

## 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, zamieszkuje 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 samodzielnym 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 poinformowaniu 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](mailto: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



**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 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> )			



Państwowy Fundusz  
Rehabilitacji Osób  
Niepełnosprawnych

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

<b>CEL SZCZEGÓŁOWY PRZEJAZDU</b>	
<b>Proszę o uzupełnienie</b> (np. sprawy urzędowe, wyjazd do biblioteki, udział w kursie itp.)	
<b>Aktywizacja społeczna</b> <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>	
<b>Zawodowa</b> <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>	
<b>Edukacyjna</b> <i>Wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).</i>	
<b>Zdrowotna</b> <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>	
<b>KRYTERIA DOSTĘPU DO USŁUG DOOR TO DOOR</b>	
<b>Zaznaczyć odpowiednie (proszę wpisać TAK w odpowiedniej kategorii i/lub opisać)</b>	
<b>Osoba z niepełnosprawnościami</b> <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>	Ruchowa (05-R):  Osoba z dysfunkcją słuchu (03 – L):  Osoba z dysfunkcją wzroku (04 – O):  INNE:
<b>Osoba nie posiadająca</b> orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub orzeczenia równoważnego <b>ale ma trudności w samodzielnym poruszaniu się</b>	
<b>Osoba w wieku 75 +</b>	
<b>INNE ISTOTNE INFORMACJE</b>	W odpowiedniej rubryce proszę wpisać TAK
Użytkownik porusza się na wózku inwalidzkim	



*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	
<b>ZAMAWIAJĄCY – OSOBA REPREZENTUJĄCA</b> <i>(wypełnić tylko w przypadku składania zamówienia przez osobę Reprezentującą Użytkownika)</i>	Imię i nazwisko: Adres zamieszkania: Telefon kontaktowy:
<b>Skąd Pan/Pani dowiedział/ła się o usłudze door to door?</b>	<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
<b>Forma kontaktu z dyspozytorem w celu potwierdzenia usługi</b>	Telefon: _____ lub email: _____
<b>Do deklaracji dołączam dokumenty:</b>	<input type="checkbox"/> Aktualne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lub orzeczenie równoważne
	<input type="checkbox"/> Dokument wskazujący na problemy zdrowotne w zakresie mobilności
<b><u>OŚWIADCZENIE</u></b>	<p style="text-align: center;"><b>OŚWIADCZAM ŻE:</b></p> <p><b>1) <u>Spełniam kryteria dostępu do usług door to door</u></b></p> <p><b>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></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Jestem świadomy/-a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia - art. 75 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r., poz. 2096)</b></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

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



*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





## 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