

Regulamin świadczenia usług transportu osobowego 'od drzwi do drzwi'.

1. Niniejszy regulamin określa standardy i zakres świadczenia usług transportu indywidualnego dla osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności 'od drzwi do drzwi'. Usługa transportu indywidualnego osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności obejmuje pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego. Operatorem usługi jest Urząd Gminy Malczyce.
2. Z usług transportu indywidualnego korzystać mogą mieszkańcy Gminy Malczyce 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, słabo widzące i inne). Będą to zarówno osoby posiadające orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
3. Transport odbywać się będzie w dni robocze w godzinach od 9:00 do 14:00 na terenie Gminy Malczyce, busem zakupionym ze środków PFRON dostosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych, wyposażonym w windę i spełniającym normy bezpieczeństwa dla przewozu osób niepełnosprawnych. W szczególnych przypadkach transport może wykraczać poza teren gminy oraz wyznaczone godziny.
4. Osobie transportowanej przysługuje transport od miejsca pobytu do miejsca docelowego i z powrotem, w tym pomoc w razie potrzeby w dojściu od/do drzwi do/od samochodu operatora.
5. Transport jest bezpłatny.
6. Transport odbywać się będzie na podstawie zgłoszeń i w kolejności zgłoszeń. Zgłoszeń dokonywać należy przynajmniej z jednodniowym wyprzedzeniem do godziny 12:00, telefonicznie (71 31 79 223 w.200) lub mailowo (sekretariat@malczyce.wroc.pl). W zgłoszeniu transportu należy podać imię i nazwisko osoby przewożonej, miejsce odbioru i miejsce docelowe, cel transportu, godzinę transportu tam i z powrotem,, nr telefonu kontaktowego. Dalsza komunikacja z odbiorcą usługi odbywać się będzie telefonicznie, na podany w zgłoszeniu numer telefonu.
7. Informacje o realizacji usługi podawane będą na stronach internetowych, w prasie lokalnej, poprzez zwieszenie ogłoszeń na słupach i tablicach informacyjnych oraz poprzez bezpośredni kontakt pracowników Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej i sołtysów z zainteresowanymi osobami.
8. W przypadku zbiegu terminów decyduje kolejność zgłoszenia, w takim przypadku operator ustala ze zgłaszającym inny dostępny termin transportu.
9. Usługobiorcy uprawnieni są do składania opinii, reklamacji i uwag odnośnie realizowanej usługi. Zbierane one będą na zasadzie dobrowolnych ankiet. Wzór ankiety zawiera załącznik nr 1 do regulaminu. Ankiety dostępne będą u kierowcy lub na stronie www operatora. Można je złożyć w siedzibie operatora, lub wysłać mailem.
10. Urząd zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia usługi lub odmowy jej wykonania w przypadku awarii, serwisu samochodu, choroby, urlopu czy innej przerwy w pracy kierowcy, lub innych zdarzeń niezależnych od operatora skutkujących niemożliwością świadczenia usług. O przerwach w świadczeniu usługi operator informować będzie na swojej stronie www.
11. Operator prowadzi statystyki transportu, w tym: liczba użytkowników usług, liczba osób potrzebujących pomocy/asysty (rocznie, miesięcznie), liczba zrealizowanych kursów (rocznie, miesięcznie), ilość godzin świadczenia usługi transportu osób od drzwi do drzwi w miesiącu, odsetek użytkowników którzy skorzystali z usługi transportowej w celu aktywizacji społeczno-zawodowej w relacji do wszystkich użytkowników korzystających z tych usług, oraz odsetek przejazdów w ramach usług wykorzystywanych w celach aktywizacji społeczno-zawodowej w relacji do wszystkich przejazdów. Wzór raportu statystycznego zawiera załącznik nr 2 do regulaminu. Operator prowadzi także statystykę liczby odmów kursów z powodu braku możliwości ich realizacji (rocznie, miesięcznie).

