

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

**Regulamin przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w ramach projektu pt. „Usługi dotyczące transportu door-to-door wraz poprawą dostępności wielorodzinnych budynków mieszkalnych w gminie Ciechanowiec”
w okresie trwałości projektu**

realizowanego w ramach konkursu grantowego dla jednostek samorządu terytorialnego ogłoszonego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach projektu pn. "Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych", realizowanego w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w ramach projektu pt. „Usługi dotyczące transportu door-to-door wraz poprawą dostępności wielorodzinnych budynków mieszkalnych w gminie Ciechanowiec” określa zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób niepełnosprawnych wymagających wsparcia w zakresie mobilności z terenu Gminy Ciechanowiec w ramach realizacji usługi door-to-door na terenie Gminy Ciechanowiec w okresie trwałości projektu.

§ 2

Ilekoć w dalszych postanowieniach jest mowa o:

1. „Regulaminie” – rozumie się przez to „Regulamin przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w ramach projektu pt. „Usługi dotyczące transportu door-to-door

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

wraz poprawą dostępności wielorodzinnych budynków mieszkalnych w gminie Ciechanowiec” w okresie trwałości projektu,

2. „Gminie” – rozumie się przez to Gminę Ciechanowiec,
3. „Przewoźniku” – rozumie się przez to transport własny Gminy Ciechanowiec,
4. „Pasażerze” – rozumie się przez to osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności: które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i in. - zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia,
5. „Opiekunie” – rozumie się przez to opiekuna lub osobę towarzyszącą osobie niepełnosprawnej,
6. „Zgłoszeniu” – rozumie się przez to zamówienie usługi door-to-door, dokonane telefonicznie, drogą elektroniczną, bądź na piśmie za zwrotnym potwierdzeniem wykonania usługi,
7. „Przewozie” – rozumie się przez to usługę indywidualnego przewozu osób niepełnosprawnych,
8. „Pojeździe” – rozumie się przez to pojazd przeznaczony do przewozu osób niepełnosprawnych zakupiony w ramach projektu,
9. „Usłudze door-to-door” – rozumie się przez to usługę 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).
10. „Kurs” – rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego wyznaczonego przez pasażera bądź jego opiekuna.

Rozdział II

Opis przyjętego modelu wykonywania usługi door-to-door

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

§ 3

1. Usługa „door-to-door” realizowana przez Gminę Ciechanowiec jest skierowana do osób z obniżoną mobilnością i jest usługą indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. Usługa obejmuje pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub domu do innego miejsca, przejazd oraz pomoc w dotarciu do miejsca docelowego.
2. Gmina Ciechanowiec samodzielnie świadczy usługę transportową będąc w posiadaniu samochodu do przewozu osób ze specjalnymi potrzebami oraz wykwalifikowanej kadry zapewniającej bezpieczeństwo oraz komfort osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności.
3. Usługa door-to-door realizowana przez Gminę Ciechanowiec świadczona będzie samochodem przystosowanym dla potrzeb osób niepełnosprawnych oraz samochodem bez takiego przystosowania, o ile osoba korzystająca z usługi nie wymaga specjalnych rozwiązań związanych z odbyciem podróży. Samochodami dysponuje Urząd Miejski w Ciechanowcu.
4. Usługa door-to-door realizowana przez Gminę Ciechanowiec w okresie trwałości projektu świadczona będzie za opłatą w wysokości 50 gr netto za każdy przejechany kilometr.
5. Użytkownicy/użytkowniczki usługi otrzymają fakturę VAT określającą w szczególności ilość przejechanych kilometrów, należną opłatę oraz termin płatności.

Rozdział III

Określenie potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi

§ 3

1. Użytkownicy/użytkowniczki usługi to osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, korzystające z usług door-to-door i z usprawnień w budynkach, które ukończyły 18 rok życia.
2. Usługa w szczególności obejmuje osoby na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach oraz o ograniczonej możliwości poruszania się; osoby niewidome i słabowidzące, głuche i słabosłyszące; osoby głuchoniewidome; osoby z niepełnosprawnością psychiczną i intelektualną wymagające wsparcia w funkcjonowaniu; osoby starsze oraz w podeszłym wieku oraz inne osoby, które stale

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych
lub czasowo mają problem w poruszaniu się i samodzielnym funkcjonowaniu, np. osoby po wypadkach komunikacyjnych w okresie rekonwalescencji itp.

§ 4

1. Dopuszczalna jest sytuacja realizacji usługi transportowej osoby objętej wsparciem wraz z prywatnym opiekunem, gdy zachodzi taka uzasadniona konieczność. W takiej sytuacji opiekun ma prawo do przewozu wraz z podopiecznym, jednakże tylko w ramach świadczonej usługi. Z usługi może skorzystać również osoba wymagająca wsparcia w zakresie mobilności wraz z osobą zależną od osoby korzystającej z tego wsparcia.
2. W sytuacji prywatnego opiekuna oraz osoby zależnej wiek tych osób nie stanowi przesłanki do decyzji o przyznaniu usługi, gdyż to osoba o ograniczonej mobilności jest pierwszorzędny i bezpośredni jej odbiorcą.
3. Istnieje możliwość przejazdu psa asystującego, jednakże w przypadku realizacji usługi dla kilku osób równocześnie wymagana jest ich zgoda na przewóz zwierzęcia. W przypadku braku takiej zgody od pozostałych współpasażerów konieczne jest wykonanie usługi indywidualnej.
4. Cel skorzystania z usługi door-to-door musi być ściśle powiązany z osobą wymagającą wsparcia w zakresie mobilności, nie zaś z interesem prywatnego opiekuna lub osoby zależnej. O możliwości skorzystania z usługi decyduje stan faktyczny osoby ze specjalnymi potrzebami w momencie wnioskowania o jej przyznanie.

Rozdział IV

Sposób realizacji usługi door-to-door

§ 5

1. Usługa jest realizowana w sposób zindywidualizowany, jednak dopuszcza się możliwość równoczesnego przewozu więcej niż 1 osoby wymagającej wsparcia, jeśli pozwoli to na skierowanie usługi do szerszego grona odbiorców i nie wpłynie na jakość tej usługi. W niektórych przypadkach będzie wiązało się to z wydłużeniem wyjazdu, o czym dyspozytor powiadomi pasażera przed rozpoczęciem przejazdu.

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

2. Pasażer ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony asystenta i kierowcy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się od drzwi budynku do pojazdu i odwrotnie w miarę możliwości. W przypadku przekraczającej możliwości, o których mowa powyżej, osoba niepełnosprawna jest zobowiązana zapewnić sobie dodatkową pomoc ze strony osoby drugiej w celu zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu.
3. Przewoźnik ma prawo do odmowy wykonania zamówionego kursu w razie niemożliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innym pasażerom, bądź kierowcy.
4. Pasażer ma prawo do przewozu bagażu podręcznego.
5. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi będzie decydowała kolejność zgłoszeń.
6. Usługi transportowe door-to-door nie będą pełniły funkcji transportu medycznego i w związku z tym, nie będą świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
7. Usługi transportowe będą świadczone standardowo od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30-15:30. W uzasadnionych przypadkach usługa może być świadczona w innych godzinach oraz w sobotę i niedzielę.
8. Usługi transportowe będą świadczone standardowo na terenie gminy Ciechanowiec. W uzasadnionych przypadkach oraz po wcześniejszym uzgodnieniu usługi mogą zostać rozszerzone o teren całej Polski.

Rozdział V

Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

§ 6

1. Używane w realizacji usługi środki transportu to samochody osobowe przeznaczone konstrukcyjnie do przewozu osób niepełnosprawnych oznaczone zgodnie z obowiązującymi zasadami oraz samochody bez takiego przystosowania, w zależności od potrzeb uczestników.
2. Samochody używane w realizacji usługi są dopuszczone do ruchu zgodnie z Ustawą Prawo o ruchu drogowym (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 450 ze zm.) oraz Rozporządzeniem Ministra

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

Infrastruktury z dnia 27 września 2003 r. w sprawie szczegółowych czynności organów w sprawach związanych dopuszczeniem pojazdu do ruchu oraz wzorów dokumentów w tych sprawach (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1053).

3. Organizator usługi przestrzega obowiązujących norm i zasad celem zapewnienia bezpieczeństwa i godności podróżnych.

§ 7

1. Pasażer ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom asystenta i kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
2. W przypadku, gdy pasażer jest osobą, z którą nie można nawiązać bezpośredniego kontaktu, może korzystać z usługi tylko w towarzystwie pełnoletniego opiekuna.
3. Pasażer odbywający przejazd na wózku inwalidzkim nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi pojazdu, przemieszczać się oraz wykonywać gwałtownych ruchów.
4. W pojeździe obowiązuje zakaz palenia papierosów, picia alkoholu, prowadzenia rozmów przez telefon komórkowy.

Rozdział VI

Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców

§ 8

1. Informacja o realizacji usługi door-to-door jest podawana do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie:
 - 1) na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Ciechanowcu,
 - 2) w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Ciechanowcu,
 - 3) na tablicach informacyjnych znajdujących się na terenie gminy.
2. Informację o świadczeniu usług podaje się do wiadomości sołtysów, organizacji pozarządowych oraz placówek edukacyjnych i kulturalnych działających na terenie gminy.

Rozdział VII

Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę

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

§ 9

1. W celu skorzystania z usługi osoba wymagająca wsparcia składa zgłoszenie zapotrzebowania na usługę door-to-door (Załącznik nr 1) z określeniem konieczności przystosowania lub nie środka transportu do potrzeb osób z niepełnosprawnością w czasie nie krótszym niż 24 godziny przed terminem planowanej usługi, za pośrednictwem:
 - 1) drogą mailową: transport@ciechanowiec.pl;
 - 2) telefonicznie 86 277 11 45;
 - 3) bezpośrednio w budynku Urzędu Miejskiego w Ciechanowcu.
2. Zgłoszeń można dokonywać w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 7:30-15:30.
3. Pracownik urzędu przy odbieraniu zgłoszenia na przewóz przeprowadza wywiad na temat stopnia samodzielności w poruszaniu się pasażera oraz potrzeby zapewnienia mu opieki przy przemieszczaniu się z miejsca pobytu osoby niepełnosprawnej do samochodu.
4. W zgłoszeniu należy podać:
 - 1) dane osobowe;
 - 2) datę i godzinę wykonania rozpoczęcia i zakończenia usługi;
 - 3) miejsce podstawienia pojazdu oraz miejsce docelowe;
 - 4) cel podróży;
 - 5) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usług transportowych door-to-door;
 - 6) posiadanie przez uczestnika projektu zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule itp.);
 - 7) informacji czy przy danej usłudze potrzebny będzie opiekun lub asystent;
 - 8) wskazanie czy jest potrzebna pomoc w dotarciu z wyznaczonego miejsca do pojazdu.
5. W przypadku pierwszorazowego korzystania z usługi, zamawiający podaje informację skąd dowiedział się o usłudze door-to-door.
6. W przypadku rezygnacji z zamówionego przewozu zamawiający jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia przewoźnika w sposób określony w ust. 1 pkt 1-3.

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

7. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony zamawiający zostanie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce. Koszt dojazdu zostanie obliczony na podstawie ilości przejechanych kilometrów, normy zużycia paliwa oraz ceny zakupu paliwa.

§ 10

1. Każdorazowo osoba zamawiająca usługę składa oświadczenie, że jest osobą wymagającą wsparcia w zakresie mobilności, w której określa miejsce, termin oraz cel wyjazdu (Załącznik nr 2).
2. Warunkiem skorzystania z usług transportowych door-to-door będzie złożenie przez użytkownika/użytkowniczkę lub opiekuna, oświadczenia o spełnieniu wymaganych warunków, najpóźniej przed rozpoczęciem transportu.
3. W uzasadnionych sytuacjach, tj. sytuacjach budzących wątpliwość osób zarządzających organizacją usługi na poziomie gminy, pracownik urzędu zajmujący się obsługą usługi może zażądać dodatkowych dokumentów potwierdzających status osoby wymagającej wsparcia w mobilności, tj. zaświadczenia lekarskiego, orzeczenia o stopniu i rodzaju niepełnosprawności, celu wyjazdu.
4. W przypadku stwierdzenia, że cel wyjazdu jest niezgodny z niniejszym regulaminem lub jest on przeznaczony dla osoby nieuprawnionej (np. dla osoby będącej prywatnym opiekunem zamawiającego, a nie jego bezpośrednio), odmawia się realizacji usługi.
5. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka zwraca koszt przejazdu gminie. Koszt przejazdu zostanie obliczony na podstawie ilości przejechanych kilometrów, normy zużycia paliwa oraz ceny zakupu paliwa.

Rozdział VIII

Procedury komunikacji z klientami usług

§ 11

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

1. Informacja o potwierdzeniu przyjęcia zlecenia na realizację usługi następuje na podane dane kontaktowe nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu dokonania takiego zgłoszenia i nie później niż 24 godziny przed terminem planowanej usługi.
2. W przypadku braku możliwości zrealizowania usług transportowych zgodnie z zamówieniem, na podane dane kontaktowe przekazane będą informacje o braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w ustalonym terminie.

§ 12

1. W przypadku wystąpienia zdarzeń uniemożliwiających wykonanie kursu z winy przewoźnika (zdarzenia losowe i inne ryzyka), osoby zamawiające usługę będą w skuteczny sposób informowane o odwołaniu kursu wraz ze wskazaniem (o ile to możliwe) terminu, kiedy usługa będzie ponownie możliwa do zrealizowania.
2. Przewoźnik ma obowiązek informowania pasażerów o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi i trasie przejazdu,

Rozdział IX

Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług

§ 13

1. Organizator usługi - gmina Ciechanowiec współdziałając z Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Ciechanowcu, prowadzi rejestr zgłoszeń oraz rejestr wyjazdów, a także gromadzi dokumentację niezbędną do zakwalifikowania i weryfikacji uprawnienia do skorzystania z przejazdu.
2. Zbierane dane powinny pozwalać na analizę usług transportowych door-to-door w kontekście efektywnego czasu przejazdów oraz analiz w układzie dziennym, miesięcznym, kwartalnym i rocznym.
3. Rejestr zgłoszeń o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - 1) liczbę użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door, w tym liczba osób potrzebujących pomocy/asysty;
 - 2) liczbę odmów kursów z powodu braku możliwości ich realizacji;
 - 3) liczbę rezygnacji z kursów.

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

4. Rejestr wyjazdów o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - 1) liczbę zrealizowanych kursów;
 - 2) datę kursu
 - 3) cel podróży;
 - 4) ilość przejechanych kilometrów;
 - 5) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usług transportowych door-to-door;
 - 6) informację czy przy danym kursie potrzebny był opiekun lub asystent.
5. Pracownik urzędu zajmujący się obsługą usługi na podstawie danych ilościowych, rejestru zgłoszeń oraz rejestru wyjazdów dotyczących realizacji usług door-to-door w danym roku, w terminie do 31. stycznia następnego roku sporządza zestawienie zbiorcze, i przedkłada je Burmistrzowi Ciechanowca.
6. Zestawienie zbiorcze o którym mowa w ust. 5 powinno uwzględniać co najmniej następujące elementy:
 - 1) liczbę użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door (rocznie, miesięcznie),
 - 2) liczbę kursów dziennie / miesięcznie,
 - 3) liczbę zrealizowanych kursów,
 - 4) średni czas przejazdu, czas oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę, czas postoju bez realizacji żadnej usługi,
 - 5) częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu,
 - 6) liczbę i powody odmów wykonania usługi transportowej,
 - 7) liczbę odwołań/rezygnacji z usługi,
 - 8) określenie celów podróży,
 - 9) określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów,
 - 10) analizę danych opisanych w § 14;
 - 11) analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i wniosków.

§ 14

1. Usługa podlega ocenie osób z niej korzystających, a wszelkie sugestie dotyczące jej realizacji można zgłaszać za pośrednictwem formularza badania jakości świadczonej

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

usługi (Załącznik nr 3):

- 1) w formie elektronicznej:
 - a) email: transport@ciechanowiec.pl
 - b) skrytka ePuap: /7d0kley88z/skrytka
 - 2) w formie tradycyjnej na adres Urzędu Miejskiego w Ciechanowcu, ul. Mickiewicza 1, 18-230 Ciechanowiec.
2. Dane dotyczące oceny jakości świadczonej usługi zbierane są anonimowo i w sposób dobrowolny względem osób z niej korzystających, celem opracowania zestawienia zbiorczego dotyczącego monitorowania i kontroli jakości realizacji usług door-to-door.
3. Organizator usługi, nie rzadziej niż raz na pół roku przeprowadzi badanie dotyczące realizacji usług door-to-door, w formie kwestionariusza ankietowego (Załącznik nr 4) skierowanego między innymi do:
- 1) lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
 - 2) Ośrodka Pomocy Społecznej,
 - 3) lokalnych pracodawców.

§ 15

1. Pasażerowi przysługuje prawo złożenia skarg oraz wniosków w zakresie realizowanej usługi.
2. Skarga/wniosek zawiera w szczególności:
 - 1) dane osoby zgłaszającej,
 - 2) opis sytuacji,
 - 3) sformułowanie zarzutu/wniosku,
 - 4) wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony.
3. Skargi/wnioski dotyczące indywidualnego przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (Załącznik nr 5) należy składać do Burmistrza Ciechanowca:
 - 1) w formie elektronicznej:
 - a) email: transport@ciechanowiec.pl
 - b) skrytka ePuap: /7d0kley88z/skrytka
 - 2) w formie tradycyjnej na adres Urzędu Miejskiego w Ciechanowcu,

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych
ul. Mickiewicza 1, 18-230 Ciechanowiec.

4. Stanowisko organizatora usługi zostanie przesłane skarżącemu za pośrednictwem poczty e-mail, platformy ePuap lub poczty tradycyjnej w czasie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od dnia wpływu skargi/wniosku.