

Regulamin świadczenia usługi transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (door-to-door) na terenie gminy Nowe Miasteczko.

I. Definicja usługi transportowej door-to-door i opis przyjętego wariantu (modelu) jej wykonywania.

1. Usługa transportowa door-to-door oznacza usługę indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmującą pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego, jednak nie jest to transport medyczny. Pojęcie indywidualnego transportu obejmuje również sytuacje, w których z transportu korzysta w tym samym czasie – o ile pozwalają na to warunki pojazdu – kilka osób uprawnionych jadąc z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego albo jadąc z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem. W zakres pojęcia usługi door-to-door wchodzi usługi realizowane przy pomocy pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami.

2. Użytkownikiem/Użytkowniczką uprawnionym/uprawnioną do skorzystania z usługi transportowej door-to-door jest osoba pełnoletnia (od 18 lat) z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, tj. osoba, która ma trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność, zarówno posiadająca orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i nieposiadająca takiego orzeczenia.

3. Usługi door-to-door są kierowane w szczególności do osób, które potencjalnie mogą wejść/powrócić na rynek pracy. Zasadniczym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego. Cel przejazdu w ramach usługi door-to-door powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową i/lub usługami aktywnej integracji dotyczącą osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (Użytkowników/Użytkowniczek), tj. musi być powiązany z:

a) odbudową i podtrzymaniem umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna),

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

- b) odbudową i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), lub
- c) zapobieganiem procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.
- d) realizacją usługi o charakterze społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS);
- e) realizacją usługi o charakterze zawodowym, których celem jest pomoc w podjęciu decyzji dotyczącej wyboru lub zmiany zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy (poprzez m.in. udział w zajęciach w CIS, KIS, kursy i szkolenia zawodowe), pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;
- f) realizacją usługi o charakterze edukacyjnym, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy (m.in. edukacja formalna);
- g) realizacją usługi o charakterze zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.

Usługa transportowa door-to-door obejmuje również wsparcie udzielane Użytkownikowi/Użytkowniczce przez kierowcę w dotarciu z miejsca zamieszkania (lub innego wskazanego miejsca) do pojazdu, pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego (od drzwi do drzwi).

4. Grantobiorcą w projekcie jest Gmina Nowe Miasteczko, w ramach którego realizowana jest usługa indywidualnego transportu door - to - door polegająca na korzystaniu z zakupionego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności.

5. Zakres usługi obejmuje transport do wyznaczonego celu/celów i z powrotem w odległości do 50 km od miejsca zamieszkania Użytkownika/Użytkowniczki. Usługa powyżej 50 km od miejsca zamieszkania może się odbyć tylko w uzasadnionych przypadkach.

II. Określenie potencjalnych Użytkowników i Użytkowniczek usługi.

1. Potencjalnymi Użytkownikami/Użytkowniczkami usług transportu door-to-door są osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne), które ukończyły 18 lat. Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).
2. 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 mieszkańcy Gminy Nowe Miasteczko, z trudnościami o których mowa w pkt. 1, w szczególności osoby, które nie dysponują alternatywnym środkiem transportu (publicznym lub prywatnym).
3. W celu skorzystania z usługi transportu door-to-door należy spełnić co najmniej 1 kryterium dot. potrzeby wsparcia w zakresie mobilności oraz co najmniej 1 kryterium dot. powiązania usługi transportu door-to-door z aktywizacją społeczno-zawodową Użytkownika/Użytkowniczkę.
4. Przed skorzystaniem z usługi Użytkownik/Użytkowniczka jest zobowiązany każdorazowo do złożenia oświadczenia uczestnika projektu do skorzystania z usługi transportu door-to-door, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
5. Kierowca ma prawo odmówić przejazdu w razie uzasadnionych wątpliwości (gdy osoba jest pod wpływem alkoholu albo jest agresywna). W przypadku odmowy świadczenia usługi ewentualne spory rozstrzyga Urząd Gminy Nowe Miasteczko.
6. Użytkownik / Użytkowniczka musi wyrazić zgodę na gromadzenie swoich danych osobowych, zgodnie z przepisami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz

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

uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781). Zakres gromadzonych danych osobowych obejmuje co najmniej:

- a) imię i nazwisko odbiorcy usługi,
- b) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
- c) wiek oraz płeć Użytkownika/Użytkowniczki,
- d) cel podróży (tj. jedna z opcji określonych w Regulaminie) i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.

7. Użytkownik / Użytkowniczka jest zobowiązany do złożenia oświadczenia o zapoznaniu z się z zakresem gromadzonych danych osobowych. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.

8. Użytkownik / Użytkowniczka jest zobowiązany do przestrzegania zasad Regulaminu.

9. W uzasadnionych przypadkach Użytkownik / Użytkowniczka jest zobowiązany do udostępnienia dodatkowych danych osobowych, celem weryfikacji uprawnień Użytkownika / Użytkowniczki do skorzystania z usługi. W przypadku odmowy podania dodatkowych danych osobowych, zastosowanie mają zapisy w Rozdziale VIII, pkt. 8 dotyczące skorzystania z usługi przez osobę nieuprawnioną.

III. Sposób realizacji usługi door-to-door.

1. Podstawowym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego pojazdem dostosowanym do potrzeb Użytkownika/Użytkowniczki, przy czym cel tego przejazdu powinien być związany z aktywizacją społeczno-zawodową Użytkownika/Użytkowniczki.

2. Usługa door-to-door jest świadczona z wykorzystaniem specjalistycznego pojazdu. Przez pojazd specjalistyczny należy rozumieć pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym, w szczególności dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla danego typu

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

pojazdu, zgodnie z Ustawą - Prawo o ruchu drogowym (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 110) z uwzględnieniem wymagań dotyczących pojazdów specjalnych określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 27 września 2003 r. w sprawie szczegółowych czynności organów w sprawach związanych z dopuszczeniem pojazdu do ruchu oraz wzorów dokumentów w tych sprawach (Dz.U. z 2019 r. poz. 2130).

3. Usługa transportu door-to-door może być realizowana również w formie usługi taksówki społecznej, rozumianej jako usługa społeczna zapewniająca mobilność osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym.

4. W okresie świadczenia usługi w projekcie „I Tobie będzie lżej” tj. od 12.04.2022 r., do 31.12.2022 r. usługa jest realizowana bezpłatnie w ramach dofinansowania ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego 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.

5. Kierowca posiada niezbędne kwalifikacje zawodowe do przewozu osób. Dodatkowo kierowca oraz ewentualne osoby wspierające posiadają kompetencje w zakresie co najmniej podstawowych usług asystenckich.

6. Poza Użytkownikiem/Użytkowniczką ze wspólnego przejazdu może skorzystać:

a) opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka osoby z niepełnosprawnościami, tylko w przypadku problemów Użytkownika/Użytkowniczki w samodzielnym poruszaniu się.

b) osoba zależna od Użytkownika/Użytkowniczki

c) pies asystujący

W powyższych sytuacjach osoba ma prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla Użytkownika/Użytkowniczki. Dotyczy to również osoby zależnej. Przejazd psa asystującego jest bezpłatny.

IV. Wymogi w zakresie środków transportu i bezpieczeństwa przewozu.

1. Usługa door-to-door realizowana jest za pomocą minibusu przystosowanego do przewozu osób na wózkach inwalidzkich. Pojazd wykorzystywany do realizacji usługi posiada specjalną homologację i spełniać warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Pojazd zakupiony w ramach projektu, przeznaczony do realizacji usługi spełnia minimalne wymagania techniczne: pojemność silnika min 1400cm³; rodzaj paliwa: benzyna/diesel; moc KM min. 100 KM; liczba siedzeń: 9 (fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa); przystosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim; instalacja najazdu dla wózka inwalidzkiego; wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich; drzwi boczne przesuwane; poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu; oznaczenie progów kolorami kontrastowymi; klimatyzacja, gniazdo USB, radio, system ABS lub równoważny.
3. Pojazd jest serwisowany zgodnie z wymogami producenta.
4. W ramach realizowanej usługi transportowej zapewnione jest ubezpieczenie OC i AC pojazdu, ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenia assistance oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby wspomagającej.
5. Kierowca posiada odpowiednie uprawnienia do prowadzenia pojazdu, wymagane aktualnymi przepisami prawa.
6. Obsługa pojazdu przeznaczonego do realizowania usług door-to-door jest zobowiązana do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdów w czystości.
7. Pojazdy używane do realizacji usług transportu door-to-door posiadają w pełni wyposażoną apteczkę oraz mogą być wyposażone w wózek dla osób z niepełnosprawnościami, w razie gdyby Użytkownik/Użytkowniczka go nie posiadał/posiadała, a byłaby konieczność przewiezienia go do pojazdu z użyciem wózka.

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

8. Pojazdy wykorzystywane w ramach usługi transportowej door-to-door są odpowiednio oznaczone, co najmniej: znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem strony internetowej, na której przyjmowane są zgłoszenia oraz o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door (zgodnie z wytycznymi w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020)

V. Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców.

1. Gmina Nowe Miasteczko prowadzi akcję informacyjną do potencjalnych odbiorców w celu zachęcenia ich do skorzystania z proponowanych usług poprzez wykorzystanie własnych narzędzi komunikacji (strona internetowa, media samorządowe itp.), jak i poprzez wykorzystanie lokalnych instytucji.

2. W komunikacji z potencjalnymi odbiorcami usługi Gmina Nowe Miasteczko używa narzędzi uwzględniających potrzebę docierania do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, m.in. poprzez odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej zgodne z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) oraz wsparcie specjalistów w zakresie języka migowego i miganego lub specjalistów posługujących się systemem komunikacji osób Głuchoniewidomych zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824).

3. Główną formą komunikacji pomiędzy Gminą a Użytkownikami/Użytkowniczkami oraz lokalnymi instytucjami jest strona internetowa www.ops.nowemiasteczko.pl. Pozostałymi formami komunikacji jest kontakt telefoniczny: 683888947 lub 784218151 oraz emailowy: ops@nowemiasteczko.pl, a także korespondencyjna na adres: Ośrodek Pomocy Społecznej, 67-124 Nowe Miasteczko, ul. 22 Lipca 18.

4. Komunikat o usługach transportowych door-to-door (w postaci plakatu, ulotki) zostanie skierowany do:

a) lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,

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

- b) instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,
- c) spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych,
- d) parafii,
- e) ośrodków pomocy społecznej,
- f) powiatowych centrów pomocy rodzinie,
- g) szkół,
- h) lokalnych mediów,
- i) sołtysów,
- j) potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.

5. Gmina Nowe Miasteczko weryfikuje skuteczność dotarcia z komunikatem o usłudze door-to-door. Dlatego też, w momencie zgłaszania się odbiorcy usług z zamówieniem, operator usługi powinien uzyskać informację skąd Użytkownik/Użytkowniczka dowiedział/dowiedziała się o usłudze door-to-door. Zbiorcze dane analizowane są w ramach systemu monitoringu i kontroli jakości opisanego w kolejnym rozdziale.

VI. Opis procedury wyboru wykonawców, w przypadku zlecenia realizacji usługi door-to-door podmiotowi zewnętrznemu.

1. Usługa door-to-door świadczona jest bezpośrednio przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Nowym Miasteczku, który jest realizatorem w projekcie.

VII. Procedury komunikacji z klientami usług.

- 1. Użytkownicy/Użytkowniczki mają prawo zgłaszać uwagi i opinie dot. realizacji usługi.
- 2. Formularz do składania uwag i propozycji dostępny jest na stronie www.ops.nowemiasteczko.pl.

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

3. Zgłoszenia uwag można również dokonywać drogą emailową: ops@nowemiasteczko.pl oraz telefoniczną/sms: 683888947 lub 784218151 a także korespondencyjnie na adres: Ośrodek Pomocy Społecznej, 67-124 Nowe Miasteczko, ul. 22 Lipca 18.

4. Gmina Nowe Miasteczko w komunikacji z Użytkownikami/ Użytkowniczkami używa narzędzi uwzględniających potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu poprzez m.in. odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej zgodnej z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych).

5. Nie rzadziej niż raz na pół roku Gmina wysyła do lokalnych pracodawców, organizacji pozarządowych i innych instytucji ankietę dotyczącą dot. realizacji usług door-to-door.

VIII. Sposób zamawiania usługi przez Użytkownika/Użytkowniczkę.

1. Usługę można zamówić

a) Telefonicznie pod numerem telefonu: 683888947 lub 784218151

b) Emailiem na adres: ops@nowemiasteczko.pl

c) Za pośrednictwem formularza na stronie internetowej: www.ops.nowemiasteczko.pl

d) Bezpośrednio u kierowcy,

e) Osobiście w siedzibie Ośrodka.

Potwierdzenie realizacji zamówienia zostanie przekazana Użytkownikowi/Użytkowniczce w ciągu najpóźniej 24 h od zgłoszenia, poprzez wysłanie SMS i/lub kontakt telefoniczny na numer telefonu podany w zgłoszeniu, wraz informacją o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu: 5 min.

W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten liczony jest od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.

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

2. Przy zamawianiu usługi Użytkownik/Użytkowniczka zobowiązany/zobowiązana jest do podania następujących informacji: imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności; wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi; dokładny adres docelowy; cel podróży (w Regulaminie może być podanych kilka przykładowych celów do wyboru przez Użytkownika/Użytkowniczkę); proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu; wskazanie czy Użytkownik/Użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu oraz dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi, zgodnie z załącznikiem nr 1 do Regulaminu.
3. Usługa jest realizowana w dni powszednie od godziny 7:00 do 15:00. W uzasadnionych przypadkach – szczególnych potrzeb Użytkowników/Użytkowniczek – możliwa jest zmiana ramowych godzin świadczenia usługi.
4. Zamówienie usługi telefonicznie lub bezpośrednio u kierowcy możliwe jest jedynie w godzinach świadczenia usługi.
5. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni. Natomiast czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin.
6. W przypadku odwołania/rezygnacji zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce, Użytkownik/Użytkowniczka nie ponosi żadnych konsekwencji.
7. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony Użytkownik/Użytkowniczka może być obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.
8. W przypadkach nieuzasadnianych wielokrotnych rezygnacji, usługa jest zawieszana na rzecz konkretnego Użytkownika/Użytkowniczki na okres od 5 do 10 dni kalendarzowych.
9. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe), Użytkownik/Użytkowniczka otrzyma niezwłocznie informację (SMS na wskazany w zgłoszeniu numer telefoniczny, telefonicznie, e-mail lub przez pracownika socjalnego) o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

IX. Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług.

1. Skargi i reklamacje dotyczących jakości usług door-to-door należy składać do Ośrodka Pomocy Społecznej drogą emailową: ops@nowemiasteczko.pl, telefonicznie/poprzez sms: 683888947, 784218151 a także korespondencyjnie na adres: Ośrodek Pomocy Społecznej, 67-124 Nowe Miasteczko, ul. 22 Lipca 18. Skarga/reklamacja powinna zawierać poniższe informacje: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony. Załącznik nr 3 do Regulaminu.

2. Na stronie internetowej www.ops.nowemiasteczko.pl znajduje się informacja na temat sposobu wniesienia reklamacji, która jest dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast).

3. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację wynosi 7 dni roboczych. W sytuacjach pilnych (np. brak pojazdu pomimo potwierdzenia realizacji zamówienia), reklamacja i działania naprawcze są podejmowane niezwłocznie.

4. Kontrola i monitoringu jakości usług obejmuje:

a) analizę danych dot. realizacji usługi:

- liczba Użytkowników/Użytkowniczek usług door-to-door (rocznie, miesięcznie),
- liczba kursów dziennie / miesięcznie,
- liczba zrealizowanych kursów,
- czas przejazdu, czas oczekiwania na Użytkownika/Użytkowniczkę, czas postoju bez realizacji żadnej usługi,
- kwoty pobieranych opłat jednostkowych oraz w skali miesiąca,
- częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu,
- liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej,

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

- liczba odwołań/rezygnacji z usługi,

- określenie celu podróży,

- określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.

b) analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;

c) analizę danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji Użytkownika/Użytkowniczki – każdy Użytkownik/Użytkowniczka powinien mieć możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi. Ankieta jest dostępna zarówno w pojazdach, jak i powinna być możliwość jej przesłania e-mailem na adres: ops@nowemiasteczko.pl lub poprzez formularz na stronie internetowej www.ops.nowemiasteczko.pl.

5. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości są analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji, natomiast zbiorcze dane są analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał.

6. Zbiorcze dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości są elementem kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door i służą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzęt

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

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Oświadczenie uczestnika projektu

1. Ja, (imię i nazwisko)niniejszym oświadczam, że jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i tym samym spełniam kryteria do skorzystania z usługi, zapoznałem/am się z Regulaminem świadczenia usługi i będę go przestrzegać.

2. Wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi i rodzaj dokumentu potwierdzającego (np. kod niepełnosprawności, kopia orzeczenia lub inne):

.....
.....

Nowe Miasteczko, dn.

(podpis uczestnika/czki lub opiekuna prawnego)

3. Dokładny adres: i docelowy (proszę wpisać poniżej):

a) początkowy.....

b) docelowy.....

4. Proponowana data, godzina podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu (proszę wpisać)

.....

5. Wskazanie czy Pasażer potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania / do pojazdu

(proszę wpisać):

6. Wiek (proszę wpisać)

7. Numer telefonu oraz fakultatywnie adres e-mail (proszę uzupełnić poniżej):

.....

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

8. Adres zameldowania / zamieszkania (proszę wpisać poniżej):

.....

9. Wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (zgodnie z opcjami wyboru określonymi w Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez gminę Nowe Miasteczko), (odpowiednio zaznaczyć jaki cel):

1) Cel – Aktywizacja społeczna:

a) zajęcia organizowane przez Instytucje Kultury tj. warsztaty, kursy, spotkania integracyjne, poradnictwo, dostęp do kultury (kino, teatr, koncerty, wystawy itp.) organizowanych na terenie gminy Nowe Miasteczko lub na terenie powiatu objętych dostępnością usługi),

b) możliwości załatwienia spraw urzędowych (np. Urząd Skarbowy, ZUS, KRUS, Gmina i inne),

c) korzystanie z obiektów sportowych,

2) Cel – Zawodowy:

a) szkolenia, kursy zawodowe, w celu zdobycia kwalifikacji zawodowych lub przekwalifikowania zawodowego,

b) korzystanie z oferty PUP, agencji pośrednictwa pracy,

c) korzystanie z ofert Instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową n,

d) utrzymaniem zatrudnienia w związku z brakiem oferty transportowej o pożądanym standardzie.

3) Cel – Edukacyjny:

a) przejazdy związane m.in. ze wzrostem poziomu wykształcenia (dostosowaniem wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).

4) Cel – Zdrowotny:

a) rehabilitacja zdrowotna,

b) zaplanowane wizyty lekarskie.

c) nieprzewidziane przypadki losowe związane ze zdrowiem i życiem.

5) Inne – jaki (proszę uzupełnić poniżej):

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

.....

.....

.....

10. Dane zmienne, wynikające z realizacji danej podróży (proszę o uzupełnienie poniżej):

.....

.....

11. Czy pasażer będzie korzystał z pomocy opiekuna lub psa asystującego (proszę uzupełnić):

.....12. Czy pasażer będzie na wózku lub czy będzie korzystał z innych urządzeń wspierających (jakich? proszę wpisać poniżej):

.....

.....

.....

.....

.....

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

OŚWIADCZENIE

1) Jestem świadomy/-a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia - art. 75 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r., poz. 2096).

2) Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem świadczenia usługi transportowej door-to-door w gminie Nowe Miasteczko.

Czytelny podpis osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (proszę uzupełnić poniżej):

.....

Czytelny podpis Opiekuna (w razie, gdy osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie

jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu)

Zakwalifikowany do usługi transportu przez :

.....

.....

(czytelny podpis osoby kwalifikującej)

data

Załącznik nr 2 do Regulaminu

KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH W ZWIĄZKU ZE ŚWIADCZENIEM USŁUGI INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU DOOR – TO – DOOR W GMINIE NOWE MIASTECZKO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej RODO, informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Ośrodek Pomocy Społecznej w Nowym Miasteczku z siedzibą przy ul. 22-go Lipca 18, 67-124 Nowe Miasteczko. Z administratorem można skontaktować się mailowo: ops@nowemiasteczko.pl lub pisemnie na adres siedziby administratora.
2. Z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych może się Pani/Pan skontaktować poprzez email: iod@nowemiasteczko.pl.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit a i lit e oraz art. 9 ust. 2 lit. a RODO w celu realizacji usługi transportowej door-to-door na rzecz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, zgodnie z treścią Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Nowe Miasteczko.
4. W związku z przetwarzaniem danych w celu wskazanym w pkt 3 Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców danych osobowych wyłącznie na podstawie przepisów prawa.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji wskazanego w pkt 3 celu przetwarzania, w tym również obowiązku archiwizacyjnego wynikającego z przepisów obowiązującego prawa.
6. W związku z przetwarzaniem przez Administratora Pani/Pana danych osobowych, ma Pani/Pan prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie w zakresie, w jakim jest ona podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
7. Jeśli uzna Pani/Pan, że przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe z naruszeniem przepisów prawa, ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości skorzystania z usługi transportowej door-to-door na rzecz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

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

Załącznik nr 3 do Regulaminu

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

1. Dane osoby zgłaszającej (proszę wpisać poniżej):

.....
.....

2. Opis sytuacji (proszę uzupełnić poniżej):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Sformułowanie zarzutu (proszę uzupełnić poniżej):

.....
.....
.....

4. Wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony (proszę o uzupełnienie):

.....
.....

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

Czytelny podpis osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (proszę uzupełnić poniżej):

.....

Czytelny podpis Opiekuna (w razie, gdy osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie

jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu)