

REGULAMIN USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR REALIZOWANYCH W GMINIE RZEKUŃ

I. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług transportowych door - to - door dla osób potrzebujących wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Rzekuń.

Ileokroć w niniejszym Regulaminie mowa jest o:

Regulaminie – rozumie się przez to Regulamin usług transportowych door-to-door w Gminie Rzekuń;

Koncepcja transportu – kompleksowa koncepcja organizacji usług transportowych door-to-door w Gminie Rzekuń, dokument obowiązujący na terenie Gminy Rzekuń podjęty Uchwałą Rady Gminy Rzekuń Nr XXXIV/243/2021 z dnia 30 kwietnia 2021 r.

Usłudze door-to-door - należy przez to rozumieć usługę specjalistycznego przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. Świadczenie usługi odbywa się w systemie „od drzwi do drzwi”. 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;

Osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – należy przez to rozumieć osoby, które mają trudności w samodzielnym poruszaniu się 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;

Gmina – należy przez to rozumieć Gminę Rzekuń będącą realizatorem usług door-to-door;

Organizator – należy przez to rozumieć jednostkę organizacyjną Ośrodek Pomocy Społecznej w Rzekuniu będącą organizatorem usług door-to-door;

Korzystający - należy przez to rozumieć osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia. W tekście pojęcie „korzystający” używane jest zamiennie z pojęciem użytkownik/użytkowniczka lub odbiorca usług;

Aktywizacji społeczno-zawodowej - należy przez to rozumieć 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;

Samochodzie - należy przez to rozumieć specjalistyczny pojazd dostosowany do przewożenia maksymalnie 8 osób o ograniczonej mobilności spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym, w szczególności dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla danego typu pojazdu, zgodnie z Ustawą - Prawo o ruchu drogowym (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 110 z późn. zm.) 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 z późn. zm.);

Dyspozytor/Kierowca - należy przez to rozumieć Dyspozytora/Kierowcę logistycznego usług door - to - door w Gminie Rzekuń;

Asystent – należy przez to rozumieć osobę świadczącą pomoc osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door. Dyspozytor/Kierowca i asystent zatrudniony będzie w Ośrodku Pomocy Społecznej w Rzekuniu.

II. Zasady organizacji usług indywidualnego transportu door-to-door

1. Regulamin określa warunki korzystania z usług specjalistycznego przewozu osób z niepełnosprawnością zamieszkujących na terenie Gminy Rzekuń i realizowanych na terenie Gminy Rzekuń przez Jednostkę Samorządu Terytorialnego - Gminę Rzekuń. Organizatorem jest jednostka organizacyjna Ośrodek Pomocy Społecznej w Rzekuniu.
2. Używany w realizacji usługi środkiem transportu jest samochód osobowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu osób niepełnosprawnych, oznaczony zgodnie z obowiązującymi zasadami. Samochód jest dopuszczony do ruchu zgodnie z Ustawą *Prawo o ruchu drogowym* (Dz. U. 2020 Nr 98 poz. 110) oraz *Rozporządzeniem Ministra 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* (Dz. U. 2019 poz. 2130). Organizator usługi przestrzega obowiązujących norm i zasad celem zapewnienia bezpieczeństwa i godności podróżnych.
3. O możliwości korzystania z usługi door - to - door, uczestnicy będą informowani:
 - 1) poprzez informację na tablicy w budynku Urzędu Gminy i Ośrodka Pomocy Społecznej (plakaty, ulotki)
 - 2) interaktywnie (strona internetowa, facebook, system informowania sms).
4. Usługa świadczona jest w trybie:
 - a. przewozów codziennych
 - b. przewozów okolicznościowych, na które składa się:
 - usługa dowozu młodzieży powyżej 18 roku życia do placówek na zajęcia w ramach kształcenia zawodowego i podnoszące kwalifikacje zawodowe,
 - usługa dowozu osób dorosłych do placówek na zajęcia w ramach kształcenia zawodowego i podnoszące kwalifikacje zawodowe,
 - usługa dodatkowych przewozów okolicznościowych np. zorganizowanych integracyjnych imprez sportowo-kulturalnych dla osób z niepełnosprawnością oraz innych osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
5. Usługa jest kierowana do osób o obniżonej mobilności, osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności do osób z niepełnosprawnością oraz mających problem w samodzielnym funkcjonowaniu. Są to osoby posiadające orzeczenie o niepełnosprawności oraz osoby nieposiadające takiego orzeczenia. 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, kobiety w ciąży oraz inne osoby, które stale lub czasowo mają problem w poruszaniu się i samodzielnym funkcjonowaniu, np. osoby po wypadkach komunikacyjnych w okresie rekonwalescencji itp.
6. Usługa door-to-door jest kierowana do osób wymienionych w pkt. 5, w szczególności osób powracających/wchodzących na rynek pracy. Cel skorzystania z usługi powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową osoby korzystającej, w tym z aktywną integracją (usługi o

charakterze społecznym, zawodowym, edukacyjnym i/lub zdrowotnym).

7. Cel skorzystania z usługi door-to-door musi być ściśle powiązany z osobą wymagającą
8. 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.
9. 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. 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 pierwszorzędnym i bezpośrednim jej odbiorcą.
10. 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.
11. Korzystający nie ponosi odpłatności za przejazd w okresie od 1.07.2021 r. do 31.01.2023 r.
12. Kurs rozumiany jest jako przejazd w jedną stronę jednego użytkownika.
13. W przypadku, gdy Korzystający chciałby zamówić przewóz w dwie strony, zobowiązany jest zamówić dwa kursy przewozowe (dojazd i powrót).
14. Usługa świadczona jest od poniedziałku do piątku w godz. 7.00-18.00, a w soboty i niedziele w godz. 8.00 – 16.00, z zastrzeżeniem, że nie świadczy się usług w dni ustawowo wolne od pracy. W wyjątkowych sytuacjach dni i godziny mogą ulec zmianie po uprzedniej analizie zasadności i konieczności odbycia takiego transportu.
15. Przewoźnik przyjmuje zlecenia w dni powszednie w godzinach od 7.00 do 15.00 pod numerami telefonów oraz na adres e-mailowy (nr telefonów i adres mailowy wskazany na stronie Urzędu Gminy i Ośrodka Pomocy Społecznej w Rzekuniu). Po godz. 16.00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy zlecenia są automatycznie rejestrowane. W przypadku, gdy na dany termin jest wolny samochód, w kolejnym dniu roboczym dyspozytor, zachowując kolejność zgłoszeń, oddzwania i informuje klienta o możliwości przyjęcia zlecenia.
16. W każdym przypadku o terminie realizacji zamówienia decyduje kolejność zgłoszeń.
17. Dyspozytor przy przyjmowaniu zlecenia w pierwszej kolejności weryfikuje drogą telefoniczną, czy dana osoba uprawniona jest do korzystania z przewozu. Przy zamówieniu usługi konieczne jest podanie imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, numeru telefonu lub adresu e-mail, adresu docelowego miejsca dotarcia oraz wskazania celu skorzystania z przewozu. Konieczne jest również podanie daty wykonania usługi, godziny przyjazdu pojazdu do miejsca zamieszkania odbiorcy oraz szacunkowej godziny powrotu. Konieczne jest określenie, czy osoba zamawiająca usługę wymaga wsparcia asystenta osoby niepełnosprawnej oraz czy przewóz będzie w obecności opiekuna prywatnego lub osoby zależnej. Zgłoszenia należy dokonać nie później niż 2 dni przed planowanym skorzystaniem z przewozu. Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na usługę nie przekracza 24 godzin.
18. Dyspozytor ma prawo do uzyskania od Korzystającego informacji na temat:
 - posiadania stosownego orzeczenia,

- rodzaju ograniczenia ruchowego (innej niepełnosprawności),
 - zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),
 - wieku, ogólnego stanu zdrowia i wagi osoby.
19. Informacja o potwierdzeniu przyjęcia zlecenia na realizację usługi następuje nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu dokonania takiego zgłoszenia i nie później niż 24 godziny przed terminem planowanej usługi. Potwierdzenie następuje w formie telefonicznej lub mailowej, na adres wskazany w zgłoszeniu. Osoba zamawiająca usługę otrzymuje informację, że kierowca od momentu przybycia pod wskazany w zgłoszeniu adres oczekuje nie dłużej niż 15 minut.
 20. W przypadku zamówienia usługi ze wsparciem asystenta osoby niepełnosprawnej odbiera on osobę korzystającą usługi bezpośrednio z miejsca zamieszkania, pomagając w pokonaniu dystansu budynek-samochód/samochód-budynek.
 21. Istnieje możliwość odwołania zamówionego przejazdu bez żadnych konsekwencji dla zamawiającego, o ile odwołanie to nastąpiło nie później niż na 12 godzin przed planowaną usługą, a informacja została przekazana w sposób skuteczny, potwierdzony przez dyspozytora.
 22. W przypadku nie odwołania zamówionego kursu lub odwołania go w terminie uniemożliwiającym korekty linii przejazdu, kurs taki jest uznawany za niewykonany z winy zamawiającego. Dwukrotne nieodwołanie kursu lub odwołanie go w sposób uniemożliwiający korektę linii przejazdu (z wyjątkiem sytuacji losowych, których zamawiający nie mógł skutecznie przewidzieć w momencie zamawiania usługi, np. nagle pogorszenie stanu zdrowia skutkujące pobytem w szpitalu) skutkuje czasowym zawieszeniem możliwości korzystania z usługi przez daną osobę w okresie 3 miesięcy. W przypadku notorycznych odwołań lub braku odwołań zamówionych kursów a nie uczestniczeniu w nich, osoba nie będzie mogła korzystać z usługi door-to-door przez okres co najmniej 6 miesięcy.
 23. Decyzja o czasowym ograniczeniu możliwości korzystania z usługi będzie każdorazowo podejmowana przez osoby odpowiedzialne za realizację usługi na terenie Gminy (osobę odpowiedzialną z ramienia Ośrodka Pomocy Społecznej, dyspozytora, kierowcy, asystenta osoby niepełnosprawnej). O decyzji osoba zamawiająca zostanie poinformowana w sposób skuteczny z użyciem danych podanych na formularzu zgłoszeniowym.
 24. W przypadku braku możliwości zrealizowania usługi we wskazanym przez zamawiającego terminie i formie, operator usługi door-to-door proponuje inny termin jej wykonania lub podejmuje działania, o ile to możliwe, do wykonania usługi w określonym terminie lecz w innym zakresie. Ma to związek z sytuacją, gdy osoba zamawiająca usługę zgłasza zapotrzebowanie np. na samochód dostosowany do przewozu osób z niepełnosprawnością wraz z asystentem osoby niepełnosprawnej. W przypadku braku możliwości zapewnienia kursu samochodem dostosowanym do potrzeb osób z niepełnosprawnością proponowany jest, o ile to możliwe, przejazd zwykłym samochodem z udziałem asystenta osoby niepełnosprawnej. W przypadku nieobecności asystenta osoby niepełnosprawnej za pełen zakres usługi odpowiada kierowca, tj. za odbiór klienta bezpośrednio z miejsca zamieszkania do miejsca docelowego.
 25. W przypadku wystąpienia zdarzeń uniemożliwiających wykonanie przejazdu/przejazdów z winy realizatora usługi door-to-door (zdarzenia losowe i inne ryzyka), osoby zamawiające usługę są w skuteczny sposób informowane o odwołaniu kursu wraz ze wskazaniem (o ile to możliwe) terminu, kiedy usługa będzie ponownie możliwa do zrealizowania.
 26. Za skuteczną komunikację pomiędzy osobami o obniżonej mobilności a realizatorem usługi

door-to-door uznaje się komunikację w wykorzystaniem wszystkich możliwych i skutecznych jej kanałów, z uwzględnieniem specjalnych potrzeb użytkowników, w tym związanych z dysfunkcją narządów percepcyjnych.

27. W ramach realizacji usługi komunikacja będzie prowadzona za pośrednictwem następujących narzędzi:

- telefon z możliwością wysyłania wiadomości tekstowych,
- poczta e-mail,
- strona internetowa,
- tradycyjna forma papierowa i stacjonarna składania dyspozycji.

W razie zaistnienia takiej potrzeby organizator usługi zapewnia wsparcie tłumacza Polskiego Języka Migowego.

28. Strona internetowa zawierająca formularz zgłaszania potrzeby przejazdu jest zgodna ze standardami dostępności WCAG 2.1. Komunikacje uznaje się za skuteczną, gdy odbiorca komunikatu potwierdza jego otrzymanie i zrozumienie (zgoda słowna w przypadku rozmowy telefonicznej, zgoda pisemna w komunikacji tekstowej).

29. W przypadku, gdy w zgłoszonym przez Korzystającego terminie nie ma możliwości realizacji zlecenia, Korzystający zostaje wpisany na listę rezerwową. W momencie zwolnienia samochodu (anulacja rezerwacji/zapisu) dyspozytor informuje telefonicznie zainteresowanego Korzystającego o przyjęciu zlecenia.

30. Usługa przewozu wykonywana jest w granicach Gmin Rzekuń, Olszewo-Borki, Lelis i Miasta Ostrołęka do 30 km od granic Gminy Rzekuń. W wyjątkowych sytuacjach będą również realizowane dalsze kursy po uprzedniej analizie zasadności i konieczności odbycia takiego transportu.

31. Specjalistyczny pojazd jest przystosowany do przewozu 1 (jednej) osoby z niepełnosprawnością poruszających się na wózkach inwalidzkich, z uwzględnieniem wymogów technicznych dotyczących wózków inwalidzkich elektrycznych.

32. W specjalistycznym pojeździe zapewnione są minimum 2 (dwa) miejsca siedzące dla opiekunów.

33. Załogę samochodu specjalistycznego, świadczącego usługi przewozu osób z niepełnosprawnością stanowi kierowca /i w przypadku zgłoszenia – asystent.

34. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.

35. Świadczenie usługi odbywa się w systemie „od drzwi do drzwi”, tzn. kierowca zapewniają pomoc w wyjściu ze wskazanego miejsca i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez osobę z niepełnosprawnością, jego opiekuna prawnego lub asystenta.

36. Jeżeli czas dojazdu od Korzystającego do miejsca docelowego nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku Korzystających przebiegają w bliskich odległościach, dyspozytor może łączyć kursy.

37. Nie przewiduje się możliwości wynajmu samochodu na kilka godzin.

38. Korzystający ma prawo podróżować w towarzystwie jednego opiekuna zgłoszonego u dyspozytora i/lub psa wspierającego.
39. Osobą towarzyszącą nie może być osoba wymagająca pomocy ze strony pracowników Przewoźnika.
40. Psy (z wyłączeniem psów wspierających) należy przewozić w kagańcu i na smyczy.
41. Forma zamawiania zapotrzebowania na usługę została określona w punkcie 15. Pierwszorzędym narzędziem w komunikacji ze strony realizatora usługi jest prowadzenie rozmów telefonicznych. Po trzykrotnie nieudanej próbie połączenia ze zleceniodawcą, w różnych odstępach czasu, informacja o terminie przybycia samochodu lub odwołaniu jego przybycia zostaje wysyłana za pośrednictwem poczty e-mail i uznana za skutecznie doręczoną. Po stronie zleceniobiorcy oraz zleceniodawcy usługi leży monitorowanie narzędzi komunikacji i śledzenie zaistniałych zmian. O wszelkich zmianach w warunkach i terminie realizacji usługi zleceniodawca oraz zleceniobiorca powinni powiadamiać się bez zbędnej zwłoki.
42. Realizator usługi - Ośrodek Pomocy Społecznej w Rzekuniu, prowadzi rejestr zgłoszeń oraz wyjazdów, a także gromadzi dokumentację niezbędną do zakwalifikowania i weryfikacji uprawnienia do skorzystania z przejazdu.
43. W skład gromadzonej dokumentacji wchodzi:
 - deklaracja uczestnictwa w projekcie (przy pierwszorazowym skorzystaniu z usługi), wraz z oświadczeniem, że zleceniobiorca jest osobą wymagającą wsparcia w zakresie mobilności a przejazd ma na celu aktywizację społeczno - zawodową – załącznik nr 1 do Regulaminu
 - formularz zamawiania usługi transportowej door to door wraz z określeniem celu wyjazdu, miejsca, daty i godziny usługi oraz oświadczeniem, że zleceniobiorca jest osobą wymagającą wsparcia w zakresie mobilności – załącznik nr 2 do Regulaminu
 - formularz uwag/opinii do oferowanej usługi transportowej door-to-door – załącznik nr 3 do Regulaminu
 - formularz skargi/reklamacji* do oferowanej usługi transportowej door-to-door – załącznik nr 4 do Regulaminu
 - ankieta oceniająca poziom zadowolenia z usługi transportowej door to door– załącznik nr 5 do Regulaminu
44. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia skarg, zażaleń oraz wniosków w zakresie realizowanej usługi. Skargi te są składane za pośrednictwem poczty e-mail lub w siedzibie organizatora usługi, zgodnie z wzorem formularza reklamacji i zachowaniem standardów dostępności. Stanowisko organizatora usługi zostanie przesłane na pośrednictwem poczty e-mail lub poczty tradycyjnej w czasie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od dnia wpływu zgłoszenia. W przypadku zgłaszania działań naruszających w sposób rażąco jakość świadczonej usługi lub godność zleceniobiorców, organizator usługi jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia/naprawy zaistniałej sytuacji.
45. W uzasadnionych sytuacjach, tj. sytuacjach budzących wątpliwość osób zarządzających organizacją usługi na poziomie gminy, organizator usługi może zażądać dodatkowych dokumentów potwierdzających status osoby wymagającej wsparcia w mobilności, tj. zaświadczenia lekarskiego, orzeczenia o stopniu i rodzaju niepełnosprawności, celu wyjazdu.

46. W przypadku stwierdzenia, że cel wyjazdu budzi wątpliwość kadry i jest on przeznaczony dla osoby nieuprawnionej (np. dla osoby będącej prywatnym opiekunem zleceniodawcy a nie jego bezpośrednio), sytuacja taka traktuje się jako nieodwołany kurs i w przypadku dwukrotności takiego zdarzenia następuje czasowe wykluczenie z możliwości korzystania z usługi.
47. Usługa podlega ocenie osób z niej korzystających, a wszelkie sugestie dotyczące jej realizacji można zgłaszać przez formularz kontaktowy oraz inne narzędzia komunikacji stosowane do jego realizacji. Realizacja usługi podlega kwartalnej ocenie również w zakresie dotarcia z informacją do potencjalnych odbiorców, na podstawie prowadzonej ewaluacji mogą być dokonywane korekty w zakresie realizacji usługi, przy czym nie mogą one w sposób istotny naruszać/ zmieniać jej jakości oraz formy. Dane dotyczące oceny jakości świadczonej usługi zbierane są celem opracowania zbiorczego dotyczącego monitorowania i kontroli jakości, zbierane są anonimowo i w sposób dobrowolny względem zleceniobiorców.
47. Korzystający - osoba wymagająca wsparcia w zakresie mobilności, akceptuje warunki świadczenia usługi przez złożenie deklaracji uczestnictwa.
48. Monitoring i kontrola jakości usług odbywać się będzie na podstawie:
- liczby korzystających z usług transportowych door-to-door miesięcznie/rocznie;
 - liczby realizowanych kursów miesięcznie/rocznie;
 - częstotliwości kursów w poszczególnych dniach;
 - liczby i powodów odmów wykonywania usług transportowych door-to-door;
 - liczby odwołań /rezygnacji z usług;
 - określenia celu podróży;
 - analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i wniosków;
 - analizy danych zebranych w ramach ankiety satysfakcji.
49. Przystąpienie do skorzystania z usługi oraz złożenie oświadczenia uczestnika jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.

III. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2021 r.
2. Gmina Rzekuń jako realizator usług zastrzega sobie prawo do wniesienia zmian w niniejszym regulaminie oraz wprowadzenie dodatkowych regulacji.
3. W kwestii nieujętych w regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Rzekuniu.

Załącznik Nr 1 do Regulaminu
usług transportowych door-to-door
realizowanych w Gminie Rzekuń

OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU WARUNKÓW DO SKORZYSTANIA Z USŁUGI TRANSPORTOWEJ DOOR –TO –DOOR W GMINIE RZEKUŃ

(wypełnić w przypadku korzystania z usługi po raz pierwszy)

Ja.....,,
(imię i nazwisko) (PESEL)

Dane adresowe:

Nr telefonu/adres mailowy:

nижej podpisana/y oświadczam, że:

- Jestem osobą pełnoletnią (ukończone 18 lat) zamieszkującą na terenie Gminy Rzekuń w myśl art. 25 Kodeksu Cywilnego;
- Jestem osobą mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się i poruszaniu się ,ze względu na ograniczoną sprawność spowodowaną:
- Posiadam/ nie posiadam* Orzeczenia o niepełnosprawności (lub równoważnego), które zostało wydane przez odpowiedni organ z uwagi na dysfunkcje ruchu/wzroku/inne powodujące ograniczoną mobilność (.....)
(numer rejestrowy dokumentu, data wydania , okres obowiązywania, przyczyna niepełnosprawności – kod)
- Jestem osobą 60+ mającą problemy w zakresie mobilności;
- Jestem kobietą w ciąży/lub inną osobą, która stale lub czasowo maj problem w poruszaniu się i samodzielnym funkcjonowaniu, np. osoba po wypadkach komunikacyjnych w okresie rekonwalescencji itp.
- Zapoznałam/em się z Regulaminem usług transportowych door –to door realizowanych w Gminie Rzekuń.

.....
(data i miejsce oświadczenia)

.....
(podpis osoby składającej oświadczenie lub opiekuna prawnego)

* (niepotrzebne skreślić)

Załącznik Nr 1 do Regulaminu
usług transportowych door-to-door
realizowanych w Gminie Rzekuń

ZGODY DO REALIZACJI USŁUGI TRANSPORTOWYCH DOOR –TO –DOOR REALIZOWANYCH W GMINIE RZEKUŃ

Ja,
(imię i nazwisko) (PESEL)

niżej podpisany niniejszym wyrażam zgodę na:

- ◆ wgląd osób bezpośrednio realizujących usługę door –to –door do mojej dokumentacji medycznej (lub innej adekwatnej), celem zapoznania się z moim stanem zdrowia w celu potwierdzenia uprawnień do korzystania z usług;
- ◆ przetwarzanie moich danych osobowych i wrażliwych przez Gminę Rzekuń dla potrzeb niezbędnych do realizacji usługi transportowej door –to door zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

.....
data i miejsce oświadczenia)

.....
(podpis osoby składającej oświadczenie
lub opiekuna prawnego)



Formularz do zamawiania usługi transportowej door-to-door

I. Dane Wnioskodawcy

1. Imię i nazwisko.....
2. Data urodzenia.....
3. Miejsce zamieszkania.....
4. Numer telefonu.....

II. Dane przedstawiciela (jeśli wniosek wypełnia opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka osoby niepełnosprawnej)

1. Imię i nazwisko.....
2. Rodzaj przedstawiciela.....

III. Trasa przejazdu

Wyjazd z
(miejsce zamieszkania/inne*)

Przyjazd do
(adres miejsca docelowego)

IV. Wnioskowany okres wykonania usługi transportu:

1. Cykliczny: od do

Wnioskowane godziny i dni tygodnia, w jakich będzie realizowana usługa cyklicznie:

Poniedziałek: godz. podstawienia pojazdu - godz. powrotu

Wtorek: godz. podstawienia pojazdu - godz. powrotu

Środa: godz. podstawienia pojazdu - godz. powrotu

Czwartek: godz. podstawienia pojazdu - godz. powrotu

Piątek: godz. podstawienia pojazdu - godz. powrotu

2. Jednorazowy:

data

godz. podstawienia pojazdu - godz. powrotu

V. Cel podróży

1. Aktywizacja społeczna: TAK/NIE*
2. Zawodowy: TAK/NIE*
3. Edukacyjny: TAK/NIE*
4. Zdrowotny: TAK/NIE*

VI. Oświadczenie o oczekiwanych uwarunkowaniach przewozu:

1. Konieczność jazdy w wózku inwalidzkim: TAK/NIE*
2. Konieczność przewozu wózka w samochodzie (osoba siedzi w fotelu): TAK/NIE*
3. Konieczność zapewnienia miejsca dla opiekuna prywatnego: TAK/NIE*
4. Konieczność zapewnienia pomocy asystenta / kierowcy w dotarciu z mieszkania do pojazdu: TAK/NIE*
5. Konieczność skorzystania z urządzenia umożliwiającego transport po schodach: TAK/NIE*
6. Inne

VII. Dane kontaktowe, na które należy potwierdzić zamówienie usługi (numer telefonu)

.....

VIII. Oświadczenie wnioskodawcy dotyczące danych zawartych we wniosku:

Jest mi wiadomo, że wystąpienie okoliczności wskazujących niezgodność ze stanem faktycznym i prawnym informacji podanych we wniosku może skutkować wstrzymaniem świadczenia usługi przewozu lub zwrotem kosztów przejazdu.

IX. Skąd dowiedział/a się Pan/Pani o usłudze transportu door-to-door: (właściwe zaznacz)

1. Ośrodek Pomocy Społecznej w Rzekuniu
2. Klub Seniora
3. Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej
4. Lokalni przedsiębiorcy
5. Lokalne media (prasa, internet)
6. Tablice ogłoszeń
7. Inne, jakie?

*Niepotrzebne skreślić

.....
Miejscowość, data

.....
Czytelny podpis wnioskodawcy lub przedstawiciela



X. Kwalifikacja do usługi transportowej door to door (wypełnia Ośrodek Pomocy Społecznej w Rzekuniu)

1. Zatwierdzam zamówioną przez Panią/Pana usługę transportową door-to-door do realizacji. *)

2. Odmawiam realizacji zamówionej usługi transportowej door-to-door. *)

Uzasadnienie :

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

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis osoby upoważnionej



Załącznik Nr 3 do Regulaminu
usług transportowych door-to-door
realizowanych w Gminie Rzekuń

**Formularz uwag / opinii do oferowanej usługi transportowej door-to-door
dla mieszkańców Gminy Rzekuń**

DANE WNIOSKODAWCY:

Nazwisko i imię:

Adres:

Numer telefonu*:

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

1. UWAGI:

- opis sytuacji:

.....
.....

sformułowanie zarzutu:

.....

wskazanie punktu *Regulaminu*, który zdaniem autora został naruszony:

.....
.....

2. OPINIE:

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

PROPOZYCJE ZMIAN:

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

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis wnioskodawcy



Załącznik Nr 4 do Regulaminu
usług transportowych door-to-door
realizowanych w Gminie Rzekuń

**Formularz zgłaszania skarg i reklamacji
dotyczący świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door
dla mieszkańców Gminy Rzekuń**

DANE WNIOSKODAWCY:

Nazwisko i imię:

Adres:

Numer telefonu*:

PRZEDMIOT SKARGI / REKLAMACJI *:

1. Proszę określić liczbę i rodzaj usług z jakich Pan/i skorzystała:

.....
.....

2. Proszę opisać sytuację podlegającą skardze / reklamacji :

.....
.....

3. Proszę o sformułowanie konkretnego zarzutu w związku ze składną skargą:

.....
.....

4. Proszę o wskazanie punktu *Regulaminu*, który zdaniem autora został naruszony:

.....
.....

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis wnioskodawcy



Załącznik Nr 5 do Regulaminu
usług transportowych door-to-door
realizowanych w Gminie Rzekuń

**ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA
Z REALIZACJI USŁUGI INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU
DOOR TO DOOR w Gminie Rzekuń**

1. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z realizacji usługi door-to door ?
 - a. TAK
 - b. NIE

2. Proszę wpisać ewentualne uwagi i zastrzeżenia do zrealizowanej usługi door-to door

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....