

**ZARZĄDZENIE NR 80/2021**  
**BURMISTRZA GMINY SŁOMNIKI**

z dnia 24 czerwca 2021 r.

**w sprawie zmiany Zarządzenia Nr 7/2021 Burmistrza Gminy Słomniki z dnia 14.01.2021 dotyczącego wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług transportowych door to door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki, ramach Projektu Grantowego pn. „MAM CEL 2 - dostęp do aktywnej integracji dla mieszkańców Gminy Słomniki”, nr 00011/DTD/I/2020 w związku z uzyskaniem dofinansowania w konkursie grantowym dla jednostek samorządu terytorialnego ogłoszonym w ramach projektu pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”, realizowanego 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 Edukacja Rozwój 2014-2020.**

Na podstawie art. 30 ust. 1, art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2020 roku, poz. 713 z późn. zm), art. 9 ust. 1, ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tj. Dz. U. z 2021 r. poz. 573), w związku z zapisami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami ( tj.: Dz. U. 2020 poz. 1062 z późn. zm.) oraz **Programem Dostępność Plus** – rządowym programem ustanowionym przez Radę Ministrów uchwałą 102/2018 z dnia 17 lipca 2018 r., Burmistrz Gminy Słomniki zarządza, co następuje:

**§ 1.** Zmienia się treść załącznika do Zarządzenia Nr 7/2021 Burmistrza Gminy Słomniki z dnia 14.01.2021, będącego *Regulaminem świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki*.

**§ 2.** Nowe brzmienie *Regulaminu świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki* stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

**§ 3.** Wykonanie zarządzenia powierzam Kierownikowi Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Słomnikach.

**§ 4.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Gminy Słomniki

**mgr Paweł Knafel**

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU  
DOOR-TO-DOOR DLA OSÓB Z POTRZEBĄ WSPARCIA W ZAKRESIE  
MOBILNOŚCI W GMINIE SŁOMNIKI**

**SPIS TREŚCI**

- I. ZAGADNIENIA WSTĘPNE.**
- II. PODSTAWOWE POJĘCIA.**
- III. ZAKRES USŁUGI.**
- IV. UŻYTKOWNICY USŁUGI.**
- V. ZAMAWIANIE I REALIZACJA USŁUGI.**
- VI. ODWOŁANIE, REZYGNACJA LUB BRAK MOŻLIWOŚCI ŚWIADCZENIA  
USŁUGI**
- VII. ODPLATNOŚĆ ZA USŁUGI.**
- VIII. SKARGI I PROCEDURA REKLAMACYJNA.**
- IX. KONTROLA I MONITORING JAKOŚCI USŁUG**
- X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

## ROZDZIAŁ I - ZAGADNIENIA WSTĘPNE

1. Usługa indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki jest realizowana i finansowana w ramach Projektu Grantowego pn. „MAM CEL 2 - dostęp do aktywnej integracji dla mieszkańców Gminy Słomniki”, nr 00011/DTD/I/2020 w związku z uzyskaniem dofinansowania w konkursie grantowym dla jednostek samorządu terytorialnego ogłoszonym w ramach projektu pn. "Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych", realizowanego 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 Edukacja Rozwój 2014-2020.
2. W ramach projektu usługa będzie realizowana i finansowana do 31.12.2022 roku. Od 1.01.2023 roku usługa będzie realizowana i finansowana przez Gminę Słomniki.
3. Gmina Słomniki świadczy usługę transportową door-to-door z użyciem zakupionego w ramach Projektu Grantowego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim.
4. Gmina Słomniki w ramach realizacji usługi zatrudnia wykwalifikowanego kierowcę i asystenta/asystentkę kierowcy, w tym do pomocy/asysty w pokonywaniu schodów i innych barier architektonicznych. Asystent/asystentka pełni w projekcie także funkcję operatora usługi, w niniejszym Regulaminie występują obie te nazwy stanowiska.
5. Usługi door-to-door mają na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji. Z usługi mogą korzystać pełnoletni mieszkańcy Gminy Słomniki, spełniający określone kryteria dotyczące borykania się z barierami w zakresie mobilności (osoby z niepełnosprawnością, ale także osoby nie posiadające stosownego orzeczenia stwierdzającego niepełnosprawność).
6. W imieniu Gminy Słomniki bezpośrednim realizatorem działań w ramach projektu jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Słomnikach.

## ROZDZIAŁ II - PODSTAWOWE POJĘCIA

**GOPS** – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Słomnikach, zwany także dalej „GOPS” lub „realizator”.

### **PFRON- Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**

**Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – 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 inne). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

**Projekt grantowy** – projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door realizowany przez Gminę Słomniki, finansowany w ramach Projektu PFRON. Projekt nosi nazwę i numer: „MAM CEL 2 - dostęp do aktywnej integracji dla mieszkańców Gminy Słomniki”, nr 00011/DTD/I/2020.

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

**Projekt PFRON** – projekt *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.

**Regulamin** – *Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door* dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki, niniejszy dokument.

**Usługa door-to-door** – usługa indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmująca 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.

**Usługi aktywnej integracji** - zostały określone zgodnie z definicją aktywizacji społeczno-zawodowej 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.

**Użytkownicy/użytkowniczki** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia. W tekście pojęcie „użytkownicy/użytkowniczki” używane jest zamiennie z pojęciem „odbiorcy usługi” lub „korzystający z usługi”

### ROZDZIAŁ III - ZAKRES USŁUGI

1. Głównym celem świadczonej usługi door-to-door jest wzrost aktywności społeczno-zawodowej mieszkańców Gminy Słomniki posiadających potrzebę wsparcia w zakresie mobilności poprzez zapewnienie dostępu do usługi transportu door-to-door i dzięki temu umożliwienie korzystania z aktywnej integracji o charakterze społecznym, zawodowym, edukacyjnym i zdrowotnym, a poprzez to wsparcie wejścia/powrotu użytkowników/użytkowniczek na rynek pracy lub utrzymania zatrudnienia.
2. Usługa jest kierowana do osób doświadczających występowania barier w mobilności spowodowanych:
  - a. niepełnosprawnością,
  - b. podeszłym wiekiem,
  - c. wykluczeniem społeczno – zawodowym w związku z np. niskimi kompetencjami społecznymi a także ubóstwem
  - d. zamieszkiwaniem na terenie wsi i odległych przysiółków Gminy Słomniki, wykluczonych komunikacyjnie z powodu braku transportu publicznego,
  - e. innymi uzasadnionymi przyczynami, np. zdarzeniem losowym.
3. Usługa służy zaspokojeniu potrzeby przemieszczenia się, w celu skorzystania z różnego rodzaju aktywności i usług w instytucjach takich jak:
  - a. placówki świadczące aktywizację społeczno – zawodową (transport w celu zapisania się,

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

- zapoznania z placówką, udział w zajęciach próbnych: Środowiskowego Domu Samopomocy, Warsztatu Terapii Zajęciowej, Zakładu Aktywności Zawodowej, Uniwersytetu III Wieku, centrum opiekuńczo – mieszkalnego, dziennego domu opieki, mieszkania chronionego, itp.)
- b. placówki opieki medycznej i rehabilitacji
  - c. placówki edukacyjne
  - d. placówki kulturalne, sportowe i rekreacyjne.
4. Ponadto z usługi użytkownicy/użytkowniczki będą mogli/ły skorzystać w celu załatwienia spraw urzędowych.
  5. Użytkownicy/użytkowniczki mogą skorzystać ponadto z indywidualnego transportu w celach towarzyskich, jeśli służą one integracji.
  6. Transport w ramach realizacji usługi odbywa się zakupionym w ramach projektu samochodem, dostosowanym do przewożenia osób na wózkach. Osoby korzystające z usługi mogą dodatkowo zamówić możliwość skorzystania ze schodołazu, asysty osoby trzeciej, tłumacza języka migowego lub innych niezbędnych w ich sytuacji udogodnień.
  7. Osoby korzystające z usługi mogą skorzystać z niej z osobą wskazaną przez siebie w celu asysty (opiekun/ka, asystent/ka osobista osoby niepełnosprawnej, opiekun/ka wytchnieniowy/a itp.) a także z psem przewodnikiem.
  8. Osoby korzystające z usługi zamawiają transport on-line (przez formularz na stronie internetowej), telefonicznie lub pisemnie, z miejsca zamieszkania/pobytu w wybrane przez siebie miejsce, „od drzwi do drzwi”. W ramach usługi użytkownicy/użytkowniczki mogą uzyskać pomoc w wyjściu z domu i wejściu do budynku, do którego się udają.
  9. Usługa świadczona jest nieodpłatnie zarówno dla użytkowników/użytkowniczek jak i osoby asystującej czy psa asystującego.
  10. Usługa jest świadczona w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30-19.30, w soboty i niedziele w godzinach 12-19. Usługa nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy. W sytuacji, gdy już po rozpoczęciu świadczenia usługi pojawią się potrzeby zmiany ustalonych godzin i dni świadczenia usługi realizator zastrzega sobie takie prawo.

#### **ROZDZIAŁ IV – UŻYTKOWNICY/UŻYTKOWNICZKI USŁUGI**

Z usługi może skorzystać osoba spełniająca łącznie następujące kryteria:

1. Jest mieszkańcem/mieszkanką Gminy Słomniki
2. Jest pełnoletni/pełnoletnia
3. Doświadcza bariery w mobilności, rozumianej jako:
  - a. trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność w różnych obszarach, np. poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, z zaburzeniami i chorobami psychicznymi, z całościowymi zaburzeniami rozwoju), lub
  - b. trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na wiek i/lub samotność oraz brak wsparcia ze strony rodziny i środowiska, lub
  - c. trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na niskie kompetencje społeczne, ubóstwo, wykluczenie lub zagrożenie wykluczeniem społecznym lub
  - d. trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na zamieszkiwanie na terenie wsi i odległych przysiółków Gminy Słomniki, wykluczonych komunikacyjnie z powodu braku transportu publicznego,
  - e. trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na wystąpienie zdarzenia losowego (np. wypadku)

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

4. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi złoży oświadczenie o spełnieniu kryteriów skorzystania z usługi transportu „door-to-door” oraz zgodę na przetwarzanie danych osobowych. Dokumenty te stanowią załącznik nr 2 i nr 3 do niniejszego regulaminu.
5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach realizator usługi może zażądać udokumentowania doświadczanej bariery w mobilności poprzez dołączenie (w zależności od rodzaju bariery) do oświadczenia, o którym mowa w ust. 4:
  - a. orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub orzeczenia równoważnego, w przypadku braku orzeczenia – zaświadczenia od lekarza o występujących barierach
  - b. zaświadczenia o spełnianiu przesłanek dotyczących wykluczenia.
6. Brak dostarczenia dokumentu, o którym mowa w ust. 5 może skutkować odmową zrealizowania usługi.

## ROZDZIAŁ V - ZAMAWIANIE I REALIZACJA USŁUGI

1. Podstawą do zgłoszenia zapotrzebowania na usługę transportu jest formularz zgłoszenia stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Osoba chcąc skorzystać z usługi transportu **po raz pierwszy** jest zobowiązana do wypełnienia oświadczenia stanowiącego załącznik nr 2 do Regulaminu oraz klauzul zgody na przetwarzanie danych osobowych stanowiącej załącznik nr 3 do Regulaminu.
3. Zgłoszenia od osób chcących skorzystać z usługi będą przyjmowane:
  - a) pod numerem telefonu 737178814, w dni robocze od godz. 7:30 do godz. 15:30,
  - b) pod numerem telefonu 737178814, w formie wiadomości sms, całodobowo
  - c) drogą elektroniczną (poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej [www.transport.gops-slomniki.pl](http://www.transport.gops-slomniki.pl), całodobowo;
  - d) pod adresem e- mail: [transport@gops-slomniki.pl](mailto:transport@gops-slomniki.pl), całodobowo, w zgłoszeniu należy podać imię i nazwisko oraz numer kontaktowy
  - e) osobiście w Urzędzie Miejskim w Słomnikach lub Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Słomnikach w godzinach pracy (pon 9-17, wt-pt: 7.30-15.30), na parterze Urzędu należy wybrać wew. nr 102.
4. Zgłoszenia dokonuje potencjalny odbiorca usługi lub w jego imieniu rodzina, instytucja, osoba trzecia.
5. W przypadku zgłoszeń osobistych w GOPS gdy zaistnieje taka potrzeba, pracownicy GOPS pomagają wypełnić formularz na miejscu.
6. W przypadku zgłoszeń telefonicznych formularz zgłoszenia oraz stosowne oświadczenia odczyta i wypełni operator, odbierający zgłoszenie. Operator odczyta także treść klauzuli informacyjnej i odbierze ustne potwierdzenie zapoznania się z nią przez osobę zgłaszającą.
7. Gdy zgłoszenie nastąpi w formie sms, operator oddzwoni w celu wykonania czynności, o których mowa w p. 6.
8. W przypadku zgłoszeń drogą elektroniczną przez stronę [www.transport@gops-slomniki.pl](http://www.transport@gops-slomniki.pl), formularz zgłoszeniowy wypełniany przez osobę zgłaszającą wraz z oświadczeniem i klauzulą informacyjną zostanie wygenerowany i odebrany przez operatora. W przypadku zgłoszenia mailowego operator oddzwoni na podany numer w celu wykonania czynności, o których mowa w p. 6.
9. Czas oczekiwania użytkownika/użytkowniczkę na potwierdzenie przyjęcia zamówienia przez operatora na realizację usługi nie przekracza 24 godzin. Jeśli zgłoszenie dokonane zostało w weekend lub dzień ustawowo wolny od pracy, czas na potwierdzenie liczy się od poniedziałku lub od następującego po dniu wolnym dnia roboczego od godz. 7:30.

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

- Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia nastąpi telefonicznie lub telefonicznie i mailowo, jeśli użytkownik/użytkowniczka poda/a adres mailowy.
10. Zgłoszenia potrzeby skorzystania z usługi transportowej należy dokonać nie później niż na trzy **dni robocze** do godziny 15:00, przed planowanym terminem przejazdu.
  11. W przypadku, gdy w zgłoszonym przez użytkownika/użytkowniczkę terminie nie ma możliwości realizacji zlecenia, użytkownik/użytkowniczka zostaje wpisany na listę rezerwową. W momencie zwolnienia samochodu (anulacja innej rezerwacji) operator informuje zainteresowanego użytkownika/użytkowniczkę o możliwości przyjęcia zlecenia. Powiadomienie o znajdowaniu się na liście rezerwowej nastąpi zgodnie z p. 9.
  12. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi będzie decydować kolejność zgłoszeń.
  13. Użytkownik/użytkowniczka ma obowiązek zgłosić potrzebę skorzystania z usługi z odpowiednim wyprzedzeniem biorąc pod uwagę procedurę potwierdzania.
  14. Jeden użytkownik/użytkowniczka może skorzystać z czterech przejazdów w miesiącu. W uzasadnionych przypadkach realizator usługi transportowej „door-to-door” może zmienić limit.
  15. Jeden przejazd rozumiany jest jako przejazd z miejsca pobytu użytkownika/użytkowniczkę do miejsca docelowego wraz z drogą powrotną. Trasa przejazdu nie może przekroczyć 100 km.
  16. W wyjątkowych, uzasadnionych okolicznościami sytuacjach, za zgodą realizatora usługi trasa może przekroczyć 100 km, jednak nie więcej niż 300 km w obie strony.
  17. Jeżeli czas dojazdu użytkownika/użytkowniczkę do miejsca docelowego nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników przebiegają w bliskich odległościach, operator może łączyć przejazdy.
  18. Załogę samochodu, świadczącego usługi transportowe „door-to-door” stanowi:
    - a. kierowca,
    - b. w przypadku konieczności zapewnienia pomocy/asysty użytkownikowi/użytkowniczce - operator usługi. Operatorem usługi jest osoba zatrudniona przez realizatora, przeszkolona w zakresie pierwszej pomocy oraz komunikacji interpersonalnej.
  19. Po przybyciu na miejsce rozpoczęcia usługi Kierowca lub operator informuje telefonicznie użytkownika/użytkowniczkę o tym fakcie.
  20. Czas oczekiwania pojazdu na użytkownika/użytkowniczkę w miejscu wskazanym jako miejsce podstawienia samochodu wynosi do 15 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten jest liczony od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionym miejscu, a kierowca lub operator są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.
  21. Użytkownik/użytkowniczka usługi odbywający/a przejazd na wózku inwalidzkim nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów mocujących wózek do podłogi pojazdu oraz wykonywać gwałtownych ruchów.
  22. Opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka towarzysząca użytkownikowi/użytkowniczce usługi nie może w czasie jazdy odpinać pasów bezpieczeństwa, przemieszczać się i w jakikolwiek sposób utrudniać jazdę kierowcy.
  23. Każda z osób znajdująca się w samochodzie podczas wykonywania usługi zachowuje wszystkie środki bezpieczeństwa tj. zajmują odpowiednie miejsce, zapina pasy bezpieczeństwa oraz zachowuje się kulturalnie.
  24. W pojeździe obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów oraz picia alkoholu, a także spożywania jakichkolwiek posiłków.

## ROZDZIAŁ VI - ODWOŁANIE, REZYGNACJA LUB BRAK MOŻLIWOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Odwołanie zamówionego przejazdu należy zgłosić nie później niż do godziny 12:00 dnia roboczego poprzedzającego zlecenie poprzez te same kanały, którymi usługa jest zamawiana. Jeśli usługa świadczona ma być w weekend (sobota, niedziela) termin odwołania to piątek do godziny 12.
2. W przypadku, gdy odwołanie nastąpi w terminie późniejszym lub użytkownik/użytkowniczka w ogóle nie powiadomi o rezygnacji z usługi zostanie obciążony/a kosztami dojazdu samochodu do umówionego miejsca, w ten sposób że stawka za 1 km wynosi 0,8358 zł pomnożone przez liczbę kilometrów trasy z bazy samochodu do miejsca wskazanego w zamówieniu.
3. W przypadku, gdy odwołanie nastąpi w terminie późniejszym lub użytkownik/użytkowniczka w ogóle nie powiadomi o rezygnacji z usługi więcej niż dwa razy w roku, nie będzie miał możliwości skorzystać z usługi kolejny raz.
4. Przypadki opisane w p. 2 i 3 nie dotyczą sytuacji losowych i nieprzewidzianych, kiedy nie było możliwe powiadomienie o rezygnacji z usługi z wyprzedzeniem (nagła choroba, wypadek, zdarzenie losowe).
5. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień lub ograniczenia kadrowe), użytkownik/użytkowniczka otrzyma niezwłocznie, w terminie podanym w p. V ust. 9 na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.
6. Kierowca, już po podstawieniu samochodu w zamówione miejsce może odmówić wykonania przewozu w przypadku, gdy użytkownik/użytkowniczka jest chory i wymaga opieki medycznej.
7. Kierowca już po podstawieniu samochodu w zamówione miejsce ma prawo odmowy wykonania usługi transportowej w razie niemożności zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu lub w sytuacji, gdy użytkownik/użytkowniczka lub opiekun/opiekunka będą pod wpływem alkoholu i/lub środków psychoaktywnych.
8. Kierowca i operator ma prawo żądać od użytkownika/użytkowniczki dowodu potwierdzającego tożsamość przez rozpoczęciem kursu. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu chce skorzystać osoba nieuprawniona – osoba taka nie może skorzystać z usługi, kierowca omawia kursu a osoba zwraca koszty przejazdu gminie na zasadach określonych w p. 2.
9. Kierowca i operator ma możliwość weryfikacji odpowiedniego certyfikatu psa asystującego w sytuacjach podróżowania użytkownika/użytkowniczki wraz z psem przewodnikiem. W przypadku braku takiego certyfikatu zastosowanie ma p. 2.
10. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.

## ROZDZIAŁ VII - ODPLATNOŚĆ ZA USŁUGI

Usługa indywidualnego transportu jest świadczona nieodpłatnie dla osób uprawnionych.



## **ROZDZIAŁ VIII - SKARGI I PROCEDURA REKLAMACYJNA**

1. Adresatem skarg i reklamacji jest Gmina Słomniki.
2. Skargi i reklamacje przyjmuje i rozpatruje w imieniu Gminy – GOPS w Słomnikach.
3. Skargi i reklamacje dotyczące realizacji usługi można składać za pomocą tych samych kanałów komunikacji o których mowa w p. V ust. 3 a-e Regulaminu
4. Na stronie internetowej [www.transport@gops-slomniki.pl](http://www.transport@gops-slomniki.pl) jest możliwość wypełnienia formularza reklamacji w analogiczny sposób jak formularza zgłoszenia. Osoby z dysfunkcją wzroku mogą zgłosić reklamację telefonicznie, operator przeprowadzi skarżącego przez kolejne części formularza.
5. Wszystkie skargi, wnioski i reklamacje będą rozpatrywane w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
6. Informacja o rozpatrzeniu skargi/reklamacji zostanie przesłana pisemnie na adres skarżącego.
7. Formularz skargi/reklamacji stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu.

## **ROZDZIAŁ IX - KONTROLA I MONITORING JAKOŚCI USŁUG**

1. Monitoring i kontrola jakości realizowanej usługi door-to-door będzie się odbywać na podstawie:
  - a) liczby użytkowników/użytkowniczek usług transportowych (miesięcznie/rocznie),
  - b) liczby zrealizowanych kursów (miesięcznie/rocznie),
  - c) czasu przejazdu,
  - d) czasu oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę,
  - e) czasu postoju bez realizacji usługi,
  - f) częstotliwości kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych godzin),
  - g) liczby i powodów odmów wykonywania usług transportowych,
  - h) liczby odwołań/rezygnacji z usługi (miesięcznie/rocznie),
  - i) określenia celu podróży,
  - j) określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,
  - k) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji,
  - l) analizy danych zebranych w ramach ankiety satysfakcji użytkownika/użytkowniczki.
2. Dane, o których mowa w pkt 1 będą zbierane wyłącznie do celów statystycznych, sprawozdawczych i analitycznych.
3. Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej nie rzadziej niż raz na pół roku przeprowadzi będzie ankietę dotyczącą usług świadczonych w ramach projektu wśród użytkowników/użytkowniczek a także wśród lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami oraz lokalnych pracodawców.

## **ROZDZIAŁ X - POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Użytkownik/użytkowniczka usługi zobowiązuje się do przestrzegania zasad Regulaminu.
2. Załącznikami do regulaminu są:
  - 1) Formularz zgłoszenia zapotrzebowania na usługę transportową

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

---

- 2) Oświadczenie użytkownika/użytkowniczki o spełnianiu kryteriów skorzystania z usługi
  - 3) Klauzula zgody na przetwarzanie danych osobowych wraz z obowiązkiem informacyjnym.
  - 4) Formularz skargi/reklamacji.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2021 roku.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Kierownik GOPS.

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

---

*Załącznik nr 1 do Regulamin świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki*

## **Formularz zgłoszenia zapotrzebowania na usługę transportową**

1. Imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności:  
.....
2. Telefon kontaktowy i (ewentualnie) adres mailowy do potwierdzenia zamówienia usługi:  
.....
3. Data planowanego transportu.....
4. Cel transportu: (np. skorzystanie z usługi medycznej, załatwienie sprawy urzędowej, rozmowa kwalifikacyjna ws pracy itd.)  
.....
5. Godzina i dokładne miejsce rozpoczęcia świadczenia usługi transportu (adres z miejscowością i numerem budynku)  
.....
6. Dokładny adres docelowy usługi transportu (ulica, numer budynku, nr mieszkania):  
.....
7. Przewidywana godzina powrotu:  
.....
8. Wskazanie konieczności skorzystania z dodatkowych usług(\*zakreślić właściwe):
  - a. schodółaz
  - b. wózek inwalidzki – poruszam się na swoim
  - c. wózek inwalidzki – proszę o przydzielenie



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

---

- d. asystent – proszę o przydzielenie
  
- e. asystent – jadę ze swoim asystentem
  
- f. tłumacz języka migowego
  
- g. pies przewodnik – jadę ze swoim psem
  
- h. inne – jakie? .....



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

*Załącznik nr 2 do Regulamin świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki*

**Oświadczenie**

Oświadczam, że poniższe dane mnie dotyczące są zgodne z prawdą oraz jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za składanie fałszywego oświadczenia oraz zobowiązuję się niezwłocznie poinformować o wszelkich zmianach danych zawartych w niniejszym oświadczeniu.

**1. Imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki usługi:**

.....

**2. Data urodzenia.....**

**3. Adres zamieszkania.....**

**4. Telefon kontaktowy oraz adres e-mail.....**

**5. Doświadczam bariery w mobilności z powodu:**

	<b>Zaznacz właściwe poprzez wstawienie X</b>
trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność w różnych obszarach, np. poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, z zaburzeniami i chorobami psychicznymi, z całościowymi zaburzeniami rozwoju), lub	
trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na wiek i/lub samotność oraz brak wsparcia ze strony rodziny i środowiska, lub	
trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na niskie kompetencje społeczne, ubóstwo, wykluczenie lub zagrożenie wykluczeniem społecznym lub	
trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na zamieszkiwanie na terenie wsi i odległych przysiółków Gminy Słomniki, wykluczonych komunikacyjnie z powodu braku transportu publicznego.	

**6. Posiadam orzeczenie o stopniu niepełnosprawności/równoważne:**

	<b>Zaznacz X właściwe i wpisz symbol niepełnosprawności, np. 04-O, 05-R, 10-N i inne</b>		<b>Zaznacz właściwe poprzez wstawienie X</b>

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

<b>Lekkim</b>		<b>Niezdolności do pracy/niezdolności do pracy w gospodarstwie rolnym</b>	
<b>Umiarkowanym</b>		<b>Całkowitej niezdolności do pracy</b>	
<b>Znacznym</b>		<b>Całkowitej niezdolności do pracy i samodzielnej egzystencji</b>	

**7. Korzystam z usługi transportu w celu:**

<b>Cel</b>	<b>Zaznacz właściwe poprzez wstawienie X</b>
<b>Aktywizacja Społeczna</b> W tym m.in. nabycie, przywrócenia 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.	
<b>Zawodowy</b> W tym m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy.	
<b>Edukacyjny</b> Wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy.	
<b>Zdrowotny</b> Jeżeli celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie się od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).	

8. Oświadczam, że zapoznałam/em się z *Regulaminem świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki* i akceptuję jego postanowienia.

Słomniki, dnia .....

.....  
Czytelny podpis użytkownika/użytkowniczki usługi

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

*Załącznik nr 3 do Regulamin świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki*

## **KLAUZULA ZGODY NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

Zgodnie z Rozporządzeniem 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), publ. Dz. Urz. UE L Nr 119, s. 1,

- wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w zakresie: imię i nazwisko odbiorcy usługi, adres, telefon, adres poczty elektronicznej, datę urodzenia (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 „Mam Cel 2 dostęp do aktywnej integracji dla mieszkańców Gminy Słomniki”, nr 00011/DTD/I/2020.

Niniejsza zgoda jest dobrowolna i może być cofnięta w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

.....  
(data, podpis)

## **OBOWIĄZEK INFORMACYJNY**

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (Dz.U.UE.L. z 2016r. Nr 119, s.1 ze zm.) - dalej: „RODO” informuję, że:

- 1) Administratorem Państwa danych jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Słomnikach, ul. T. Kościuszki 64, 32-090 Słomniki
- 2) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem adresu email: ido@gops-slomniki.pl lub pisemnie pod adres Administratora.
- 3) W przypadku dobrowolnego udostępniania przez Państwa danych osobowych innych niż wynikające z obowiązku prawnego, podstawę legalizującą ich przetwarzanie

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

stanowi wyrażona zgoda na przetwarzanie swoich danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Udostępnione dobrowolnie dane będą przetwarzane w celu uczestnictwa w Projekcie „Mam Cel 2 dostęp do aktywnej integracji dla mieszkańców Gminy Słomniki”, nr 00011/DTD/I/2020.

- 4) Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celu z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach szczególnych, w tym przepisów archiwalnych. Natomiast w przypadku danych podanych dobrowolnie – co do zasady do czasu wycofania przez Państwa zgody na ich przetwarzanie.
- 5) Państwa dane osobowe będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, lecz nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu.
- 6) Państwa dane osobowych nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).
- 7) W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, przysługują Państwu następujące prawa:
  - a) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
  - b) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
  - c) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
  - d) w przypadku gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie wyrażonej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) - prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
  - e) prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), w sytuacji, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO);
- 8) Podanie przez Państwa danych osobowych w związku z ciężącym na Administratorze obowiązkiem prawnym jest obowiązkowe, a ich nieprzekazanie skutkować będzie brakiem realizacji celu, o którym mowa w punkcie 3. Nieprzekazanie danych udostępnianych dobrowolnie pozostaje bez wpływu na rozpoznanie sprawy.
- 9) Państwa dane mogą zostać przekazane następującym kategoriom odbiorców: osobom fizycznym lub prawnym, organom publicznym, jednostkom lub innym podmiotom, które przetwarzają dane osobowe w imieniu Administratora – w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych, podmiotom zapewniającym ochronę danych osobowych i bezpieczeństwo IT; podmiotom lub organom którym Administrator jest ustawowo obowiązany przekazywać dane lub uprawnionym do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa; operatorom pocztowym; pracownikom Administratora



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

---

*Załącznik nr 4 do Regulamin świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki*

**FORMULARZ SKARGI/REKLAMACJI**

1. Imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki usługi:  
.....
2. Adres zamieszkania.....
3. Telefon kontaktowy oraz adres e-mail.....
4. Data skorzystania z usługi.....
5. Cel skorzystania z usługi.....
6. Adres docelowy usługi transportu.....
7. Opis skargi/reklamacji lub opinia /wniosek o usłudze.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....
8. Oczekiwania skarżącego/składającego reklamację:  
.....  
.....  
.....  
.....

Oświadczam, że poniższe dane są zgodne z prawdą oraz jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za składanie fałszywego oświadczenia oraz zobowiązuję się niezwłocznie poinformować o wszelkich zmianach danych zawartych w niniejszym formularzu.

Słomniki, dnia..... ..

Czytelny podpis skarżącego/składającego reklamację