

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
w okresie trwałości projektu**

§ 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 oraz w okresie jego trwałości.
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. Usługa transportowa door-to-door świadczona jest wyłącznie na terenie województwa pomorskiego.
5. Beneficjentem projektu (wnioskodawcą) jest Powiat Lęborski.
6. Projekt „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to-door z terenu powiatu lęborskiego” był realizowany w terminie od 01 września 2021 r. do 28 lutego 2023 r.
7. W okresie od 01 marca 2023 r. do 31 marca 2024 r. usługi transportowe świadczone są w ramach trwałości projektu, finansowane z budżetu Powiatu Lęborskiego. Okres trwałości projektu to czas, w którym projekt nie może być poddawany znaczącym modyfikacjom. Dotyczy to w szczególności utrzymania celów oraz wskaźników produktu oraz rezultatu określonych we wniosku o dofinansowanie.

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” i okres jego trwałości;
- 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”
- j) Okres trwałości - okres, w którym założone cele projektu muszą zostać utrzymane, a projekt nie może być poddany zasadniczej modyfikacji w rozumieniu art. 57 ust. 1 rozporządzenia Rady (WE) nr 1083/2006 z dnia 11 lipca 2006 r. ustanawiającego przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności i uchylającego rozporządzenie (WE) nr 1260/1999 (Dz. U. L 210 z 31.7.2006 r., s. 25 ze zm.).

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 były dla Użytkowników/ Użytkowniczek bezpłatne.

2. Decyzją Zarządu Powiatu Lęborskiego w okresie trwałości projektu (od 01.03.2023r. do 31.03.2024r.) usługa door-to door jest usługą bezpłatną.

3. Usługa transportowa door-to -door w okresie trwałości projektu jest finansowana w całości z budżetu 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 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 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, w tym dotarcie do punktów świadczących usługi szczepień 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, 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. Złożenie oświadczenia jest równoznaczne z akceptacją zapisów niniejszego 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.
Kierowca ma prawo do odmowy wykonania zamówionego przewozu w razie:
 - a) przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innych pasażerów, bądź kierowcy,
 - b) widocznego stanu wskazującego na spożycie alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych,
 - c) agresywnego zachowania pasażera,
 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 bezpłatnie tylko w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki.
 - b) podobne rozwiązanie przewiduje się dla osoby zależnej od użytkownika/użytkowniczki oraz psa asystującego.

9. Powiat lęborski nie posiada specjalistycznego sprzętu ułatwiającego wydostanie 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.
11. Usługi transportowe door-to-door świadczone są wyłącznie na terenie województwa pomorskiego w zakresie osiągnięcia celu aktywizacji społeczno-zawodowej.

§ 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 wysuwanym podestem;
 - i) wyposażony jest w klimatyzację;
 - j) posiada przestrzeń pasażerską o wysokości min. 130 cm,
 - k) 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/ użytkowników, 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@starostwoleborg.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, jednak nie dłuższym niż 30 dni.
2. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni.
3. W przypadku realizowania usług w dni wolne od pracy czas oczekiwania na przyjęcie i realizację usługi zależy od indywidualnych sytuacji.
4. 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.
5. 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 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.
6. W każdym przypadku o możliwości i terminie realizacji usługi door-to -door decyduje kolejność zgłoszeń.

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.

Powiat łęborski zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania realizacji usługi z przyczyn niezależnych np. z powodu siły wyższej, zwolnienia lekarskiego personelu zaangażowanego w realizację usługi (kierowca, asystent). O zaistniałej ww. okoliczności zostaną niezwłocznie poinformowane osoby Użytkownicy/Użytkowniczki.

§ 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 Łęborski.

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 Łęborskiego 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 Łęborski wdroży odpowiednie narzędzia komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami oraz organizacjami. Nie rzadziej niż raz na pół roku Powiat Łęborski 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.

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 łębskiego”**

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

- 1) jestem osobą pełnoletnią
- 2) zamieszkuję na terenie powiatu łębskiego
- 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:

Jednorazowy: od

do

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.

.....
(miejscowość , 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 łęborskiego” 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 Łęborski reprezentowany przez Starostę Łęborskiego z siedzibą w Łęborku, ul. Czołgistów 5, 84-300 Łębork informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych, przetwarzanych w związku realizacją usługi door-to-door jest Starostwo Powiatowe w Łęborku reprezentowane przez Starostę Łęborskiego z siedzibą w Łęborku, 84-300, ul. Czołgistów 5.
2. Nadzór nad prawidłowym przetwarzaniem danych osobowych w Starostwie Powiatowym w Łęborku 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.