

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

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 specyficie 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 28 lutego 2023r.

§ 2

SŁOWNIK POJEŃ

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 wchodzi 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. – 28.02.2023r.) usługi transportowe wykonywane będą dla Użytkowników/Użytkowniczek bezpłatnie.

2. Po zakończeniu realizacji projektu, w okresie jego trwałości (od 01.03.2023r. do 31.03.2024r.) – 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 łębskiego.

§ 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 niniejszego 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 Wytocznych 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, w tym dotarcie do punktów świadczących usługi szpecień przeciwko COVID-19.

2. W trakcie realizacji projektu usługi transportowe wykonywane będą dla Użytkowników/Użytkowniczek bezpłatnie, z zastrzeżeniem postanowień w ust. 3 niniejszego paragrafu.

3. W przypadku braku miejsc do darmowego parkowania, użytkownicy transportu, którzy zamawiają przejazd do danego miejsca, uiszczają opłatę za parkowanie na własny koszt niezwłocznie po przybyciu na parking. **Opata za parking nie jest kosztem kwalifikowalnym projektu, nie może**

być ponoszona przez Powiat łęborski i pracowników Starostwa Powiatowego w Łęborku.

4. W przypadku posiadania przez Użytkownika/Użytkowniczkę karty parkingowej dla osób niepełnosprawnych obowiązuje się okazywanie tego dokumentu kierowcy na początku realizacji usługi transportowej.
5. Użytkownik/Użytkowniczka jest zobowiązany/zobowiązana do przestrzegania zasad Regulaminu.
6. 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.
7. **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.
8. 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.
9. Powiat łęborski nie posiada specjalistycznego sprzętu ułatwiającego wydobycie się z mieszkania lub innego miejsca Użytkownikowi/Użytkowniczce (np. schodołaz itp.) – znoszenie i wnoszenie Użytkowników/Użytkowniczek nie należy do obowiązków obsługi transportowej, a jedynie pomoc/asysta w pokonywaniu schodów i innych barier architektonicznych.
10. Usługi transportowe door-to-door nie mogą zastępować transportu sanitarnego/medycznego i nie mogą dotyczyć osób leżących.

§ 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 minimum 6 osób – maksymalnie 9 osób;
 - c) przystosowany jest do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym jednej osoby na wózku inwalidzkim;
 - d) posiada wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z normą ISO 10542-2;
 - e) posiada fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;
 - f) posiada dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu;
 - g) wyposażony jest w atestowaną windę załadowniczą o udźwigu min 300 kg, posiadającą aktualne badania i przegląd Urzędu Dozoru Technicznego;
 - h) posiada drzwi boczne przesuwne z jednej strony pojazdu wraz z wysuwającym podestem;
 - i) wyposażony jest w klimatyzację;
 - j) posiada przestrzeń pasażerską o wysokości min. 130 cm,
 - k) posiada oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.

1. 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.

2. 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.

3. 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.

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

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

3. 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.

4. 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 720 820 006
 - 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: doortodoor@starostwolebork.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;
- wiek;
- 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 otrzymać 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.



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

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 łęborskiego”**

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

- 1) jestem osobą pełnoletnią
- 2) zamieszkuję na terenie powiatu łęborskiego
- 3) mam trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność
- 4) jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności:

a) posiadam orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne)

| |
|---|
| Kod niepełnosprawności <i>(proszę o wpisanie)</i> |
| |

b) nie posiadam orzeczenia o niepełnosprawności

| |
|---|
| Ograniczenie w zakresie mobilności <i>(proszę o wpisanie)</i> |
| |

| CEL PODRÓŻY | ZAZNACZENIE ZNAKIEM „X” |
|---|-------------------------|
| <p>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.</p> | |
| <p>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.</p> | |
| <p>Edukacyjny Wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).</p> | |
| <p>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) oraz dotarcie do punktów świadczących usługi szczepień przeciwko COVID-19.</p> | |

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 łębskiego” i zobowiązuję się do jego przestrzegania.

.....
Osoba składająca oświadczenie/osoba ją reprezentująca



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

Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door

FORMULARZ ZAMÓWIENIA USŁUGI TRANSPORTOWEJ DOOR -TO- DOOR

1. Dane użytkownika:

Imię i nazwisko:

Adres zamieszkania:

.....

Dane kontaktowe (telefon, email):

Wiek:

2. Dane przedstawiciela (jeśli wniosek wypełnia opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka osoby niepełnosprawnej)

Imię i nazwisko:

Rodzaj przedstawicielstwa:

3. Zamawiam usługę transportową:

Z

(dokładny adres początkowy)

do

(adres miejsca docelowego/nazwa instytucji)

4. Okres wykonania usługi transportu:

Cykliczny: od

do

Wnioskowane godziny i dni tygodnia, w jakich będzie realizowana usługa cyklicznie:

Poniedziałek: godz. podstawienia pojazdu..... - godz. powrotu:.....

Wtorek:..... -

Środa: -

Czwartek: -

Piątek: -

Jednorazowy:

Data:

Godz. podstawienia pojazdu: - godz. powrotu:.....

5. Dane dodatkowe (proszę zaznaczyć)

- potrzebuję pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu
- nie potrzebuję pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu
- wózek inwalidzki – poruszam się na swoim
- wózek inwalidzki – proszę o udzielenie
- opiekun/asystent – jadę ze swoim opiekunem/asystentem
- osoba zależna – jadę z osobą ode mnie zależną
- pies asystujący – jadę ze swoim psem
- inne – jakie?.....

6.Cel podróży zgodny z Oświadczeniem – Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door (proszę zaznaczyć)

- aktywizacja społeczna
- zawodowy
- edukacyjny
- zdrowotny

Oświadczam, iż zapoznałem/zapoznałam się z Regulaminem świadczenia usług transportowych door-to-door w Powiecie Lęborskim oraz spełniam warunki uprawniające do korzystania z usługi.

.....
(miejsowość , data)

.....
(czytelny podpis użytkownika/opiekuna prawnego)

Wypełnia Dyspozytor/osoba przyjmująca zgłoszenie

Zgłoszenie zamówienia usługi door to door zostało:

- Przyjęte
- Odrzucone (podać powód)
-

Usługa transportowa door to door została:

- Wykonana
- Anulowana przed przyjazdem samochodu do miejsca zamieszkania/innego miejsca rozpoczęcia usługi
- Anulowana po przyjeździe samochodu do miejsca zamieszkania/innego miejsca rozpoczęcia usługi

.....

(podpis)



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

Załącznik nr 3 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door

Zgoda na przetwarzanie danych osobowych

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w tym szczególnych kategorii danych, przekazanych w Oświadczeniu stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w projekcie pn. Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to-door z terenu powiatu lęborskiego” na potrzeby przystąpienia do ww. projektu i jego realizacji.

Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, iż:

KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z wymaganiami art. 13 i 14 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1), oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) zwane dalej „RODO”, Powiat Lęborski reprezentowany przez Starostę Lęborskiego z siedzibą w Lęborku, ul. Czołgistów 5, 84-300 Lębork informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych, przetwarzanych w związku realizacją usługi door-to-door jest Starostwo Powiatowe w Lęborku reprezentowane przez Starostę Lęborskiego z siedzibą w Lęborku, 84-300, ul. Czołgistów 5.
2. Nadzór nad prawidłowym przetwarzaniem danych osobowych w Starostwie Powiatowym w Lęborku sprawuje Inspektor Ochrony Danych: Marek Czechowski email: iodo@starostwolebork.pl lub korespondencyjnie na adres Administratora Danych Osobowych.
3. Administratorem danych osobowych dla projektu realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 jest minister właściwy do spraw rozwoju regionalnego, pełniący funkcję Instytucji Zarządzającej dla Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, z siedzibą w Warszawie przy ul. Wspólnej 2/4, 00-926 Warszawa.
Z Administratorem danych można się skontaktować poprzez adres e-mailowy: kancelaria@miir.gov.pl lub pisemnie przekazując korespondencję na adres siedziby Administratora.

4. Administratorem Danych Osobowych przetwarzanych w Systemie Obsługi Grantów (SOG), w tym danych osobowych Użytkowników jest Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) – al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa.
5. Administrator powierzył przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych, na podstawie zawartej umowy o dofinansowanie projektu, Powiatowi Lęborskiemu z siedzibą w Lęborku, ul. Czołgistów 5, 84-300 Lębork.
6. Pani/ Pana dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji projektu, w szczególności potwierdzenia kwalifikowalności wydatków, udzielenia wsparcia, monitoringu, ewaluacji, kontroli, audytu i sprawozdawczości oraz działań informacyjno-promocyjnych w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
7. Podanie danych jest wymogiem niezbędnym do realizacji ww. celu, konsekwencje niepodania danych osobowych wynikają z przepisów prawa, w tym uniemożliwiają udział w projekcie realizowanym w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
8. Przetwarzaniu danych podlegają jedynie te dane, które są niezbędne do prawidłowej realizacji projektu, w zakresie: imię i nazwisko odbiorcy usługi, adres, telefon, adres poczty elektronicznej, 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 pn. „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to-door z terenu powiatu lęborskiego”. *Projekt jest realizowany w ramach konkursu grantowego dla jednostek samorządu terytorialnego ogłoszonego w ramach projektu pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych” realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacji Rozwój 2014 – 2020, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.*
9. Pani/ Pana dane osobowe mogą zostać udostępnione organom upoważnionym zgodnie z obowiązującym prawem.
10. Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, o którym mowa w pkt. 3, do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa.
11. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, nie krócej niż wskazany w przepisach o archiwizacji (zasady klasyfikacji oraz okres przechowywania danych).

12. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia: prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo żądania ich sprostowania, uzupełnienia, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, a także wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania - w sytuacjach przewidzianych prawem, prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie własnych danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

13. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu danych, przysługuje Pani/ Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

14. Pani/Pana dane nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji i nie będą profilowane.

15. Pani/ Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego o lub organizacji międzynarodowej.

.....

miejsowość, data

.....

podpis



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

*Załącznik nr 4 do Regulaminu świadczenia usług
transportowych door-to-door*

FORMULARZ SKARGI/REKLAMACJI

| | |
|--|--|
| Imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki usługi | |
| Adres zamieszkania | |
| Telefon kontaktowy | |
| 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 | |

.....
miejsowość i data

.....
czytelny podpis



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

Załącznik nr 5 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door

ANKIETA SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKA USŁUGI DOOR- TO- DOOR

CZEŚĆ I- PYTANIA ANKIETOWE

| Jak ocenia Pan/Pani jakość świadczonych usługi, tj.: | | Skala oceny (Gdzie 1- to najniżej, 5- najwyżej) | | | | |
|--|--|--|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Kultura, kompetencja i uprzejmość dyspozytora | | | | | |
| 2. | Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia | | | | | |
| 3. | Punktualność przyjazdu pojazdu | | | | | |
| 4. | Kultura, kompetencja i uprzejmość kierowcy | | | | | |
| 5. | Kultura, kompetencja i uprzejmość asystenta kierowcy | | | | | |
| 6. | Komfort podróży | | | | | |
| 7. | Bezpieczeństwo podróży | | | | | |
| 8. | Czytelna i wyraźna identyfikacja pojazdu | | | | | |
| 9. | Ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami | | | | | |

CZEŚĆ II PROPOZYCJE I UWAGI

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

| | |
|---|---|
| Czy jest Pan/i zadowolony/a jakości przewozu świadczonej usługi? | <input type="checkbox"/> Tak |
| | <input type="checkbox"/> Nie, dlaczego..... |

| | |
|---|---|
| Czy poleciłby Pan/i skorzystanie z usługi door to door innym osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności? | <input type="checkbox"/> Tak |
| | <input type="checkbox"/> Nie, dlaczego..... |

Jakie mają Państwo propozycje dotyczące możliwości poprawy jakości usługi transportu door- to- door świadczonej przez Powiat łębarski

CZĘŚĆ III CHARAKTERYSTYKA ANKIETOWANYCH

| | |
|------------------------|--|
| Płeć | <input type="checkbox"/> K |
| | <input type="checkbox"/> M |
| Wiek | <input type="checkbox"/> 18-26 |
| | <input type="checkbox"/> 27-39 |
| | <input type="checkbox"/> 40-59 |
| | <input type="checkbox"/> 60-65 |
| | <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 |
| Wykształcenie | <input type="checkbox"/> podstawowe |
| | <input type="checkbox"/> zasadnicze zawodowe |
| | <input type="checkbox"/> średnie |
| | <input type="checkbox"/> wyższe |

| | |
|---|--|
| Skąd Pan/Pani dowiedział/a się o usłudze transportu door-to-door w powiecie lęborskim? | <input type="checkbox"/> Internet |
| | <input type="checkbox"/> Parafia |
| | <input type="checkbox"/> Szkoła |
| | <input type="checkbox"/> Lokalne organizacje pozarządowe |
| | <input type="checkbox"/> Sołtys |
| | <input type="checkbox"/> Spółdzielnie mieszkaniowe |
| | <input type="checkbox"/> Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie |
| | <input type="checkbox"/> Ośrodki Pomocy Społecznej |
| | <input type="checkbox"/> Instytucja zajmująca się aktywizacją społeczno-zawodową |
| | <input type="checkbox"/> Lokalne media |
| | <input type="checkbox"/> Potencjalny pracodawca |
| | <input type="checkbox"/> Inne: |

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.