

ZARZĄDZENIE Nr 27/22

WÓJTA GMINY NOWOGRÓDEK POMORSKI

z dnia 26 maja 2022 roku.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door
w gminie Nowogródek Pomorski**

Na podstawie art. 30 ust. 1 i ust.2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2022 poz. 559) zarządza się, co następuje:

§1. Wprowadza się Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Nowogródek Pomorski w ramach realizacji projektu pn.: „Świadczenie usług transportu indywidualnego oraz zakup samochodu przystosowanego do przewozu osób niepełnosprawnych”, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 26 maja 2022 roku.

Wójt Gminy

WÓJT
Krzysztof Moryglód

Wojciech Kamiński
ADWOKAT



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Załącznik do zarządzenia nr 27/22

z dnia 26 maja 2022 r.

Regulamin świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door przez Gminę Nowogródek Pomorski

§1

Definicja usługi transportowej door-to-door i opis przyjętego wariantu (modelu) jej wykonania

Usługa transportowa door-to-door oznacza usługę indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabo widzące i in.). Będą to osoby powyżej osiemnastego roku życia z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełności, jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia. Podejmując działania zmierzające do aktywizacji społeczno-zawodowej osób niepełnosprawnych oraz z ograniczeniem mobilności w zakresie barier transportowych i dążąc do ułatwienia im przemieszczania się, określa się regulamin świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door. Transport świadczony jest przez Gminę Nowogródek Pomorski z siedzibą w Nowogrodku Pomorskim, ul. A. Mickiewicza 15. i obejmuje mieszkańców Gminy Nowogródek Pomorski z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.



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

Ilekcroć w regulaminie jest mowa o:

1. **Regulaminie** – Rozumie się przez to „Regulamin świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door przez Gminę Nowogródek Pomorski”.
2. **Użytkownika projektu** – rozumie się przez to osobę powyżej osiemnastego roku życia posiadającą orzeczenie o niepełnosprawności bądź osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
3. **Przewoźniku** – rozumie się przez to Gminę Nowogródek Pomorski świadczącą usługi transportu indywidualnego
4. **Opiekunie** – rozumie się przez to opiekuna/asystenta świadczącego pomoc w wydostaniu się z domu oraz dotarciu do środka transportu oraz do punktu docelowego
5. **Zgłoszeniu** – rozumie się przez to zamówienie usługi transportu indywidualnego przez użytkownika projektu
6. **Przewozie** – rozumie się przez to usługę przewozu użytkowników projektu.
7. **Kursie** – rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego wyznaczonego przez użytkownika projektu lub jego opiekuna.
8. **Aktywizacja społeczno-zawodowa** – rozumie się przez to rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym poprzez dostęp do usług, 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.
9. **Punkt docelowy** – miejsce przewozu wyznaczone przez użytkownika projektu lub jego opiekuna. Punktem docelowym objętym transportem mogą być punkty świadczące usługi o charakterze społecznym, zawodowym, edukacyjnym, zdrowotnym.



§2

Określenie potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi

1. Do korzystania z przewozów uprawnione są osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność, posiadające bądź nie posiadające orzeczenie o niepełnosprawności
2. Użytkownik projektu winien okazać się wypełnionym oświadczeniem o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door stanowiące załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
3. Przewoźnik w uzasadnionych przypadkach może żądać od użytkownika projektu dokumentu wskazującego na ograniczenie mobilności (orzeczenie o niepełnosprawności lub równoważnego oświadczenia)

§3

Sposób realizacji usługi door-to-door

1. Przewozy na rzecz użytkowników projektu realizowane są w obrębie gminy Nowogródek Pomorski oraz do pobliskich ośrodków miejskich, w których znajdują się punkty docelowe
2. Przewozy użytkowników projektu świadczone są najkrótszą trasą. Przewoźnik ma prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu.
3. Użytkownik projektu ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy asystenta zapewnionego ze strony przewoźnika tj. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku (punktu docelowego). Użytkownik projektu może również zapewnić sobie dodatkową pomoc ze strony własnego opiekuna, w takim przypadku opiekun nie ponosi opłaty za kurs



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

4. Użytkownik projektu korzystający z usługi nie ponosi opłaty z tytułu jej wykonania w obrębie do 40 km od miejsca zamieszkania, powyżej 40 km obowiązuje zwrot kosztów dojazdu w kwocie 0,60 zł. za kilometr.
5. W ramach prowadzonych przewozów dopuszcza się bezpłatny przejazd dla psa asystującego
6. W pojazdach nie wolno palić papierosów oraz spożywać alkoholu i środków odurzających.

§4

Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

1. Kursy będą wykonywane przy użyciu fabrycznie nowego specjalistycznego pojazdu. Przez pojazd specjalistyczny należy rozumieć pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym i dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych, z podjazdem i miejscem dla wózka inwalidzkich.
2. Samochód dostosowany będzie do przewozu maksymalnie dziewięciu osób
3. Pojazd nie będzie dostosowany do transportu medycznego
4. Pojazd będzie wyposażony w min. w:
 - instalację najazdu dla wózka inwalidzkiego
 - fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa
 - dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu
 - drzwi boczne przesuwane z obu stron pojazdu z podestem
 - pojazd będzie posiadał oznaczenie progów kolorami
 - pojazd będzie posiadał oznaczenia o współfinansowaniu ze środków PFRON
5. Pojazd oznaczony zostanie znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door



§5

Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców

1. Informacja o realizacji usługi indywidualnego transportu door-to-door rozdysponowana będzie za pomocą: ogłoszeń (plakatów) zamieszczonych na tablicy ogłoszeń, na stronie internetowej Urzędu Gminy Nowogródek Pomorski oraz ulotek.
2. Strona internetowa Urzędu Gminy Nowogródek Pomorski, na której będą umieszczane informacje o usłudze door-to-door dostosowana jest do potrzeb osób niepełnosprawnych.
3. Gmina nawiąże współpracę ze Spółdzielnią Socjalną, która rozdysponuje materiały promocyjne do placówek użyteczności publicznej, punktów sprzedażowych, sołtysów i Spółdzielni Mieszkaniowej, Spółdzielnia będzie odpowiedzialna będzie również za rozdysponowanie plakatów informacyjnych.

§6

Sposób zamawiania usługi przez użytkownika projektu

1. Użytkownik projektu zgłasza chęć skorzystania z usługi poprzez następujące kanały komunikacji:
 - za pomocą skrzynki elektronicznej na adres: sekretariat@nowogrodekpomorski.pl
 - przez kontakt telefoniczny pod nr 95 747 17 11
 - poprzez złożenie pisemnego wniosku do siedziby urzędu
 - poprzez bezpośredni kontakt w Urzędzie Gminy
2. Użytkownik projektu zobowiązany jest do wypełnienia zgłoszenia na formularzu udostępnionym na stronie internetowej Urzędu Gminy Nowogródek Pomorski, w siedzibie urzędu lub u kierowcy pojazdu.
3. Użytkownik projektu dokonując zgłoszenia usługi jest zobowiązany do podania imienia i nazwiska, wieku, celu podróży, musi określić termin i godzinę wyjazdu i powrotu, oraz podać informację czy potrzebna jest pomoc asystenta/opiekuna



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

4. Przewoźnik od momentu otrzymania zgłoszenia od użytkownika projektu zobowiązany jest w ciągu trzech dni roboczych do udzielenia odpowiedzi na temat zgłoszonego zamówienia, odpowiedź zostanie przekazana na dane teleadresowe podane w momencie zgłoszenia usługi.
5. Czas oczekiwania pojazdu przed budynkiem użytkownika wynosi maksymalnie 15 minut.
6. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik projektu zostanie obciążony przez przewoźnika kosztami dojazdu na umówione miejsce.
7. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona, zostanie ona obciążona kosztami przejazdu na rzecz przewoźnika
8. Koszty o których mowa w pkt. 6 i 7 zostaną naliczone przez Urząd Gminy Nowogródek Pomorski na podstawie stawki za kilometr, które należy uiścić na konto Gminy podane w wezwaniu do zapłaty.
9. Przewoźnik może odmówić realizację usługi ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe, w takiej sytuacji użytkownik projektu zostaje powiadomiony o tym fakcie niezwłocznie na podane w zgłoszeniu dane teleadresowe
10. Przewoźnik może odmówić realizację usługi użytkownikowi projektu, który notorycznie odwołuje umówione kursy.
11. Użytkownik projektu ma prawo do rezygnacji z kursu nie później jednak niż w dzień poprzedzający realizację usługi.
12. Przewoźnik ma obowiązek zbierania danych o prowadzonych kursach w tym:
 - liczba użytkowników (dziennie/miesięcznie)



§7

Procedury komunikacji z klientami usług

1. Użytkownik projektu może zgłosić uwagi bądź opinie dotyczące zakresu i sposobu świadczenia usługi transportu door-to-door poprzez następujące kanały komunikacji
 - za pomocą skrzynki elektronicznej na adres: sekretariat@nowogrodekpomorski.pl
 - przez kontakt telefoniczny pod nr 95 747 17 11
 - poprzez złożenie pisma do siedziby urzędu
 - poprzez bezpośredni kontakt w Urzędzie Gminy
2. Na stronie internetowej która jest zgodna z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej zostanie udostępniony formularz uwzględniający potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.
3. Raz na pół roku Gmina Nowogródek Pomorski będzie wysyłać ankietę dotyczącą usługi door-to-door do: lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami, Ośrodka Pomocy Społecznej, lokalnych pracodawców
4. Gmina Nowogródek Pomorski dokona analizy wniesionych uwag i opinii oraz udzieli informacji zwrotnej zgłaszającemu uwagi w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wniesienia uwag
5. Odpowiedź zostanie udzielona na dane teleadresowe wskazane podczas składania uwag

§8

Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług

1. Użytkownik projektu może zgłaszać uwagi, opinie bądź skargi/reklamacje do Urzędu Gminy Nowogródek Pomorski, dotyczące jakości usług transportowych door-to-door za pośrednictwem:
 - pisemnego wniosku,
 - formularza ankietowego dostępnego u przewoźnika



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

- poprzez formularz dostępny na stronie internetowej Gminy
 - za pośrednictwem wiadomości e-mail: sekretariat.gm@nowogrodekpomorski.pl
 - za pośrednictwem nr telefonu 95 747 17 60
2. Formularze zamieszczone na stronie internetowej, która jest zgodna z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej, uwzględnią potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.
 3. Użytkownik projektu zgłaszając uwagi określone w pkt. 1 zobowiązany jest do podania następujących danych: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu regulaminu, który zdaniem użytkownika został naruszony
 4. W przypadku wniesienia skargi/reklamacji do świadczonych usług, przewoźnik dokona odpowiedzi na wniesioną skargę w ciągu 14 dni roboczych na dane teleadresowe podane w zgłoszeniu.
 5. Monitoring i kontrola usług opierać się będzie na analizie danych zebranych przez przewoźnika określonych w §6 pkt. 12 Regulaminu, na analizie danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji oraz na analizie danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji Użytkownika Projektu.
 6. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości analizowane będą na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji, natomiast zbiorcze dane analizowane będą raz na kwartał.
 7. Dane zbierane w ramach monitoringu i kontroli służyć będą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. W przypadku powstania sporu związanego z realizacją usługi organem właściwym do jego rozstrzygnięcia jest organ jednostki samorządu terytorialnego.
2. Użytkownicy projektu zobowiązani są do przestrzegania zapisów regulaminu.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

3. Użytkownicy projektu zobowiązani są do zachowania zasad bezpieczeństwa określonych przez przewoźnika.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Załącznik nr 1 do regulaminu

OŚWIADCZENIE

o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door

Ja data urodzenia, miejsce
zamieszkania tel. do kontaktu
oświadczam, iż posiadam/nie posiadam* kod niepełnosprawności nr
wydany przez Powiatowy zespół do spraw orzekania o niepełnosprawności decyzją nr
..... z dnia lub mam problemy w zakresie ograniczenia
mobilności ze względu na (podać przyczynę trudności w poruszaniu się/przemieszczaniu się)
.....
.....

*niepotrzebne skreślić



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Załącznik nr 2 do regulaminu

Formularz zgłoszenia usługi

Imię i nazwisko

Data urodzenia

Miejsce zamieszkania

Telefon kontaktowy

Zgłaszam chęć skorzystania z usługi transportu door-to-door do (Określenie miejsca docelowego miejscowość i nazwa punktu docelowego):

.....

data i godzina, o której ma być podstawiony pojazd

godzina powrotu, W ramach usługi będzie/nie będzie potrzebna pomoc asystenta*

.....

Data i podpis

*niepotrzebne skreślić



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Załącznik nr 3

Określenie celu przejazdu według podanych kategorii

Cel	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. 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)	

.....
Data i podpis



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Załącznik nr 4

Oświadczenie o gromadzeniu danych osobowych

Na podstawie art. 13 ust. 1 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 (ogólne zarządzenie o ochronie danych), zwane RODO, przyjmuję do wiadomości iż:

1. Administratorem państwa danych osobowych jest Gmina Nowogródek Pomorski
2. Dane będą przetwarzane wyłącznie w zakresie realizacji usługi transportowej door-to-door, w celach ewidencyjnych i sprawozdawczych
3. Dane nie będą udostępniane podmiotom innym niż upoważnione na podstawie przepisów prawa.
4. Przysługuje mi prawo do dostępu do treści danych oraz ich poprawiania.
5. Dane podaję dobrowolnie, wyrażając zgodę na ich przetwarzanie zgodnie z celem podanym powyżej.
6. Wyrażona zgoda może być odwołana w dowolnym czasie.
7. Oświadczam, że dane zawarte w formularzu są zgodne ze stanem prawnym i faktycznym. Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za zeznanie nieprawdy lub zatajenie prawdy i jednocześnie zobowiązuję się do aktualizacji danych w razie potrzeby.

.....

data i podpis



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Załącznik nr 5

Formularz zgłaszania skarg i reklamacji
Do usługi transportu door-to-door

Imię i Nazwisko

Data urodzenia

Miejsce zamieszkania

Telefon kontaktowy

Opis sytuacji/ sformułowanie zarzutu dotyczącego jakości usług door-to-door wraz z
wskazaniem punktu Regulaminu, który został naruszony

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data i podpis