termin przewozu, proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu;
 - F. wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu
 - G. dane kontaktowe telefoniczne w celu potwierdzenia zamówienia usługi.
6. Jeśli cel przejazdu nie spełnia celu rozumianego jako aktywizacja społeczno-zawodowa (tj. cel aktywizacja społeczna, cel zawodowy, edukacyjny, zdrowotny) usługa nie może zostać zrealizowana.
7. Zgłoszenie na przewóz realizowany w dni robocze powinno nastąpić odpowiednio wcześniej, jednak nie później niż 3 dni robocze do godz. 13:00 przed zaplanowanym wyjazdem.
8. Zapisy na przejazd w soboty lub niedziele powinny być składane z min. 7 dniowym wyprzedzeniem.
9. Możliwa jest realizacja usługi o charakterze stałym lub systematycznym/okresowym.
10. Zapisy na realizację usługi o charakterze stałym lub systematycznym/okresowym powinny być składane z min. 14 dniowym wyprzedzeniem.
11. Czas oczekiwania na potwierdzenie możliwości realizacji usługi opisany w punkcie 8 wynosi 5 dni roboczych.
12. Informacja potwierdzająca możliwość realizacji usługi przekazana będzie telefonicznie, lub telefonicznie i mailowo, jeśli przy zapisie udostępniony zostanie adres e-mail.
13. Po przybyciu na miejsce rozpoczęcia usługi Kierowca lub operator informuje telefonicznie użytkownika/użytkowniczkę o tym fakcie. Maksymalny czas oczekiwania pojazdu przed

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

- budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd nie powinien być dłuższy niż 15 minut.
14. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten powinien być liczony od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.
 15. Jeżeli jest możliwość świadczenia usługi door-to-door pracownik m.in. rejestracji rezerwuje miejsce dla osoby zgłaszającej.
 16. W każdym przypadku o przyjęciu zlecenia decyduje kolejność zgłoszeń.
 17. Istnieje możliwość zapisu na listę rezerwową.
 18. Jeden użytkownik/użytkowniczka może skorzystać z czterech przejazdów w miesiącu. W uzasadnionych przypadkach realizator usługi transportowej „door-to-door” może zmienić limit.
 19. Jeden przejazd rozumiany jest jako przejazd z miejsca pobytu użytkownika/użytkowniczki do miejsca docelowego wraz z drogą powrotną.
 20. Realizator usługi zastrzega sobie prawo odwołania realizacji usługi w sytuacji nieprzewidzianego zdarzenia (np. choroba kierowcy)
 21. W przypadku braku możliwości realizacji usługi we wnioskowanym terminie użytkownik zostanie poinformowany telefonicznie.

§ 2

Zasady odwołania/rezygnacji z usługi

1. W przypadku rezygnacji z zamówionej usługi użytkownik/użytkowniczka zobowiązani są do niezwłocznego poinformowania pracownika ds. rejestracji o zaistniałej sytuacji.
2. Odwołanie zamówionej usługi najpóźniej w roboczym dniu do godziny 13:00 poprzedzającym realizację usługi użytkownik/użytkowniczka nie powoduje żadnych konsekwencji dla użytkownika/użytkowniczki.
3. Notoryczne odwoływanie zamówionej usługi (nawet w dniu poprzedzającym realizację usługi) skutkuje ograniczonym dostępem do przewozu przez okres

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

- 3 miesiące lub jeśli po tym okresie sytuacje się powtarzają użytkownik/użytkowniczka może zostać skreślony z listy odbiorców usługi na stałe.
4. Użytkownik, który nie poinformuje o rezygnacji z zamówionego przewozu przed przyjazdem pojazdu na wskazane w zgłoszeniu miejsce ma ograniczony dostęp do przewozu przez okres 3 miesiące.
 5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach brak informacji o rezygnacji z usługi może zostać usprawiedliwiony, bez ponoszenia sankcji. Sytuacje szczególne rozpatrywane będą na bieżąco przez Kierownika GOPS Mogilany.
 6. Użytkownik, który ze względu na stan zdrowia nie jest w stanie samodzielnie korzystać z usługi zobowiązana jest korzystać z usługi w asyście pełnoletniego opiekuna.
 7. W pojeździe zabrania się spożywania alkoholu i palenia papierosów, pod rygorem ograniczenia lub zakazu korzystania z usługi.

Rozdział IX – kontrola i monitoring

§ 1

1. Użytkownik, który skorzystał z usługi po raz pierwszy zobowiązany jest wypełnić ankietę satysfakcji użytkownika (*Załącznik nr 5*).
2. Użytkownik, który korzysta z usługi po raz kolejny ma możliwość wypełnić ankietę satysfakcji użytkownika (*Załącznik nr 5*).
3. Ankieta zawiera ocenę stopnia zadowolenia z usługi, dopasowanie do potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi.
4. Ankieta dostępna jest w pojeździe, na stronie internetowej oraz może zostać złożona w formie ustnej do protokołu przez Kierownicę lub pracownika ds. rejestracji.
5. Pracownik ds. rejestracji kontaktuje się telefonicznie 1 raz w miesiącu z użytkownikami usługi celem rozeznania ich opinii na temat usługi oraz oceny racjonalności i efektywności realizowanych przejazdów.
6. Pracownik ds. rejestracji zbiera dane dotyczące czasu trasy przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi, takie jak: liczba użytkowników miesięcznie, rocznie, liczba kursów dziennie, tygodniowo, miesięcznie, liczba odwołanych kursów, czas przejazdu, czas oczekiwania na pasażera, czas postoju bez realizacji usługi, częstotliwość przejazdów

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

w poszczególnych dniach tygodnia oraz dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu, określenie celu podróży i najbardziej popularnych miejsc docelowych.

7. Po wdrożeniu usługi przez pierwsze 3 miesiące pracownik ds. rejestracji przejazdów oraz kierowca zobowiązani są do zdawania tygodniowych raportów/sprawozdań z realizacji działań i zgłaszanych problemów. Raporty przekazywane będą do Kierownika GOPS Mogilany.
8. Powyżej 3 miesiąca po wdrożeniu usługi raporty/sprawozdania będą przygotowywane przez pracownika m.in. rejestracji i kierowcę raz w miesiącu.
9. Monitoring jakości usługi uwzględnia 3 elementy, tj.: analizę danych dotyczących czasu trasy przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi, analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji, analizę danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/ użytkowniczki.
10. W razie pojawiających się potrzeb weryfikacja usługi będzie podejmowana na bieżąco.
11. Zbiorcze dane analizowane są nie rzadziej niż raz na kwartał.
12. Kwartalna analiza funkcjonowania usługi transportowej zostaje przekazana przez Kierownika GOPS Wójtowi Gminy Mogilany.

Rozdział X – obowiązki i uprawnienia kierowcy

§ 1

1. Kierowca posiada odpowiednie uprawnienia do prowadzenia pojazdu w ramach usługi door-to-door.
2. Kierowca pojazdu posiada ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.

§ 2

1. Kierowca ma obowiązek traktować wszystkich użytkowników na zasadzie równości, z szacunkiem i poszanowaniem godności każdego człowieka.
2. Obowiązkiem Kierowcy jest pomoc osobie z ograniczoną sprawnością w dotarciu z mieszkania lub innego miejsca do pojazdu i odwrotnie. Pomoc ta może być realizowana poprzez podprowadzenie lub przewiezienie na dostępnym wózku inwalidzkim lub prywatnym wózku użytkownika/użytkowniczki.

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

3. Kierowca zobowiązany jest do rozłożenia rampy bądź windy, pomocy w wejściu do pojazdu, zapięciu pasów użytkownika (jeśli jest taka potrzeba) i bezpiecznego przewozu użytkowników usługi door-to-door.

§ 3

1. Kierowca zobowiązany jest dbać o ogólny stan pojazdu, utrzymania karoserii, wnętrza pojazdu w czystości i gotowości do przewozu pasażerów.
2. Kierowca ma obowiązek realizować usługę według kolejności zgłoszeń z uwzględnieniem prawa do łączenia kursów z miejsc blisko położonych.
3. Kierowca ma prawo odmówić realizacji usługi jeśli użytkownik jest pod wpływem alkoholu, narkotyków lub ma zamiar przewozić bagaż zagrażający bezpieczeństwu kierowcy bądź innych pasażerów.

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

Załącznik nr 1 do Regulamin świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Mogilany

.....
Miejscowość i data

OŚWIADCZENIE

o spełnieniu kryteriów korzystania z usługi transportowej door-to-door

Ja niżej podpisany/-a

legitymujący się dowodem osobistym seria i numer:

oświadczam , że:

1. Jestem osobą pełnoletnią, zamieszkałą na terenie gminy Mogilany pod adresem:

.....,

oraz mam trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność i posiadam:

- a) Orzeczenie o niepełnosprawności – Symbol niepełnosprawności:....., wydane do (data)
- b) Posiadam zaświadczenie lekarskie po przebytych urazie/zabiegu wydane w dniu
- c) Posiadam zaświadczenie lekarskie potwierdzające ograniczenie w zakresie mobilności wydane w dniu
- d) Nie posiadam dokumentów z punktów a, b, c, ale moja niepełnosprawność jest widoczna.

2. Celem mojej podróży jest:

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 m.in. w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr m.in.), spotkania integracyjne.	

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

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

3. Oświadczam, że powyższe dane mnie dotyczące są zgodne z prawdą oraz zobowiązuję się niezwłocznie poinformować o wszelkich zmianach danych zawartych w niniejszym oświadczeniu.

4. Oświadczam, że zapoznałam/em się z *Regulaminem świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Mogilany* i **akceptuje jego postanowienia.**

Powyższe informacje potwierdzam własnoręcznym podpisem:

Mogilany, dnia
Czytelny podpis użytkownika/użytkowniczki usługi

Załącznik nr 2 do Regulamin świadczenia usługi

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

indywidualnego transportu door-to-door
dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Mogilany

KLAUZULA ZGODY NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z Rozporządzeniem 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), publ. Dz. Urz. UE L Nr 119, s. 1,

wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w zakresie: imię i nazwisko odbiorcy usługi, adres, telefon, adres poczty elektronicznej, datę urodzenia (wiek), wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne), stopień i rodzaj niepełnosprawności, rodzaj schorzenia, cel podróży i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji, w celu i w zakresie niezbędnym do udziału w Projekcie „Pokonujemy bariery - zapewnienie w Gminie Mogilany transportu dla osób z niepełnosprawnością i osób starszych z ograniczoną mobilnością ruchową”, nr 00087/DTD/I/2020

Niniejsza zgoda jest dobrowolna i może być cofnięta w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

.....
(data, podpis)

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (Dz.U.UE.L. z 2016r. Nr 119, s.1 ze zm.) - dalej: „RODO” informuję, że:

- 1) Administratorem Państwa danych jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Mogilanach, ul. Rynek 2, 32-031 Mogilany, tel. 12 270- 10-25, gops@gops.mogilany.pl
- 2) Jeśli ma Pani/Pan pytania dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, a także przysługujących Pani/Panu uprawnień, może się Pani/Pan skontaktować z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych iod@gops.mogilany.pl
- 3) W przypadku dobrowolnego udostępniania przez Państwa danych osobowych innych niż wynikające z obowiązku prawnego, podstawę legalizującą ich przetwarzanie stanowi wyrażona zgoda na przetwarzanie swoich danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Udostępnione dobrowolnie dane będą przetwarzane w celu uczestnictwa w Projekcie „Pokonujemy bariery - zapewnienie w Gminie Mogilany transportu dla osób z niepełnosprawnością i osób starszych z ograniczoną mobilnością ruchową”, nr 00087/DTD/I/2020 współfinansowanego ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym.

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

- 4) Podstawą do przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust.1 lit.c RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze.
- 5) Zakres danych określony jest z Rozporządzeniem 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), publ. Dz. Urz. UE L Nr 119, s. 1, jest on niezbędny do umożliwienia uczestnictwa w Projekcie „Pokonujemy bariery - zapewnienie w Gminie Mogilany transportu dla osób z niepełnosprawnością i osób starszych z ograniczoną mobilnością ruchową”, nr 00087/DTD/I/2020.
- 6) **Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych** będą: osoby fizyczne lub prawne, organy publiczne, jednostki lub inne podmioty uprawnione do otrzymania Pani/Pana danych osobowych na podstawie przepisów prawa, podmioty świadczące na rzecz administratora usługi informatyczne, pocztowe, kurierskie, bankowe, ubezpieczeniowe itp. oraz pracownicy administratora.
Administrator nie planuje przekazywać Pani/Pana danych do krajów trzecich, czy też poddawać ich profilowaniu. Dane będą przetwarzane z sposób częściowo zautomatyzowany w systemach informatycznych.
- 7) Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia po okresie archiwizacji, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- 8) Państwa dane osobowe będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, lecz nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu.
- 9) Osoba, której dane są przetwarzane, ma prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, w zakresie w jakim zgoda została udzielona, bez wpływu na przetwarzanie przed cofnięciem zgody.
- 10) Osoba, której dane są przetwarzane, ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na adres Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
- 11) W przypadku zbierania danych niezbędnych do realizacji zadań nałożonych na GOPS podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Osoba, której dane dotyczą jest zobowiązana do ich podania. Konsekwencją nie podania przez Panią/Pana danych osobowych wymaganych przez przepisy prawa jest brak możliwości udzielenia usługi transportowej i realizacji celu, o którym mowa w punkcie 3. W pozostałych przypadkach podanie danych jest dobrowolne, jednak ich nie podanie może skutkować ograniczeniem form komunikacji.

.....
(data, podpis)

Załącznik nr 3 do Regulamin świadczenia usługi
indywidualnego transportu door-to-door

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

dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Mogilany

Formularz zgłoszenia zapotrzebowania na usługę transportową door-to-door

1.	Informacja o nr zgłoszenia	<input type="checkbox"/> Pierwsze zgłoszenie	<input type="checkbox"/> Drugie i kolejne zgłoszenie
2.	Imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności		
3.	Telefon kontaktowy i adres mailowy do potwierdzenia zamówienia usługi		
4.	Data planowanego transportu		
5.	Cel transportu: (np. skorzystanie z usługi medycznej, załatwienie sprawy urzędowej, rozmowa kwalifikacyjna itd.)		
6.	Godzina rozpoczęcia świadczenia usługi transportu		
7.	Adres rozpoczęcia usługi transportu (ulica, numer budynku, nr mieszkania)		
8.	Adres docelowy usługi transportu (ulica, numer budynku, nr mieszkania)		
9.	Przewidywana godzina powrotu		
10.	Informacja o potrzebie pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu	<input type="checkbox"/> Potrzebuję pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu	
		<input type="checkbox"/> Nie potrzebuję pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu	
11.	Wskazanie konieczności skorzystania z dodatkowych usług	<input type="checkbox"/> wózek inwalidzki – poruszam się na swoim	
		<input type="checkbox"/> wózek inwalidzki – proszę o przydzielenie	
		<input type="checkbox"/> opiekun/opiekunka – jadę ze swoim opiekunem/opiekunką	
		<input type="checkbox"/> asystent – jadę ze swoim asystentem osoby niepełnosprawnej	
		<input type="checkbox"/> osoba zależna - jadę z osobą ode mnie zależną	
		<input type="checkbox"/> pies asystujący – jadę ze swoim psem	
<input type="checkbox"/> inne – jakie?			

.....
(Miejscowość, Data)

.....
(podpis Osoby Zgłaszającej)

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

Załącznik nr 4 do Regulamin świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Mogilany

FORMULARZ SKARGI/REKLAMACJI

Imię i nazwisko użytkownika/ użytkowniczkki usługi	
Adres zamieszkania	
Telefon kontaktowy oraz adres e-mail	
Data skorzystania z usługi	
Cel skorzystania z usługi	
Adres docelowy usługi transportu	
Opis skargi/reklamacji lub opinia /wniosek o usłudze	
Oczekiwania skarżącego/składającego reklamację	

Mogilany, dnia.....

.....
Czytelny podpis skarżącego/składającego reklamację

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

Załącznik nr 5 do Regulamin świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Mogilany

ANKIETA SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKA USŁUGI DOO-TO-DOOR

1. Jak ocenia Pan/Pani jakość świadczonej usługi, tj:		Skala oceny				
		1	2	3	4	5
1.	Kontakt z osobą przyjmującą zgłoszenie					
2.	Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia					
3.	Punktualność przyjazdu pojazdu					
4.	Uprzejmość kierowcy					
5.	Komfort podróży					
6.	Czytelna i wyraźna identyfikacja pojazdu					
7.	Ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami					

2. Czy usługa przewozu door-to-door spełniła Pana/Pani oczekiwania?	<input type="checkbox"/> Tak
	<input type="checkbox"/> Nie, dlaczego....

3. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z jakości przewozu świadczonej usługi?	<input type="checkbox"/> Tak
	<input type="checkbox"/> Nie, dlaczego....

4. Czy poleciliby Pan/Pani skorzystanie z usługi transportu door-to-door innym osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z dysfunkcją ruchu?	<input type="checkbox"/> Tak
	<input type="checkbox"/> Nie, dlaczego....



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

5. Jakie macie Państwo propozycje, uwagi dotyczące możliwości poprawy jakości usługi transportu door-to-door świadczonej przez Gminę Mogilany?

6. Metryczka

Płeć	<input type="checkbox"/> Kobieta
	<input type="checkbox"/> Mężczyzna
Wiek	<input type="checkbox"/> 18 – 26 lat
	<input type="checkbox"/> 27- 39 lat
	<input type="checkbox"/> 40 – 59 lat
	<input type="checkbox"/> 60 – 65 lat
	<input type="checkbox"/> powyżej 65 lat
+Status Zawodowy	<input type="checkbox"/> Uczeń
	<input type="checkbox"/> Student
	<input type="checkbox"/> Pracujący
	<input type="checkbox"/> Niepracujący
	<input type="checkbox"/> Emeryt/Rencista