Załącznik do uchwały Nr ………………..

Zarządu Powiatu Lęborskiego

 z dnia ………………..

**Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door**

§ 1

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin określa zasady, sposób i minimalne standardy świadczenia usług transportowych door-to-door wdrażanych w ramach projektu „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to-door z terenu powiatu lęborskiego” złożonego przez Powiat lęborski w ramach realizacji projektu pn. Usługi indywidualnego transportu door-to door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Działania 2.8 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER) na lata 2014-2020.

2. Regulamin odpowiada specyfice i lokalnym uwarunkowaniom i powstał w celu przygotowania
i wdrożenia usługi transportowej door-to-door dla osób z terenu powiatu lęborskiego z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

3. Usługi door-to-door, finansowane w ramach Projektu PFRON, mają mieć na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji.

4. Beneficjentem projektu (wnioskodawcą) jest Powiat Lęborski.

5. Projekt „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to-door z terenu powiatu lęborskiego” jest realizowany w terminie od
01 września 2021r. do 30 września 2022r.

§ 2

**SŁOWNIK POJĘĆ**

Skróty i pojęcia stosowane w regulaminie:

1. Ilekroć w dalszej części dokumentu jest mowa bez bliższego określenia o:

a) Projekcie – należy przez to rozumieć projekt „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób
z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to-door z terenu powiatu lęborskiego”;

b) Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door

c) Osobach z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – należy przez to rozumieć 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.

d) PFRON –Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

e) Pojazd specjalistyczny - 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).

f) Projekt grantowy – projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door realizowany przez jednostkę samorządu terytorialnego finansowany w ramach Projektu PFRON.

g) Projekt PFRON – projekt pn. 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.

h) Taksówka społeczna – usługa społeczna zapewniająca mobilność osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym. W usługach przeznaczonych dla osób poruszających się na wózkach, z kierowcą może dodatkowo przyjechać asystent, który pomaga wsiąść do pojazdu, a po dotarciu do celu, pomaga również w wejściu do budynku, pokonaniu schodów, drzwi itp.

i) Użytkownicy/użytkowniczki – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door i z usprawnień w budynkach, które ukończyły 18 rok życia. Pojęcie „użytkownicy/użytkowniczki” używane jest zamiennie z pojęciem „odbiorcy usług”.

§ 3

**Definicja usługi transportowej door-to-door**

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. W zakres pojęcia usługi door-to-door wchodzą zarówno usługi realizowane przy pomocy specjalistycznego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami.

§ 4

**Wariant (model) wykonywania usługi transportowej door-to-door**

1. Dla realizacji projektu przyjęto następujący wariant wykonania:

Samodzielne świadczenie usługi transportowej door-to-door przez Powiat Lęborski poprzez zakup przez JST pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności i zatrudnienie kwalifikowanego kierowcy i dodatkowej osoby -asystenta, w tym do pomocy/asysty w pokonywaniu schodów i innych barier architektonicznych. W trakcie realizacji projektu (01.09.2021r. – 30.09.2022r.) usługi transportowe wykonywane będą dla Użytkowników/Użytkowniczek bezpłatne.

2. Po zakończeniu realizacji projektu, w okresie jego trwałości (od 01.10.2022r. do 31.10.2023r.) – usługi będą realizowane zgodnie z decyzją Zarządu Powiatu Lęborskiego.

§ 5

**Potencjalni Użytkownicy i Użytkowniczki usługi transportowej door-to-door**

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. 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. Z usługi mogą korzystać osoby spełniające kryteria zawarte w § 5 ust. 1, będące mieszkańcami powiatu lęborskiego.

§ 6

**Sposób realizacji usługi door-to-door**

1. W projekcie obowiązują następujące kryteria dostępu do usługi transportu door-to-door:

a) użytkownikami/użytkowniczkami usług transportu door-to-door (odbiorcami wsparcia) mogą być wyłącznie osoby spełniające kryteria zawarte w § 5 nieniejszego regulaminu. Użytkownicy/użytkowniczki uprawnieni/ uprawnione do skorzystania z usługi transportowej door-to-door to osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. Są to 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). Będą to zarówno osoby posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

b) Usługi door-to-door będą 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 osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (użytkowników/użytkowniczki).

**Aktywizacja społeczno-zawodowa** jest w szczególności wspierana przez usługi aktywnej integracji. Usługi aktywnej integracji zostały zdefiniowane 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 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;

• **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.

1. W trakcie realizacji projektu usługi transportowe wykonywane będą dla Użytkowników/Użytkowniczek bezpłatnie.

3. Użytkownik/Użytkowniczka jest zobowiązany/zobowiązana do przestrzegania zasad Regulaminu.

4. Użytkownik/Użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca jest zobowiązany/zobowiązana jest przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door do złożenia oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door. Wzór oświadczenia stanowi załącznik
nr 1 do regulaminu.

5. **Kierowca** – w szczególnie uzasadnionych przypadkach – może dokonać weryfikacji oświadczenia poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu. O konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie transportu potencjalni odbiorcy usług muszą być informowani przy zamawianiu transportu. Ewentualne spory rozstrzyga właściwy organ jednostki samorządu terytorialnego.

6. Dopuszcza się możliwość wystąpienia sytuacji, gdy osoby poza użytkownikiem/użytkowniczką mogą korzystać z nim ze wspólnego przejazdu i tak:

a) osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu, może korzystać z usługi transportowej wraz z opiekunem/opiekunką lub asystentem/asystentką osoby z niepełnosprawnościami. W takiej sytuacji opiekun/opiekunka takiej osoby ma prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki.

b) podobne rozwiązanie przewiduje się dla osoby zależnej od użytkownika/użytkowniczki oraz psa asystującego.

§ 7

**Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu**

1. Samochód używany w ramach realizacji usług transportowych door-door jest pojazdem fabrycznie nowym, posiada specjalną homologację i spełnia warunki do przewozu osób zgodnie
z obowiązującymi przepisami. Pojazd spełnia niżej wymienione warunki do przewozu osób
z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku:

a) dopuszczony jest do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym;

b) posiada możliwość przewożenia maksymalnie 9 osób;

c) przystosowany jest do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;

d) posiada instalację najazdu lub windy dla wózka inwalidzkiego,

e) posiada wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodne z normą ISO 10542-2;

f) posiada fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;

g) posiada dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu;

h) wyposażony jest w atestowaną windę załadowczą o udźwigu min 300 kg, posiadającą aktualne badania i przegląd Urzędu Dozoru Technicznego;

i) posiada drzwi boczne przesuwne z obu stron pojazdu wraz z wysuwanym podestem;

j) wyposażony jest w klimatyzację;

k) posiada przestrzeń pasażerską o wysokości min. 160 cm,

l) posiada oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.

2. Powiat Lęborski jest zobowiązany do dochowania dbałości o sprzęt finansowany w ramach Projektu PFRON i serwisowania go zgodnie z wymogami producenta, a także poddania pojazdu opiece pogwarancyjnej w autoryzowanych stacjach obsługi.

3. W ramach realizowanych usług transportowych Powiat Lęborski zapewnia ubezpieczenie OC
i AC pojazdu, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenie assistance oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby wspomagającej.

4. Kierowca posiada odpowiednie uprawnienia do prowadzenia wybranego do realizacji usług pojazdu. Kompetencje i umiejętności kierowców oraz ewentualnie innych osób z obsługi pomagających osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności będą dostosowane do specyfiki użytkowników/użytkowniczek z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności. Dodatkowo kierowca pojazdu oraz dodatkowe osoby z obsługi posiadają ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy. Osoba asystująca osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w ramach usług transportowych door-to-door nie musi spełniać wymogów dla asystenta osoby niepełnosprawnej określonych w odrębnych przepisach.

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.

6. Pojazd używany do realizacji usług transportu door-to-door posiada w pełni wyposażoną apteczkę.

7. Na wyposażeniu pojazdu jest wózek dla osób z niepełnosprawnościami, w razie gdyby użytkownik/użytkowniczka go nie posiadał/posiadała, a byłaby konieczność przewiezienia go do pojazdu z użyciem wózka.

8. Pojazd wykorzystywany w ramach usługi transportowej door-to-door jest odpowiednio dodatkowo oznaczony, co najmniej: znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem e-mail, pod którymi przyjmowane będą zgłoszenia oraz o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door (zgodnie z wytycznymi promocji projektów finansowanych z EFS zawartymi w Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020).

§ 8

**Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców**

1. Powiat Lęborski prowadzi akcję informacyjną poprzez wykorzystanie własnych narzędzi komunikacji (strona internetowa, media samorządowe itp.), jak i poprzez wykorzystanie lokalnych instytucji.

2. W komunikacji z potencjalnymi odbiorcami usługi Powiat Lęborski będzie używać narzędzi uwzględniających potrzebę docierania do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, m.in. poprzez odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej zgodnej z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) oraz wsparcie specjalistów w zakresie języka migowego i miganego lub specjalistów posługujących się systemem komunikacji osób Głuchoniewidomych zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824).

3. Powiat Lęborski wdroży odpowiednie narzędzia komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami, które pozwolą jej z jednej strony dotrzeć do użytkowników/ użytkowniczek, a z drugiej strony pozwolą na pozyskanie od tych instytucji informacji o ocenie usług i o potrzebie ewentualnych modyfikacji zasad świadczenia usług.

4. Powiat Lęborski skieruje komunikat o usługach transportowych door-to-door w szczególności do:

• lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,

• instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,

• spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych,

• parafii,

• ośrodków pomocy społecznej,

• powiatowych centrów pomocy rodzinie,

• szkół,

• lokalnych mediów,

• sołtysów,

• potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.

5. Powiat Lęborski będzie weryfikować skuteczność dotarcia z komunikatem o usłudze door-to-door. W momencie zgłaszania się odbiorcy usług z zamówieniem, operator usługi pozyskiwał będzie informację skąd użytkownik/użytkowniczka dowiedział/dowiedziała się o usłudze door-to-door. Zbiorcze dane będą analizowane w ramach systemu monitoringu i kontroli jakości.

§ 9

**Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę**

I. Kanały komunikacji użytkowników/użytkowniczek usług chcących zamówić usługę door-to-door z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu, wzroku i słuchu.

1. Usługę można zamówić poprzez następujące środki komunikacji:

a) numer telefonu, pod którym można zamawiać usługę transportową door-to-door 59 863 28 10

- dyżur po wyżej wskazanym numerem telefonu będzie pełnić pracownik w następujące dni tygodnia: od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy Urzędu Starostwa Powiatowego w Lęborku.

- możliwy jest kontakt poprzez sms;

b) adres e-mail: starostwo\_lebork@poczta.onet.pl na który można zgłaszać zamówienie wraz z informacją zwrotną potwierdzającą otrzymanie wiadomości;

c) istnieje możliwość zamówienia usługi za pośrednictwem formularza na stronie internetowej (zgodnej z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych - Dz. U. 2019 poz. 848) jednostki i/lub wykonawcy usług z zachowaniem odpowiedniej wielkości liter oraz kontrastu, z informacją zwrotną do użytkownika/użytkowniczki o skutecznym przesłaniu formularza;

d) istnieje możliwość złożenia prostego pisma (formularza) do Starostwa Powiatowego w Lęborku;

e) istnieje możliwość zamówienia usługi osobiście w Starostwie Powiatowym w Lęborku;

2. Termin, w jakim użytkownik/użytkowniczka otrzyma odpowiedź na swoje zgłoszenie to 3 dni (robocze).

**II.** **Zakres danych, jakie należy podawać przy zamówieniu usługi transportu door-to-door**

Podawane przez użytkownika/użytkowniczkę dane powinny obejmować co najmniej:

- imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;

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

- dokładny adres docelowy;

- cel podróży;

- proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu;

- wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu;

- dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi.

**III. Sposób przekazywania i potwierdzania terminu realizacji usługi**

1. Usługę transportu door-to-door należy zamawiać z wyprzedzeniem czasowym 7 dni.

2. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni.

3. Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin (w dni robocze).

4. W przypadku realizowania usług w dni wolne od pracy oraz usług o charakterze stałym, czas oczekiwania na przyjęcie i realizację usługi zależy od indywidualnych sytuacji.

5. Informacja potwierdzająca przyjęcie zamówienia na usługę przekazywana będzie w sposób zapewniający jej dotarcie do użytkownika/użytkowniczki, w szczególności z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi.

6. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi za każdym razem otrzyma informację
o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd. Czas oczekiwania pojazdu nie powinien być dłuższy niż 15 minut. 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.

**IV. Zasady odwołania/ rezygnacji z usługi**

1. Przewiduje się możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door, z tym że skutki odwołania/rezygnacji są zależne od momentu rezygnacji.

2. W przypadku odwołania/rezygnacji np. poprzedni dzień lub w wyjątkowych sytuacjach zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce, użytkownik/użytkowniczka nie będzie ponosić żadnych konsekwencji (chyba, że zamawianie i odwoływanie przez tą samą osobę będzie miało charakter notoryczny).

3. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/użytkowniczka będzie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.

4. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka zobowiązana będzie zwrócić koszt przejazdu Powiatowi Lęborskiemu.

**V. Powody braku możliwości realizacji usługi zgodnie z zamówieniem z określeniem innych terminów i możliwości transportu.**

W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe), użytkownik/użytkowniczka powinien/powinna otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

§ 10

**Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług**

1. W niniejszym regulaminie określa się procedury bieżącej komunikacji z użytkownikami/ użytkowniczkami, a także system skarg i reklamacji oraz monitorowana i kontroli jakości usług transportowych door-to-door usług tak, by możliwie najpełniej dopasowywać usługi transportowe door-to-door do potrzeb użytkowników/użytkowniczek.

2. Ostatecznym adresatem skarg i reklamacji oraz uwag jest zawsze Powiat Lęborski.

3. Forma, zakres, adresata zgłaszania skarg i reklamacji dotyczących jakości usług door-to-door:

a) do składania uwag wskazuje się następujący adres e-mail: starostwo\_lebork@poczta.onet.pl oraz numer telefonu (też w formie sms) 59 863 2810.

oraz w formie sms – nr telefonu będzie dostępny na stronie www.powiat-lebork.com

b) uwagi można zgłaszać wypełniając formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu
i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door

c) składanie skarg i reklamacji odbywać się będzie również poprzez ww. środki komunikacji z uwzględnieniem możliwych niepełnosprawności użytkowników lub użytkowniczek (telefon,
e-maile, pismo, formularz). W złożonej skardze/reklamacji powinny znaleźć się następujące dane: wskazanie osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony

d) na stronie internetowej Powiatu Lęborskiego znajduje się formularz reklamacyjny dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast).

4. Zgłaszający otrzymają odpowiedź na zgłaszane uwagi i opinie w terminie nie dłuższym niż miesiąc od wpływu zgłoszenia w tej samej formie adekwatnej do zgłoszenia.

5. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację nie może być dłuższy niż 14 dni roboczych.

6. W celu osiągnięcia skuteczności realizacji poszczególnych usług publicznych zależy w dużej mierze od stworzenia sieci lokalnej współpracy różnych instytucji i organizacji pozarządowych. Powiat Lęborski wdroży odpowiednie narzędzia komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami oraz organizacjami. Nie rzadziej niż raz na pół roku Powiat Lęborski wysyłać będzie ankietę dotyczącą usług door-to-door.

Ankieta będzie kierowana między innymi do:

• lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami

z niepełnosprawnościami i seniorami,

• ośrodków pomocy społecznej,

• powiatowych centrów pomocy rodzinie,

• lokalnych pracodawców.

7. Wdraża się następujące formy kontroli i monitoringu jakości usług:

• analiza czasu trasy przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi;

• analiza danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;

• analiza danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/ użytkowniczki – każdy użytkownik/użytkowniczka będzie miał możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi. Ankieta dostępna będzie zarówno w pojazdach, istnieje też możliwość jej przesłania e-mailem lub poprzez formularz na stronie internetowej.

8. Zakres i terminy zbierania informacji w ramach systemu kontroli i monitoringu usług.

• dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości powinny być analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań

i interwencji,

• zbiorcze dane powinny być analizowane 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.

*Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door*

**OŚWIADCZENIE**

***o spełnieniu kryteriów do korzystania z usługi transportu door-to-door***

***w ramach projektu „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia
w zakresie usług transportowych door-to-door z terenu powiatu lęborskiego”***

Oświadczam, że spełniam kryteria do korzystania z usługi transportu door-to-door, tj.:

1. jestem osobą pełnoletnią
2. zamieszkuję na terenie powiatu lęborskiego
3. mam trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność
4. jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności:
5. posiadam orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne)

|  |
| --- |
| **Kod niepełnosprawności***(proszę o wpisanie)* |
|  |

1. nie posiadam orzeczenia o niepełnosprawności

|  |
| --- |
| **Ograniczenie w zakresie mobilności***(proszę o wpisanie )* |
|  |

| CEL PODRÓZY | 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 itp.), spotkania integracyjne. |  |
| 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). |  |

*Jednocześnie oświadczam, iż zapoznałem/łam się z Regulaminem świadczenia usług transportowych
w ramach projektu „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to door z terenu powiatu lęborskiego” i zobowiązuję się do jego przestrzegania.*

…………………………………………………………

 Osoba składająca oświadczenie/osoba ją reprezentująca