

Regulamin świadczenia usługi door-to-door na terenie Gminy Bobrowniki



Opracowała: mgr Anna Szulikowska

Bobrowniki 2020

Spis treści

1. Definicja usługi door-to-door i model jej wykonywania	4
2. Zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door.....	6
a) Kryteria dostępu	6
b) Zobowiązanie do przestrzegania zasad Regulaminu przez użytkowników usługi door-to-door	7
c) Konieczność złożenia oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi... ..	7
d) Zgoda na gromadzenie danych osobowych.....	7
3. Potencjalni użytkownicy i użytkowniczki usługi door-to-door	9
4. Opis sposobu realizacji usługi transportowej door-to-door	9
a) Odpłatność za usługę.....	9
b) Cel przejazdu.....	9
c) Wyposażenie pojazdu.....	9
d) Kompetencje kierowców	10
e) Osoby uprawnione do skorzystania z usługi	10
5. Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu.....	12
6. Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców	14
7. Opis procedury wyboru wykonawców (jeżeli będą wybierani).....	15
8. Opis procedury komunikacji z klientami usługi	15
a) Bieżąca komunikacja z klientami usługi	15
b) System skarg i reklamacji.....	16
c) Zgłaszanie uwag i opinii	16
d) Monitorowanie i kontrola jakości usługi transportowej door-to-door	16
e) Zakres i formy współpracy z lokalnymi instytucjami	17
9. Opis procedur zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę	18
a) Zamawianie usługi	18
b) Dane potrzebne do realizacji usługi	18
c) Sposób przekazywania i potwierdzania terminu realizacji usługi.....	19
d) Zasady odwołania/ rezygnacji z usługi	19
e) Powody braku możliwości realizacji usługi zgodnie z zamówieniem wraz z określeniem innych terminów i możliwości transportu.....	20
10. Analiza czasu trasy przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi	21



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



11. Załączniki.....	22
---------------------	----

1. Definicja usługi door-to-door i model jej wykonywania

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.

Użytkownicy/użytkowniczki usługi transportowej door-to-door to osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door i z usprawnień w budynkach; w tekście pojęcie „użytkownicy/użytkowniczki” używane jest zamiennie z pojęciem „odbiorcy usług”.

Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności - to 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). Będą to zarówno osoby posiadające orzeczenie o niepełnosprawności lub orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

Usługi door-to-door będą 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 osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (użytkowników/użytkowniczki).

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 zawartą w *Wtycznych Ministra Rozwoju i Finansów w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020*). Jest ona w szczególności wspierana przez usługi aktywnej integracji.

Usługi aktywnej integracji - zostały określone zgodnie z definicją aktywizacji społeczno-zawodowej jako 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.

Do usług aktywnej integracji należą usługi o charakterze:

- społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej;
- 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, pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;
- edukacyjnym, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy;
- 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 zazwyczaj także wsparcie udzielane użytkownikowi/użytkowniczce przez osoby z obsługi pojazdu (kierowcę lub inną osobę) 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.

Gmina Bobrowniki będzie **samodzielnie** wykonywać świadczenie usługi transportowej door-to-door w oparciu o model „samodzielne świadczenie usług przez JST”. W tym celu zakupiony zostanie pojazd dostosowany do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności i zatrudniony wykwalifikowany kierowca i dyspozytor oraz ewentualnie dodatkowe osoby.

2. Zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door

a) Kryteria dostępu

Kryteriami dostępu do usługi transportu door-to-door są;

- **kryteria, które muszą zostać spełnione przez osobę z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności**

Z usługi door-to-door, wdrożonej przez Gminę Bobrowniki będą mogły korzystać osoby, które:

- 1) ukończyły 18 lat,
- 2) posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne),
- 3) osoby, które mają problemy w poruszaniu się,
- 4) osoby, nieposiadające takiego orzeczenia, które ze względu na wiek lub stan zdrowia, nie mają możliwości wydostać się z domu i dotrzeć bez wsparcia osób trzecich do miejsca docelowego.

- **sposób powiązania usługi transportu door-to-door z aktywizacją społeczno-zawodową użytkownika/użytkownicy**

Uruchomienie usługi transportowej door-to-door pozwoli na pełniejszą aktywność społeczną i zawodową osób niepełnosprawnych, starszych, schorowanych. Wielość podejmowanych przez osoby starsze inicjatyw, a zwłaszcza wyczekiwanie przez nich możliwości wyjścia z domu, spotkania z drugim człowiekiem, aktywnego starzenia się uzewnętrznionego w istniejących organizacjach społecznych świadczy o tym, że usługa transportowa realizowana na terenie gminy Bobrowniki odpowiada na potrzeby tych osób oraz wpisuje się w plan gminy związany z próbą włączenia osób starszych i niepełnosprawnych w życie społeczności lokalnej i niedopuszczenie do alienacji tych osób.

- **zasady opłacania części kosztów transportu**

Usługa jest bezpłatna dla użytkowników/użytkowniczek z terenu Gminy Bobrowniki.

b) Zobowiązanie do przestrzegania zasad Regulaminu przez użytkowników usługi door-to-door

Każdy użytkownik/użytkowniczka usługi transportowej door-to-door zobowiązuje się do przestrzegania zasad niniejszego Regulaminu.

c) Konieczność złożenia oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi

Każdy użytkownik/użytkowniczka usługi transportowej door-to-door musi złożyć oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door. Wzór takiego oświadczenia jest elementem Regulaminu i stanowi **załącznik nr 1**. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door użytkownik/użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca składa takie oświadczenie (**załączniki nr 2**).

Kierowcy lub osoby z obsługi transportu w szczególnie uzasadnionych przypadkach mają możliwość weryfikacji oświadczenia poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu o niepełnosprawności (orzeczenia o niepełnosprawności /stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu. O konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie transportu potencjalni odbiorcy usług będą poinformowani przy zamawianiu transportu. Ewentualne spory rozstrzyga właściwy organ jednostki samorządu terytorialnego.

d) Zgoda na gromadzenie danych osobowych

Każdy/każda z użytkowników/użytkowniczek musi zostać poinformowany/poinformowana o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych –

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 uchylenia 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).

Użytkownik/użytkowniczka musi wyrazić pisemną zgodę na przetwarzanie swoich danych przed skorzystaniem z usługi door-to-door.

Zakres gromadzonych danych osobowych obejmuje:

- imię i nazwisko odbiorcy usługi,
- wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
- wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki,
- cel podróży i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.

Klauzula informacyjna dla użytkowników usługi transportowej door-to-door stanowi **załącznik nr 3**.

Użytkownikom/użytkowniczkom usługi transportowej door-to-door przysługuje prawo do:

- dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania,
- przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora informacji o przetwarzanych danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, w zakresie, w jakim Pani/Pana dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia lub na podstawie zgody. Przekazane dane osobowe może Pani/Pan przesłać innemu administratorowi danych
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora.
- cofnięcia zgody w dowolnym momencie w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonaliśmy na podstawie tej zgody przed jej cofnięciem.
- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

3. Potencjalni użytkownicy i użytkowniczki usługi door-to-door

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). Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o niepełnosprawności lub orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).

Usługi door-to-door, finansowane w ramach Projektu PFRON, mają na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji.

4. Opis sposobu realizacji usługi transportowej door-to-door

a) Odpłatność za usługę

Przejazd w ramach usługi door-to-door jest **bezpłatny**.

b) Cel przejazdu

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**.

c) Wyposażenie pojazdu

Usługi door-to-door będą świadczone z wykorzystaniem specjalistycznych pojazdów.

Przez pojazd specjalistyczny należy rozumieć pojazd 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 ze 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 ze zm.).

Możliwa jest też pośrednia forma świadczenia usług door-to-door w przypadku osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, które nie potrzebują specjalistycznego pojazdu do transportu osób z niepełnosprawnościami ruchowymi, ale którym wystarczy wsparcie asystenckie w dotarciu do i z samochodu. W takim przypadku transport może być realizowany przez samochody nie posiadające specjalistycznego wyposażenia.

d) Kompetencje kierowców

Kompetencje i umiejętności kierowców oraz ewentualnie innych osób z obsługi pomagających osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności są dostosowane do specyfiki użytkowników/użytkowniczek z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności.

e) Osoby uprawnione do skorzystania z usługi

Osobami uprawnionymi do skorzystania z usługi 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, słabo widzące i inne). Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o niepełnosprawności lub orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).

Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu, może korzystać z usługi transportowej wraz z opiekunem/opiekunką lub

asystentem/asystentką osoby z niepełnosprawnościami. Dopuszczalna jest również sytuacja, w której wraz z użytkownikiem/użytkowniczką usługi door-to-door zostanie zapewniony przejazd psa asystującego.

5. Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

Warunki i zakres dostosowania pojazdu do realizowania usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności obejmują:

1. dopuszczenie do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym;
2. przystosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;
3. instalację najazdu,
4. wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z normą ISO 10542-2;
5. fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;
6. oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.

Dla zachowania odpowiedniej jakości i komfortu przejazdu pojazdy, przy pomocy których będzie realizowana usługa transportowa door-to-door, nie powinny być starsze niż 5 lat od czasu pierwszej rejestracji, z tym że pojazdy zakupione w ramach projektu finansowanego przez PFRON powinny być fabrycznie nowe.

Jednostka samorządu terytorialnego jest zobowiązana do dbałości o sprzęt finansowany w ramach Projektu PFRON i serwisowania go zgodnie z wymogami producenta, a także poddanie pojazdu opiece pogwarancyjnej w autoryzowanych stacjach obsługi.

W ramach realizowanych usług transportowych konieczne jest zapewnienie ubezpieczenia OC i AC pojazdu, ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz ubezpieczenia *assistance*.

Kierowca powinien posiadać odpowiednie uprawnienia do prowadzenia wybranego do realizacji usług pojazdu. Obsługa pojazdu przeznaczonego do realizowania usług door-to-door powinna zostać zobowiązana do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdów w czystości.

Pojazdy używane do realizacji usług transportu door-to-door powinny posiadać w pełni wyposażoną apteczkę oraz ewentualnie taksometry.

Pojazdy wykorzystywane w ramach usługi transportowej door-to-door powinny być odpowiednio dodatkowo oznaczone, co najmniej: znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem e-mail, pod którymi przyjmowane będą zgłoszenia oraz o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door.

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

Gmina Bobrowniki przeprowadzi po uzyskaniu finansowania, akcję informacyjną poprzez wykorzystanie własnych narzędzi komunikacji (strona internetowa, media samorządowe itp.), jak i poprzez wykorzystanie lokalnych instytucji.

W komunikacji z potencjalnymi odbiorcami usługi Gmina Bobrowniki będzie używać narzędzi uwzględniających potrzebę docierania do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, m.in. poprzez odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej.

Gmina Bobrowniki skieruje komunikat o usługach transportowych door-to-door w szczególności do:

- lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
- instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,
- parafii,
- ośrodków pomocy społecznej,
- szkół,
- lokalnych mediów,
- sołtysów,
- potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.

Użytkownik/użytkowniczka usługi door-to-door składając zamówienie na usługę będzie musiał odpowiedzieć na pytanie o tym, w jaki sposób dowiedział się o realizowanej na terenie Gminy Bobrowniki usłudze. Służyć to będzie do celów analizowania w ramach systemu monitoringu i kontroli jakości.

7. Opis procedury wyboru wykonawców

Gmina Bobrowniki będzie samodzielnie realizowała usługę transportu indywidualnego door-to-door i nie zleci jej wykonawcom zewnętrznym. W związku z tym, wykonywanie usługi transportowej door-to-door będzie ograniczone do procedury zakupu pojazdu dostosowanego do przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. W tym zakresie Gmina Bobrowniki będzie stosowała procedury zamówień publicznych.

8. Opis procedury komunikacji z klientami usługi

a) Bieżąca komunikacja z klientami usługi

Komunikacja z klientami usługi transportowej door to door ze strony Urzędu Gminy Bobrowniki jest realizowana telefonicznie lub osobiście. Osoby zainteresowane usługą proszone są o kontakt:

- dzwoniąc pod numer telefonu 54 230 51 32 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-14:00,
- wysyłając sms pod numer: **606-863-980**
- wysyłając maila na adres: doortodoor@ugbobrowniki.pl
- wypełniając formularz dostępny na stronie internetowej gminy w zakładce „usługa door to door” lub w sekretariacie Urzędu Gminy Bobrowniki
- osobiście w Urzędzie Gminy Bobrowniki.

b) Dostępność dla osób niedowidzących

Osoby niedowidzące mają możliwość odczytania regulaminu oraz dokumentów stanowiących załączniki do niniejszego Regulaminu korzystając z pomocy pracownika GOPS w Bobrownikach lub Dyspozytora. Ponadto dokumenty zostały zapisane w formacie WCAG i udostępnione na stronie Gminy Bobrowniki w taki sposób, by możliwe było ich odczytanie poprzez czytnik ekranu.

c) System skarg i reklamacji

Istnieje możliwość składania skarg i reklamacji. Należy je składać w formie pisemnej lub ustnej w sposób wskazany w punkcie 8a niniejszego regulaminu. Skargi i reklamacje niepodpisane zostaną pozostawione bez rozpatrzenia.

d) Zgłaszanie uwag i opinii

W celu zgłoszenia uwag lub wyrażenia opinii co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door, należy wypełnić formularz stanowiący **załącznik nr 4** dostępny na stronie internetowej Gminy Bobrowniki lub w Urzędzie Gminy Bobrowniki. Osoby z niepełnosprawnością uniemożliwiająca złożenie formularza mogą zgłosić uwagi lub opinie u Dyspozytora usługi transportowej door to door.

Zgłaszający otrzymają odpowiedź na uwagi i opinie w terminie 14 dni. Uwagi i opinie niepodpisane zostaną pozostawione bez rozpatrzenia.

e) Monitorowanie i kontrola jakości usługi transportowej door-to-door

Monitorowanie i kontrola jakości usługi transportowej door-to-door opiera się na analizie danych zebranych od klientów usługi w ramach ankiety wypełnianej po zakończeniu usługi, w której użytkownik/użytkowniczka oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi oraz danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji. Ankieta i formularz są dostępne w pojeździe, którym realizowana jest usługa oraz na stronie internetowej Urzędu Gminy Bobrowniki (**załącznik nr 5**). Źródłem analizy są również dane zbierane przez Dyspozytora takich jak:

- 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,
- częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej

popularnych godzin przejazdu,

- liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez JST lub wykonawcę usługi,
- liczba odwołań/rezygnacji z usługi,
- określenie celu podróży,
- określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.

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.

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

f) Zakres i formy współpracy z lokalnymi instytucjami

Nie rzadziej niż raz na pół roku jednostka samorządu terytorialnego wysyłać będzie ankietę dotyczącą usług door-to-door.

Ankieta będzie kierowana między innymi do:

- lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
- ośrodków pomocy społecznej,
- powiatowych centrów pomocy rodzinie,
- lokalnych pracodawców.

Celem ankiety będzie sformułowanie wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.

9. Opis procedur zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę

a) Zamawianie usługi

Potencjalni **użytkownicy/użytkowniczki** usługi transportowej door-to-door czyli 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) zamawiają usługę w jeden z następujących sposobów:

- dzwoniąc do Urzędu Gminy Bobrowniki pod numer telefonu 54 230 51 32 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-14:00,
- wysyłając sms pod numer:
- wysyłając maila na adres: sekretariat@ugbobrowniki.pl
- wypełniając formularz dostępny na stronie internetowej gminy w zakładce „usługa door to door” lub w sekretariacie Urzędu Gminy Bobrowniki
- osobiście w Urzędzie Gminy Bobrowniki

Termin, w jakim użytkownik/użytkowniczka otrzyma odpowiedź na swoje zgłoszenie to 2 dni robocze.

Zamawianie przewozów odbywać się będzie na bieżąco, o przyjęciu i realizacji zamówienia decydować będzie kolejność zgłoszeń.

Dyspozytor przy odbieraniu zamówienia 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 oraz zapisuje dane osoby (**załącznik nr 6**).

b) Dane potrzebne do realizacji usługi

Przy zamówieniu usługi transportu door-to-door konieczne będzie podanie następujących danych:

- 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

- proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu;
- wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu
- dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi.

c) Sposób przekazywania i potwierdzania terminu realizacji usługi

Usługę transportu door-to-door należy zamawiać z dwudniowym wyprzedzeniem, by Wykonawca usługi mógł w sposób należyty zapewnić transport użytkownikom łącząc podobne trasy lub/i godziny.

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. Istnieje możliwość realizowania usług w dni wolne od pracy.

Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi za każdym razem otrzyma informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd. Czas oczekiwania pojazdu nie powinien być dłuższy niż 15 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten powinien być liczony 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.

d) Zasady odwołania/ rezygnacji z usługi

Istnieje możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door. W przypadku odwołania/rezygnacji zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce użytkownik/użytkowniczka nie ponosi żadnych konsekwencji. W sytuacji gdy zamawianie i odwoływanie przez tą samą osobę będzie miało charakter notoryczny kiedy samochód zostanie podstawiony pod dom osoby zamawiającej, użytkownik/użytkowniczka może zostać obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.

e) Powody braku możliwości realizacji usługi zgodnie z zamówieniem wraz z określeniem innych terminów i możliwości transportu

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 na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

10. Analiza czasu trasy przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi

Gmina Bobrowniki zbiera dane pozwalające na ocenę racjonalności i efektywności realizowanych przejazdów w ramach usługi transportowej door-to-door.

Zakres zbieranych danych uwzględnia następujące elementy:

- 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,
- częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu,
- liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez JST lub wykonawcę usługi,
- liczba odwołań/rezygnacji z usługi,
- określenie celu podróży,
- określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.

Powyższe dane są zbierane wyłącznie do celów statystycznych, sprawozdawczych i analitycznych, z wyłączeniem danych konkretnych osób. Nie ma więc potrzeby stosowania narzędzi ochrony danych osobowych. Gmina Bobrowniki dokonuje zbiorczych podsumowań i analizy zebranych danych, nie rzadziej niż raz na miesiąc. Efektem tej analizy powinna być notatka zawierająca zbiorcze dane oraz porównanie ich z założeniami przyjętymi w Koncepcji dołączonej do Wniosku o dofinansowanie.

Rezultatem tych analiz powinny być również wnioski co do dopasowania zasobu kadrowego dla realizacji usług transportowych door-to-door oraz potencjału sprzętowego.

11. Załączniki

1. Oświadczenie o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi transportowej door-to-door
2. Oświadczenie osoby reprezentującej użytkownika/użytkowniczkę o spełnianiu przez nią kryteriów do skorzystania z usługi transportowej door-to-door
3. Klauzula informacyjna dla użytkowników usługi transportowej door-to-door
4. Formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door
5. Ankieta satysfakcji klienta
6. Formularz zamówienia usługi

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

Oświadczenie o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi transportowej door-to-door

Ja, niżej podpisany/a oświadczam, że
spełniam kryteria do skorzystania z usługi transportowej door-to-door realizowanej na terenie
Gminy Bobrowniki.

- ukończyłam/em 18 lat,
- posiadam orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne),
- nie posiadam orzeczenia, ale mam problemy z poruszaniem się ze względu na ograniczoną sprawność
 - poruszam się na wózku
 - poruszam się o kulach
 - jestem osobą niedowidzącą/słabo widzącą
 - mój stan zdrowia uniemożliwia mi przemieszczanie się
 - mój wiek uniemożliwia mi przemieszczanie się

.....

Czytelny podpis

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

**Oświadczenie osoby reprezentującej użytkownika/użytkowniczkę
o spełnianiu przez nią kryteriów do skorzystania z usługi transportowej
door-to-door**

Ja, niżej podpisany/a reprezentujący
Panią/Pana..... oświadczam, że osoba,
którą reprezentuję spełnia kryteria do skorzystania z usługi transportowej door-to-door
realizowanej na terenie Gminy Bobrowniki.

- ukończyła 18 lat,
- posiada orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne),
- nie posiada orzeczenia, ale ma problemy z poruszaniem się ze względu na ograniczoną sprawność
 - porusza się na wózku
 - porusza się o kulach
 - jest osobą niedowidzącą/słabo widzącą
 - jej stan zdrowia uniemożliwia przemieszczanie się
 - jej wiek uniemożliwia przemieszczanie się

.....
Czytelny podpis

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

Klauzula informacyjna dla użytkowników usługi transportowej door-to-door

INFORMACJA O RODO

Realizując obowiązki informacyjne dotyczące ochrony danych osobowych, wynikające z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1) („RODO”), które weszło w życie 25 maja 2018r. w związku z pozyskaniem od Państwa danych osobowych przekazujemy, następujące informacje:

1. Kto jest administratorem danych osobowych?

Uprzejmie informujemy, że administratorem Państwa danych osobowych, czyli podmiotem który decyduje o celach i sposobach ich przetwarzania jest Wójt Gminy Bobrowniki z siedzibą w Bobrownikach przy ul. Nieszawskiej 10, 87 – 617 Bobrowniki,

tel. [507 031 607](tel:507031607) / e-mail: sekretariat@ugbobrowniki.pl

Dane Inspektora Ochrony Danych: Jacek Golecki można się z nim skontaktować z wykorzystaniem poczty elektronicznej pisząc maila na adres: rodo.bobrowniki@gmail.com i/lub telefonicznie 510258059

2. W jakim celu są przetwarzane Państwa dane i na jakiej podstawie?

Podane przez Państwa dane będą przetwarzane w celu:

- zgoda osoby na przetwarzanie danych osobowych przez Administratora – (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO)
 - zawarcia i realizacji umów zawartych z Panią/Panem - podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do zawarcia i realizacji umowy – (art. 6 ust.1 lit. b) RODO)
 - ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami związanymi z zawartą z Panią/Panem umową - podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; prawnie uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń oraz obrony przed roszczeniami – (art. 6 ust.1 lit. f) RODO)
 - wypełniania przez Administratora obowiązków przechowywania dokumentów księgowych dotyczących realizacji umów - podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, wynikających z ustawy o rachunkowości – (art. 6 ust.1 lit. c) RODO)
 - marketingowym tj. oferowania produktów i usług świadczonych przez Administratora – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego

interesu administratora; prawnie uzasadnionym interesem administratora jest dostarczenie klientom informacji o produktach i usługach świadczonych przez Administratora – (art. 6 ust.1 lit. f) RODO)

- w celu badania satysfakcji klientów - podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; prawnie uzasadnionym interesem administratora jest utrzymywanie wysokiej jakości naszej obsługi oraz poziomu zadowolenia naszych Klientów z produktów i usług – (art. 6 ust.1 lit. f) RODO)

3. Czy w Państwa sprawie będą podejmowane decyzje w sposób automatyczny w oparciu o profilowanie?

Administrator nie podejmuje decyzji opartych o zautomatyzowane przetwarzanie danych osobowych, w tym profilowanie, wywołujące skutki prawne dla osoby, której dane są przetwarzane.

4. Czy mogą Państwo odmówić podania danych osobowych, o które prosimy?

Podanie danych w związku z zawieraną umową są konieczne do zawarcia umowy oraz wykonywania czynności wynikających z umowy – bez ich podania nie będzie możliwe zawarcie umowy. Podanie danych w celach marketingowych jest całkowicie dobrowolne.

5. Czy Państwa dane osobowe będą udostępniane przez Administratora innym podmiotom?

- Podmiotom przetwarzającym dane w naszym imieniu i na podstawie zwartych z nami umów np.: firmy informatyczne obsługujące nasze systemy; podwykonawcy świadczący na naszą rzecz usługi; rozpatrywanie reklamacji, fakturowanie i rozliczanie umów, badanie jakości obsługi, dochodzenie należności, usługi analityczne, audytowe, doradcze, prawne, podatkowe.
- innym podmiotom, które jako administratorzy przetwarzają Twoje dane we własnym imieniu np.: firmy pocztowe i kurierskie - w związku z przekazywaniem korespondencji; firmy prowadzące działalność płatniczą – w związku z dokonywanymi płatnościami; firmy nabywające od nas wierzycelności – w związku ze sprzedażą długów; firmy świadczące na naszą rzecz usługi księgowo, prawne, podatkowe – w zakresie, w jakim staną się administratorem danych.

6. Czy Państwa dane osobowe będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych (poza Europejski Obszar Gospodarczy)?

Administrator nie będzie przekazywał Państwa danych do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych (poza Europejski Obszar Gospodarczy).

7. Jak długo będą przetwarzane Państwa dane osobowe:

Dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu zawartych umów lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikających z przepisów prawa lub wycofania przez Państwa zgody, jeżeli dane przetwarzanie były w oparciu o wyrażenie zgody.

8. Jakie prawa Państwu przysługują?

Przysługuje Państwu prawo do:

- dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania,
- przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora informacji o przetwarzanych danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, w zakresie, w jakim Pani/Pana dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia lub na podstawie zgody. Przekazane dane osobowe może Pani/Pan przesłać innemu administratorowi danych

- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora.
- cofnięcia zgody w dowolnym momencie w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonaliśmy na podstawie tej zgody przed jej cofnięciem.
- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych

9. Jak mogą Państwo korzystać ze swoich praw?

Administrator zapewnia podmiotom realizację uprawnień dotyczących ochrony danych osobowych wynikających z RODO (Rozporządzenie 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).

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem danych, do którego dane kontaktowe zostały podane wyżej.

10. Jak skorzystać z prawa do wniesienia skargi?

Jeżeli uważają Państwo, że przetwarzamy Państwa dane osobowe niezgodnie z przepisami prawa, mają Państwo prawo wnieść skargę do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

.....
Czytelny podpis

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

.....

.....

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 Bobrowniki jako:

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

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

Załącznik nr 5
do Regulaminu świadczenia
usługi transportowej door-to-door
na terenie Gminy Bobrowniki

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 Bobrowniki?					
	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					

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

Formularz zamówienia usługi

1. IMIĘ I NAZWISKO SKŁADAJĄCEGO ZAMÓWIENIE

.....

2. **Wiek** lat

3. **Miejsce zamieszkania (proszę wpisać dokładny adres):**

.....

4. **Numer telefonu**

.....

5. **Z jakiego powodu potrzebuje Pan/Pani wsparcia w zakresie transportu?**

niepełnosprawność (z orzeczeniem)

podeszły wiek

stan zdrowia

inne (wskazać jakie)

6. **W jakim celu potrzebuje Pan/Pani transportu:**

praca zawodowa

edukacja

usługi zdrowotne (w tym regularne wizyty u lekarza, fizjoterapeuty)

usługi opiekuńcze

korzystanie z dóbr kultury (kino, teatr, basen itp.)

inne (wskazać jakie)

7. **Proszę o wskazanie miejscowości, do której potrzebuje Pan/Pani transportu:**

.....

.....

.....

7. W jakich godzinach potrzebuje Pan/Pani transportu?

.....

8. O usłudze door to door świadczonej na terenie Gminy Bobrowniki dowiedziałam się/dowiedziałem się:

- ze strony internetowej,
- z plakatów/ulotek
- od pracowników Urzędu Gminy Bobrowniki
- od sołtysów/radnych
- od znajomych
- inne

8. Inne uwagi:

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

Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin. Termin, w jakim użytkownik/użytkowniczka otrzyma odpowiedź na swoje zgłoszenie to 2 dni robocze. Zamawianie przewozów odbywać się będzie na bieżąco, o przyjęciu i realizacji zamówienia decydować będzie kolejność zgłoszeń. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni. Istnieje możliwość realizowania usług w dni wolne od pracy. Czas oczekiwania pojazdu przed budynkiem to 15 minut.

.....
Czytelny podpis osoby SKŁADAJĄCEJ
zamówienie na usługę door to door

.....
Czytelny podpis osoby PRZYJMUJĄCEJ
zamówienie na usługę door to door

***Usługa transportowa door-to-door została:**

- Wykonana
- Anulowana przed przyjazdem busa
- Anulowana po przyjeździe busa

* Wypełnia Dyspozytor