



Regulamin świadczenia usług transportu dla osób z Gminy Malczyce z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (door-to-door)

Postanowienia ogólne

1. Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door określa zasady organizacji i funkcjonowania indywidualnego przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Gminy Malczyce.
2. Regulamin odpowiada specyfice i lokalnym uwarunkowaniom i powstał w celu przygotowania i wdrożenia usługi transportowej door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z terenu Gminy Malczyce.
3. Projekt grantowy jest realizowany od dnia 01.03.2021 r. do dnia 30.09.2022 r.
4. Po zakończeniu realizacji projektu, w okresie jego trwałości (od 01.10.2022 r. do 31.05.2025 r.) usługi door-to-door będą realizowane zgodnie z założeniami projektu grantowego.

Słownik pojęć

Ilekcioć w dokumencie mowa jest o:

1. Regulaminie – należy przez to rozumieć regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door.
2. Projekcie grantowym – należy przez to rozumieć projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door.
3. Zgłoszeniu – należy przez to rozumieć zamówienie usługi indywidualnego transportu door-to-door dokonane telefonicznie, drogą elektroniczną, bądź na piśmie za zwrotnym potwierdzeniem odbioru wykonania usługi.
4. Asystencie – należy przez to rozumieć opiekuna lub osobę towarzyszącą osobie z ograniczoną mobilnością
5. Użytkownicy/użytkowniczki – należy przez to rozumieć osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.
6. Przewozie – należy przez to rozumieć usługę indywidualnego transportu door-to-door osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego.
7. PFRON –należy przez to rozumieć Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
8. Pojeździe – należy przez to rozumieć pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla pojazdu dostosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z Ustawą - Prawo o ruchu drogowym (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 110) z uwzględnieniem wymagań dotyczących pojazdów specjalnych określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 27 września 2003 r. w sprawie szczegółowych czynności organów w sprawach związanych z dopuszczeniem pojazdu do ruchu oraz wzorów dokumentów w tych sprawach (Dz.U. z 2019 r. poz. 2130).



Definicja projektu door-to-door

1. 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 kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem.
2. Użytkownikiem/Użytkowniczką uprawnioną do skorzystania z usługi jest osoba pełnoletnia z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, tj. osoba, która ma trudności w poruszaniu się ze względu na ograniczoną sprawność, zarówno posiadająca orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i nieposiadająca takiego orzeczenia zamieszkująca teren Gminy Malczyce.
3. Usługi door-to-door są kierowane w szczególności do osób, które potencjalnie mogą wejść/powrócić na rynek pracy. Zasadniczym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego. Cel przejazdu w ramach usługi door-to-door powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową i/lub usługami aktywnej integracji dotyczącą osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (Użytkowników/Użytkowniczek), tj. musi być powiązany z:
 - a) odbudową i podtrzymaniem umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna);
 - b) odbudową i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa);
 - c) zapobieganiem procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego;
 - d) realizacją 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) możliwość załatwienia spraw urzędowych (np. Urząd Skarbowy, ZUS, KRUS, Gmina, Starostwo i inne);
 - e) realizacją usługi o charakterze 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, kursy i szkolenia zawodowe), pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;
 - f) realizacją usługi o charakterze edukacyjnym, której celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy (m.in. edukacja formalna);
 - g) realizacją usługi o charakterze zdrowotnym, której celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.
4. Usługa transportowa door-to-door obejmuje również także wsparcie udzielane Użytkownikowi/Użytkowniczce przez kierowcę lub asystenta w dotarciu z miejsca zamieszkania (lub innego wskazanego miejsca) do pojazdu, pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego (od drzwi do drzwi).
5. Usługa transportowa świadczona jest przez Gminę Malczyce poprzez korzystanie z zakupionego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia i zatrudnienia wykwalifikowanego kierowcy i asystenta.

Wymogi w zakresie środków transportu i bezpieczeństwa przewozu.



1. Usługa door-to-door realizowana jest za pomocą pojazdu przystosowanego do przewozu osób na wózkach inwalidzkich. Samochód wykorzystywany do realizacji usługi jest pojazdem fabrycznie nowym, posiada specjalną homologację i spełnia warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Pojazd jest serwisowany zgodnie z wymogami producenta.

3. W ramach realizowanej usługi transportowej zapewnione jest ubezpieczenie OC i AC pojazdu, ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenia assistance oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby wspomagającej.

4. Kierowca posiada odpowiednie uprawnienia do prowadzenia pojazdu wymagane aktualnymi przepisami prawa.

5. Obsługa pojazdu przeznaczonego do realizowania usług door-to-door jest zobowiązana do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdów w czystości.

Sposób realizacji usługi door-to-door

1. Usługa transportowa door-to-door świadczona będzie głównie w dni robocze w godzinach od 9:00 do 14:00 na terenie Gminy Malczyce. Dopuszcza się możliwość skorzystania z usługi transportowej w innych terminach i poza teren gminy po uzgodnieniu z osobą przyjmującą zgłoszenie.

2. Usługa jest bezpłatna.

3. Usługę można zamówić:

a) telefonicznie pod numerem telefonu 71 31 79 223 wew. 220,

b) e-mail na adres: a.dychowicz@malczyce.wroc.pl,

c) lub osobiście w Urzędzie Gminy Malczyce (pokój nr 18).

4. Przy zamawianiu usługi Użytkownik/Użytkowniczka zobowiązany/zobowiązana jest do podania następujących informacji,

- imię i nazwisko osoby potrzebującej wsparcia w zakresie mobilności,

- wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi,

- dokładny adres docelowy podróży,

- dokładną godzinę podstawienia oraz godzinę powrotu,

- wskazanie czy Użytkownik/Użytkowniczka potrzebuje pomocy asystenta w dotarciu z mieszkania do pojazdu,

- dane kontaktowe.

5. Zgłoszenia powinny być dokonywane przynajmniej z jednodniowym wyprzedzeniem do godziny 12:00.

6. W sytuacji zbiegów terminów decyduje kolejność zgłoszeń. W takim przypadku osoba przyjmująca zgłoszenie ustali ze zgłaszającym inny dostępny termin usługi.

7. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce Użytkownik/Użytkowniczka nie ponosi żadnych konsekwencji.

8. W przypadku rezygnacji z usługi, gdy pojazd został już podstawiony Użytkownik/Użytkowniczka może być obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.

9. W sytuacji, gdy z transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka zobowiązana jest zwrócić koszt pojazdu.



10. Użytkownik/Użytkowniczka przed skorzystaniem z usługi jest zobowiązany/-ana do złożenia oświadczenia o spełnieniu kryteriów do korzystania z usługi transportu door-to-door oraz podpisanej Informacji o przetwarzaniu danych osobowych stanowiącego załącznik Nr 1 do Regulaminu.

Skargi i reklamacje

1. Skargi i reklamacje należy składać do Gminy Malczyce drogą e-mail: sekretariat@malczyce.wroc.pl lub pisemnie.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który został naruszony.
3. Zgłaszający otrzyma odpowiedź na skarg i reklamację maksymalnie w ciągu 14 dni roboczych.
4. Użytkownik/Użytkowniczka mogą wysłać na e-mail: sekretariat@malczyce.wroc.pl uwagi i propozycje.
5. Na zgłoszone uwagi i opinie Użytkownik/Użytkowniczka otrzyma odpowiedź w terminie 30 dni.

Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług

1. W celu kontroli jakości usługi każdy Użytkownik/Użytkowniczka ma możliwość wypełnienia anonimowej ankiety po zakończeniu usługi (załącznik nr 3 do Regulaminu), w której:
 - a) dostępność,
 - b) terminowość,
 - c) komfort,
 - d) ogólny poziom zadowolenia z usługi.
2. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości są analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji.
3. Dane zbiorcze analizowane są nie rzadziej niż raz na kwartał i służyć będą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Oświadczenie o spełnieniu kryteriów do korzystania z usługi transportu door-to-door w Gminie Malczyce oraz informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Załącznik nr 2 – Formularz zgłoszeniowy dla użytkowników/użytkowniczek usług transportowych door-to-door w Gminie Malczyce

Załącznik nr 3 - Ankieta użytkownika usługi door-to-door