



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

ZARZĄDZENIE NR 105a/2021
WÓJTA GMINY SIENNICA RÓŻANA
z dnia 13 grudnia 2021 r.


w sprawie przyjęcia Regulaminu usługi indywidualnego transportu door to door świadczonej przez Gminę Siennica Różana dla osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności

Na podstawie art. 30 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 i 4 oraz art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 z późn. zm.) zarządzam co następuje:

§1. Przyjmuje się Regulamin usługi indywidualnego transportu door to door świadczonej przez Gminę Siennica Różana dla osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności na potrzeby projektu pn. „Usługa indywidualnego transportu door to door na terenie gminy Siennica Różana”, stanowiący załącznik do zarządzenia

§2. Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi

§3. Zarządzenie wchodzi z dniem 1 stycznia 2022 r.


WÓJTA
Leszek Proskura

REGULAMIN

USŁUGI INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU DOOR TO DOOR ŚWIADCZONEJ PRZEZ GMINĘ SIENNICA RÓŻANA DLA OSÓB Z POTRZEBAMI WSPARCIA W ZAKRESIE MOBILNOŚCI

I. DEFINICJA POJĘĆ STOSOWANYCH W REGULAMINIE

1. **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.
2. **Projekt grantowy** – projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door realizowany przez Gminę Siennica Różana finansowany w ramach Projektu PFRON.
3. **Usługa door-to-door lub zamiennie stosowana nazwa usługa transportowa**– 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 door-to-door, 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. **Regulamin** – Regulamin usługi indywidualnego transportu door to door świadczonej przez Gminę Siennica Różana dla osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności, dokument określający zasady korzystania z usług transportowych przyjęty zarządzeniem Wójta Gminy Siennica Różana.
5. **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.
6. **Użytkownik/Użytkowniczka** – osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystająca z usług door-to-door, która ukończyła 18 rok życia, zamieszkująca na terenie Gminy Siennica Różana.
7. **Zamawiający** - osoba składająca pisemne zamówienie na usługę transportową do Urzędu Gminy w Siennicy Różanej. Może to być sam Użytkownik/Użytkowniczka lub osoba reprezentująca go (członek rodziny, opiekun prawny, osoba obca).
8. **Opiekun/Dyspozytor** – pracownik Urzędu Gminy w Siennicy Różanej, osoba świadcząca fizyczną pomoc w wydostaniu się Użytkownika z miejsca zamieszkania, pomoc przy wejściu/wyjściu z samochodu, wejścia do miejsca docelowego oraz zapewnienie takiej pomocy w drodze powrotnej. Osoba przeszkolona w zakresie udzielania pierwszej pomocy.

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

Jednocześnie jest to osoba przyjmująca zgłoszenia usługi transportowej, ustalająca harmonogram usługi transportowej oraz prowadząca szczegółowe zadania dotyczące usługi transportowej.

9. **Deklaracja** – Deklaracja korzystania z usług door to door w Gminie Siennica Różana, załącznik nr 1 do Regulaminu, dokument konieczny do złożenia zamówienia na usługę transportową.
10. **Ankieta** - Ankieta satysfakcji z jakości usług transportowych, pozwalająca ocenić stopień zadowolenia z usługi, dopasowania do potrzeb Użytkownika/Użytkowniczki, jakość sprzętu, postępowania obsługi, stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu.
11. **Oświadczenie** - Oświadczenie o spełnieniu kryteriów uprawniających do skorzystania z usług door to door - pisemne potwierdzenie Użytkownika/Użytkowniczki złożone w deklaracji pod odpowiedzialnością karną za złożenie nieprawdziwych informacji, dające prawo do skorzystania z usługi door to door, stanowiące element składanej deklaracji.
12. **INU** – Indywidualny Numer Użytkownika/Użytkowniczki – numer nadawany przez Dyspozytora jednorazowo Użytkownikowi/Użytkowniczce, ważny przez cały okres trwania usług door to door, umożliwiający m.in. zamawianie kolejnych usług przez tę samą osobę tylko telefonicznie.
13. **ZZK** – Zbiorcze Zestawienie Kursów – dokument wewnętrzny Organizatora, wypełniany przez Dyspozytora w oparciu o zatwierdzone zgłoszenia usług transportowych i przekazywany kierowcy usług door to door (załącznik nr 7 do Regulaminu).
14. **DPZ** – Druk Przyjęcia Zgłoszenia – dokument wewnętrzny Organizatora, załącznik nr 6 Regulaminu.
15. **PFRON** – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
16. **Organizator** - Gmina Siennica Różana, reprezentowana przez Wójta Gminy Siennica Różana.
17. **Aktywizacja społeczno-zawodowa** – rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez niwelowanie barier związanych z mobilnością tych osób. Aktywizacja ma przyczynić się m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej (określenie spójne z definicją usług aktywnej integracji)
18. **Usługi aktywnej integracji** - 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.

II. INFORMACJE OGÓLNE DOTYCZĄCE USŁUG TRANSPORTOWYCH

1. Usługi transportowe realizowane przez Gminę Siennica Różana mają na celu doraźną pomoc osobom mającym trudności w poruszaniu się oraz ograniczone możliwości samodzielnego korzystania z transportu publicznego.
2. Usługi transportowe świadczone są w celu aktywizacji społeczno - zawodowej mającej na celu rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym. Aktywizacja ma

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

przyczynić się m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej. Cele szczegółowe to:

- a. **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 Kultury, uczestnictwo w Uniwersytecie III Wieku, spotkania integracyjne.
 - b. **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.
 - c. **Edukacyjny** - wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy.
 - d. **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).
3. Usługi transportowe świadczone są od poniedziałku do piątku – w godzinach od 7.30 do 15:30.
 4. Usługi transportowe nie będą świadczone w weekendy oraz w dni świąteczne wolne od pracy.
 5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach przewozy mogą być wykonywane poza godzinami określonymi pod warunkiem złożenia zamówienia z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem i możliwościami organizacyjnymi Organizatora.
 6. Zgłoszenia na usługi transportowe przyjmuje Dyspozytor, po weryfikacji uprawnień zawartych w deklaracjach, wypełnia druk ZZK i przekazuje kierowcy usług door to door.
 7. Usługa transportowa odbywa się w busie 9-cio osobowym, przystosowanym do przewozu 1 osoby na wózku inwalidzkim. Załogę samochodu świadczącego te usługi stanowi kierowca i opiekun - przeszkoleni w zakresie udzielania pierwszej pomocy.
 8. Usługa transportowa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
 9. Świadczenie usługi door to door odbywa się w obie strony, czyli tam i z powrotem, w systemie „od drzwi do drzwi”, tzn. kierowca i/lub opiekun zapewniają pomoc w wyjściu ze wskazanego miejsca i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez osobę zamawiającą usługę transportową (w sytuacji gdy zachodzi taka potrzeba, wskazana w zamówieniu).
 10. Usługi transportowe są nieodpłatne zarówno dla Użytkownika/Użytkowniczki, osoby zależnej jak i opiekuna lub/i psa asystującego w okresie na jaki Organizator zawarł umowę z PFRON na finansowanie programu.
 11. Zasięg terytorialny usługi transportowej obejmuje teren Gminy Siennica Różana, jednakże z uwagi na specyfikę świadczeń lub pojawiające się potrzeby Użytkowników, dopuszcza się realizację kursów poza teren Gminy.

III. KTO MOŻE SKORZYSTAĆ Z USŁUGI - KRYTERIA DOSTĘPU

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

1. Uprawnionymi do korzystania z usług transportowych są osoby powyżej 18 roku życia, zamieszkałe na terenie Gminy Siennica Różana, które w momencie złożenia wniosku o skorzystanie z usługi transportowej oraz w trakcie wykonania usługi, spełniają jeden z poniższych kryteriów:
 - a. posiadają aktualne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności albo orzeczenie równoważne i są osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (w tym w szczególności osoby z dysfunkcją słuchu, wzroku, niepełnosprawnością ruchową),
 - b. nie posiadają orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego ale aktualnie mają trudności w samodzielny przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność, z powodu różnych przyczyn (choroba, wypadek, wiek).

i będą korzystać z usługi transportowej w celu aktywizacji społecznej, zawodowej, edukacyjnej lub zdrowotnej.

2. Użytkownik/Użytkowniczka usługi transportowej ma prawo podróżować w towarzystwie jednego pełnoletniego opiekuna, osoby zależnej i/lub psa asystującego – po zgłoszeniu tego u dyspozytora.
3. Opiekun, osoba zależna ma prawo do przejazdu tylko na odcinku jazdy z Użytkownikiem/Użytkowniczką w ramach realizowanej usługi transportowej.
4. Opiekunem nie może być osoba wymagająca pomocy ze strony pracowników Organizatora.

IV. DOKUMENTY UPRAWNIAJĄCE DO ZGŁOSZENIA USŁUGI TRANSPORTOWEJ

Dokumentami uprawniającymi do korzystania z usług transportowych są:

1. Aktualne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lub orzeczenie stosownego organu o przyznaniu grupy inwalidzkiej i oświadczenie o spełnieniu kryteriów uprawniających do skorzystania z usług door to door (zawarte w załączniku nr 1 do Regulaminu).
2. Przy braku powyższych dokumentów, inny dokument wskazujący problemy zdrowotne w zakresie mobilności (posiadana aktualna dokumentacja medyczna lub zaświadczenie lekarskie stanowiące załącznik nr 2 do Regulaminu) i oświadczenie o spełnieniu kryteriów uprawniających do skorzystania z usług door to door (zawarte w załączniku nr 1 do Regulaminu).
3. W odniesieniu do osób powyżej 75-tego roku życia tylko oświadczenie o spełnieniu kryteriów uprawniających do skorzystania z usług door to door (zawarte w załączniku nr 1 do Regulaminu).

V. ZAMAWIANIE USŁUGI TRANSPORTOWEJ

1. Zgłoszenie usługi transportowej można dokonać według jednej z poniższych możliwości:

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

- a. dostarczyć aktualny dokument uprawniający do korzystania z usług transportowych określony w pkt IV i Deklarację do Urzędu Gminy w Siennicy Różanej, Siennica Różana 265 A, 22-304 Siennica Różana,
 - b. dokonać zgłoszenia pod numerem telefonu 82 575 92 81 lub 726881360 oraz przesłać dokumenty wykazane w pkt 1 a. na adres e-mail dowoz@siennica.pl (w formie skanu, zdjęcia itp.),
 - c. dokonać zgłoszenia pod nr telefonu 82 575 92 81 lub 726881360 podając nr INU oraz informacje dotyczące podróży. W uzasadnionych przypadkach dyspozytor może żądać dodatkowych dokumentów, szczególnie gdy uprawnienia do skorzystania z usług przedstawione w deklaracji są nieaktualne.
2. Dyspozytor przyjmuje zlecenia oraz udziela informacji w tym zakresie w dni powszednie w godzinach pracy Urzędu Gminy w Siennicy Różanej.
 3. Zgłoszenie należy złożyć minimum na 3 dni przed potrzebą usługi transportowej. W uzasadnionych przypadkach wniosków złożonych później (tzw. pilnych), nie dających się przewidzieć wcześniej, rozpatrywane są na miarę możliwości Organizatora.
 4. Użytkownik/Użytkowniczka zapoznaje się i przyjmuje do stosowania niniejszy Regulamin, co potwierdza złożeniem podpisu na Deklaracji.
 5. Przy zamawianiu usług transportowych należy podać m.in.:
 - a. imię i nazwisko,
 - b. datę urodzenia,
 - c. dane teleadresowe,
 - d. wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (rodzaj zaburzenia lokomocji, poruszanie się na wózku inwalidzkim, za pomocą kul itp.),
 - e. wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki,
 - f. adres docelowy zgłoszenia oraz cel szczegółowy podróży (jeden z opisanych w pkt II.2 Regulaminu),
 - g. udział opiekuna, osoby zależnej i/lub psa asystującego w usłudze transportowej,
 - h. informacji, czy korzystający potrzebuje pomocy asystenta w dotarciu z mieszkania do samochodu i miejsca docelowego,
 - i. miejsca odebrania Użytkownika, np. z przed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, podjazd, rodzaj schodów itp.
 - j. inne dane Użytkownika m.in.: adres pod który ma przyjechać kierowca, adres email/numer telefonu do Użytkownika lub osoby upoważnionej na który dyspozytor potwierdzi usługę transportową, godzina dotarcia do miejsca docelowego, godzina powrotu.

VI. SPOSÓB REALIZACJI USŁUGI TRANSPORTOWEJ

1. Dyspozytor przyjmujący zgłoszenie weryfikuje uprawnienia do korzystania z usługi transportowej oraz udziela informacji zwrotnej w zakresie przyznania lub odmowy wykonania usługi w terminie wskazanym we wniosku.

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

2. Dyspozytor potwierdza przyjęcie zamówienia w sposób wskazany w Deklaracji w ciągu 24 godzin licząc od dnia otrzymania zgłoszenia.
3. Zamówienie usługi transportowej jest realizowane wg kolejności zgłoszeń oraz zasad podanych w niniejszym Regulaminie.
4. Realizacja usługi transportowej musi zostać potwierdzona przez dyspozytora. Kursy niepotwierdzone przez dyspozytora nie będą zrealizowane.
5. Po przybyciu pojazdu na miejsce wskazane przez Zamawiającego i zgłoszeniu tego faktu Użytkownikowi/Zamawiającemu (poprzez domofon, telefon itp.) pojazd może oczekiwać do 15 minut. Nieobecność Użytkownika/Użytkowniczki w tym czasie powoduje odjazd pojazdu i uznanie zamówienia usługi jako bezpodstawne, skutkujące nałożeniem opłaty za koszty transportu, wskazane w pkt VII. 3.
6. W przypadku, gdy w zgłoszonym przez Zamawiającego terminie nie ma możliwości realizacji zlecenia, Zamawiający zostaje wpisany na listę rezerwową. W momencie zwolnienia samochodu (anulacja rezerwacji/zapisu) dyspozytor informuje Zamawiającego o przyjęciu zlecenia.
7. Organizator korzysta z urządzenia umożliwiającego transport po schodach osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz wózek inwalidzki (w razie gdyby Użytkownik/Użytkowniczka go nie posiadał/posiadała, a byłaby konieczność przewiezienia go do pojazdu z użyciem wózka). Potrzebę skorzystania z urządzeń Zamawiający zgłasza dyspozytorowi podczas składania zamówienia.
8. W sytuacji dużej ilości zleceń na usługi transportowe Użytkownik/Użytkowniczka ma prawo do skorzystania z jednego kursu miesięcznie, nie częściej niż raz na dwa miesiące.
9. Użytkownik/Użytkowniczka ma obowiązek okazania kierowcy lub asystentowi dokumentu potwierdzającego tożsamość.
10. Cel jazdy nie może być zmieniony przez Użytkownika/Użytkowniczkę w trakcie realizacji usługi. O wyborze trasy decyduje kierowca.
11. Organizator ma prawo łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania środka transportu.
12. Kierowca ma prawo do odmowy wykonania usługi transportowej w przypadku:
 - a. niemożliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego,
 - b. przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innych pasażerów, bądź kierowcy,
 - c. widocznego stanu wskazującego na spożycie alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych,
 - d. agresywnego zachowania pasażera.

VII. TRYB REZYGNACJI Z ZAMÓWIONEJ USŁUGI TRANSPORTOWEJ

1. Przewiduje się możliwość odwołania zamówionej usługi transportowej, z tym, że skutki odwołania są zależne od momentu rezygnacji.
2. W przypadku rezygnacji z przyznanego świadczenia usługi transportowej należy bezzwłocznie odwołać złożone zamówienie pod numerem telefonu najpóźniej do godziny

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

- 14:00 ostatniego dnia roboczego następującego bezpośrednio przed terminem realizacji usługi. Przyjęcie rezygnacji w takim trybie nie skutkuje naliczeniem opłaty.
3. W przypadku gdy osoba zamawiająca kurs, rezygnuje po godzinie 14 ostatniego dnia roboczego następującego bezpośrednio przed terminem realizacji usługi lub zrezygnuje z usługi po przybyciu pojazdu na miejsce wskazane w zamówieniu lub Użytkownik/Użytkowniczka nie zgłosi się w ciągu 15 minut od poinformowania o podstawieniu pojazdu, Organizator nakłada opłatę za koszty usługi w wysokości 5 zł za km licząc trasę od Urzędu Gminy Siennica Różana do miejsca odbioru Użytkownika i z powrotem.
 4. Organizator ma możliwość odstąpienia od nałożenia opłaty wskazanej w pkt VII.3 w sytuacjach wyjątkowych zdarzeń losowych.
 5. Dwukrotny brak zgłoszenia o rezygnacji z usługi wg zasad podanych w pkt VII. 2 może skutkować możliwością ograniczenia dostępności do usługi przez okres 4 najbliższych miesięcy.

VIII. SKARGI, WNIOSKI, REKLAMACJE

1. Skargi na sposób realizacji usług transportowych, a także uwagi i wnioski, dotyczące poprawy jakości świadczonych usług przyjmuje i rozpatruje Wójt Gminy Siennica Różana.
2. Skarga lub reklamacja może być złożona przez Użytkownika/Użytkowniczkę lub osobę reprezentującą go w Urzędzie Gminy Siennica Różana, Siennica Różana 265 A, 22-304 Siennica Różana.
3. Skarga lub reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej – osobiście, w Urzędzie Gminy Siennica Różana lub przesyłką pocztową lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej za pośrednictwem email: siennicarozana@gmail.com z wykorzystaniem formularza stanowiącego załącznik Nr 3 do Regulaminu,
 - b. ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 82 575 92 81 lub 726881360 sms 726881360 albo osobiście w Urzędzie Gminy Siennica Różana, Siennica Różana 265 A, 22-304 Siennica Różana.
4. Po złożeniu przez Użytkownika skargi lub reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w pkt VIII 3. Urząd Gminy w Siennicy Różanej rozpatruje ją i udziela odpowiedzi w postaci papierowej, elektronicznej lub telefonicznej, zgodnie z jego wskazaniem.
5. Odpowiedzi, o której mowa w pkt VIII. 4, Urząd Gminy w Siennicy Różanej udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.
6. Składanie reklamacji i skarg jest bezpłatne.
7. Proces rozpatrywania skarg i reklamacji:
 - a. Skarga lub reklamacja powinna zostać zgłoszona niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia. Formularz skargi stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu.
 - b. Skarga lub reklamacja złożona w Urzędzie Gminy w Siennicy Różanej powinna zostać zarejestrowana w księdze korespondencji i niezwłocznie przekazana do Wójta Gminy Siennica Różana.

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

- c. Jeżeli na podstawie treści złożonej skargi lub reklamacji nie można przygotować jednoznacznej odpowiedzi, Kierownik GOPS w Siennicy Różanej występuje do osoby zgłaszającej skargę/reklamację o przedstawienie wyjaśnień lub dodatkowych informacji.
- d. Odpowiedź na skargę/reklamację powinna być złożona bez zbędnej zwłoki, sformułowana w sposób wyraźny, prosty i dostarczona do zgłaszającego skargę/reklamację w formie podanej w jej zgłoszeniu.
- e. Postępowanie skargowe jest samodzielnym, jednoinstancyjnym postępowaniem o charakterze uproszczonym.

IX. MONITOROWANIE I KONTROLA JAKOŚCI USŁUG TRANSPORTOWYCH

1. Kontrola i monitoring jakości usługi door-to-door odbywa się poprzez badania satysfakcji Użytkowników/Użytkowniczek przeprowadzone w formie anonimowej ankiety satysfakcji z jakości usług transportowych, pozwalającej ocenić stopień zadowolenia z usługi, dopasowania do jej/jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi. Ankieta satysfakcji z jakości usług transportowych stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu.
2. Ankieta będzie dostępna w samochodzie świadczącym usługi transportowe oraz na stronie internetowej Organizatora i po zakończonej usłudze Użytkownik/Użytkowniczka zobowiązany jest do jej wypełnienia
3. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości będą analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji, natomiast zbiorcze dane będą analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał.
4. Zbiorcze dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli, jakości będą elementem kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door i służyć będą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Załączniki:

1. Deklaracja korzystania z usług door to door w Gminie Siennica Różana – załącznik nr 1
2. Wzór zaświadczenia lekarskiego – załącznik nr 2
3. Formularz skarg - załącznik nr 3
4. Ankieta satysfakcji z jakości usług transportowych – załącznik nr 4
5. Oświadczenie o spełnieniu kryteriów - załącznik nr 5
6. Druk Przyjęcia Zgłoszenia – załącznik nr 6
7. Zbiorcze Zestawienie Kursów - Załącznik nr 7



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych



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

Załącznik nr 1 do
Regulaminu świadczenia
usługi transportowej door-to-door
na terenie Gminy Siennica Różana

**DEKLARACJA
KORZYSTANIA Z USŁUG DOOR TO DOOR
w Gminie Siennica Różana**

DANE ADRESOWE UŻYTKOWNIKA/CZKI	PROSZĘ UZUPEŁNIĆ	Płeć (zaznaczyć X)	
		K	M
Imię i nazwisko			
Data urodzenia			
Numer telefonu/email			
Adres zamieszkania			
INFORMACJE DOTYCZĄCE TRANSPORTU	PROSZĘ UZUPEŁNIĆ		
Termin transportu	Data:		
Dokładny adres początkowy i docelowy	Z: Do:		
Miejsce odbioru Użytkownika (np. mieszkanie, parking, winda, klatka schodowa itp.			
Godzina dotarcia na miejsce docelowe i godzina powrotu	Przyjazd na godz.: Powrót o godz.:		
Wskazanie czy Użytkownik/czka potrzebuje pomocy Asystenta (<i>wpisać TAK lub NIE</i>)			

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

CEL SZCZEGÓŁOWY PRZEJAZDU	
Proszę o uzupełnienie (np. sprawy urzędowe, wyjazd do biblioteki, udział w kursie itp.)	
<p>Aktywizacja społeczna <i>W tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. dostęp do kultury (kino, teatr itp.), spotkania integracyjne.</i></p>	
<p>Zawodowa <i>W tym. m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy.</i></p>	
<p>Edukacyjna <i>Wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).</i></p>	
<p>Zdrowotna <i>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).</i></p>	
KRYTERIA DOSTĘPU DO USŁUG DOOR TO DOOR	
Zaznaczyć odpowiednie (proszę wpisać TAK w odpowiedniej kategorii i/lub opisać)	
<p>Osoba z niepełnosprawnościami <i>posiadająca ważne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lub orzeczenie równoważne oraz problemy w samodzielnym poruszaniu się. W przypadku korzystania z pomocy ortopedycznych np. balkonik, laska, proszę opisać)</i></p>	<p>Ruchowa (05-R):</p> <p>Osoba z dysfunkcją słuchu (03 – L):</p> <p>Osoba z dysfunkcją wzroku (04 – O):</p> <p>INNE:</p>
<p>Osoba nie posiadająca orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub orzeczenia równoważnego ale ma trudności w samodzielnym poruszaniu się</p>	
<p>Osoba w wieku 75 +</p>	
<p>INNE ISTOTNE INFORMACJE</p>	<p>W odpowiedniej rubryce proszę wpisać TAK</p>
<p>Użytkownik porusza się na wózku inwalidzkim</p>	



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

Podróż z opiekunem	
Podróż z osobą zależną	
Podróż z psem asystującym	
Potrzebuję zapewnienia wózka inwalidzkiego na czas transportu po schodach	
Potrzebuję skorzystania ze schodołazu	
ZAMAWIAJĄCY – OSOBA REPREZENTUJĄCA <i>(wypełnić tylko w przypadku składania zamówienia przez osobę Reprezentującą Użytkownika)</i>	Imię i nazwisko: Adres zamieszkania: Telefon kontaktowy:
Skąd Pan/Pani dowiedział/ła się o usłudze door to door?	<input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Radio <input type="checkbox"/> Prasa <input type="checkbox"/> Znajomi/rodzina <input type="checkbox"/> ogłoszenia parafialne <input type="checkbox"/> Inne
Forma kontaktu z dyspozytorem w celu potwierdzenia usługi	Telefon: _____ lub email: _____
Do deklaracji dołączam dokumenty:	<input type="checkbox"/> Aktualne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lub orzeczenie równoważne
	<input type="checkbox"/> Dokument wskazujący na problemy zdrowotne w zakresie mobilności
<u>OŚWIADCZENIE</u>	<p style="text-align: center;">OŚWIADCZAM ŻE:</p> <p>1) <u>Spełniam kryteria dostępu do usług door to door</u></p> <p>2) Zapoznałem się z Regulaminem Usługi Indywidualnego Transportu door to door świadczonego przez Gminę Siennica Różana dla osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności i <u>zobowiązuję się stosować jego zapisy</u></p> <p style="text-align: center;">Jestem świadomy/-a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia - art. 75 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r., poz. 2096)</p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;"><i>Podpis Użytkownika/czki</i></p>





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

	<p><i>LUB</i></p> <p>.....</p> <p><i>Czytelny podpis osoby Reprezentującej (w razie gdy osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu)</i></p>
--	--

Załącznik nr 6 do Regulaminu świadczenia usługi transportowej door-to-door na terenie Gminy Siennica Różana

<u>WYPEŁNIA ORGANIZATOR TRANSPORTU</u>	
Wnioskodawca spełnia/nie spełnia kryteria określone regulaminem.	
Indywidualny numer użytkownika (INU)	
Informacja dyspozytora dotycząca wykonania usługi:	



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

Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia
usługi transportowej door-to-door
na terenie Gminy Siennica Różana

.....
*Stempel zakładu opieki zdrowotnej
lub praktyki lekarskiej*

....., dnia.....

ZAŚWIADCZENIE LEKARSKIE*

wydane do deklaracji korzystania z usług door to door świadczonych
przez Gminę Siennica Różana dla osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności

1. Imię i nazwisko Pacjenta
2. Data urodzenia
3. Stwierdza się, że Pacjent ma trudności w poruszaniu się i samodzielnym korzystaniu z komunikacji publicznej czasowo** do.....\trwale**

....., dnia

(miejscowość)

(data)

.....
pieczętka i podpis lekarza

*o specjalności: ortopedy, rehabilitacji, neurologa lub okulisty - odpowiednio do posiadanej dysfunkcji lub lekarza rodzinnego

** wykreślić niepotrzebne



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

Załącznik nr 3
do Regulaminu świadczenia
usługi transportowej door-to-door
na terenie Gminy Siennica Różana

.....
.....
Imię i nazwisko/instytucja

.....
.....
Adres

.....
Numer telefonu

Formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door

Wyrażam opinię/zgłaszam uwagi co do zakresu i sposobu świadczenia usługi transportowej door-to-door na terenie Gminy Siennica Różana jako:

- osoba prywatna
- przedstawiciel organizacji/instytucji (proszę wpisać jakiej)

L.p.	Punkt Regulaminu, którego dotyczy uwaga/opinia/propozycja	Treść uwagi/opinii/propozycji	Uzasadnienie
------	---	-------------------------------	--------------



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

1.			
2.			

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych potrzebnych do udzielenia odpowiedzi na zgłaszaną opinię/uwagę. Ponadto jestem również świadomy/świadoma odpowiedzialności wynikającej z podawania nieprawdziwych informacji.

Formularze niekompletne pozostaną bez rozpatrzenia.

.....
Czytelny podpis

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

Załącznik nr 4
do Regulaminu świadczenia
usługi transportowej door-to-door
na terenie Gminy Siennica Różana

Ankieta satysfakcji klienta

Szanowni Państwo!

Niniejsza ankieta ma na celu zbadanie poziomu satysfakcji z usługi transportowej door to door. Wszelkie zdobyte drogą badań informacje są poufne i posłużą jedynie do analizy zbiorczych zestawień.

Za udzielenie rzetelnych odpowiedzi z góry dziękujemy!

Jak ocenia Pan/Pani usługę transportową door-to-door realizowaną na terenie Gminy Siennica Różana?					
	bardzo dobrze	dobrze	przeciętnie	źle	bardzo źle
Jakość obsługi					
Kompetencja i życzliwość obsługi					
Szybkość obsługi					
Uwzględnianie indywidualnych potrzeb					
Jakość sprzętu/pojazdu którym realizowana była usługa					



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Załącznik nr 7 do Regulaminu świadczenia
usługi transportowej door-to-door
na terenie Gminy Siennica Różana

Zbiorcze Zestawienie Kursów

Lp.	Data i godzina kursu	Adres początkowy i docelowy	Wskazanie potrzeby wsparcia	Liczba użytkowników w tym potrzebujących asysty	Liczba oraz przyczyna odmowy	Ilość przejechanych kilometrów



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych