

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

Załącznik do uchwały Nr

Zarządu Powiatu Lęborskiego

z dnia

Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady, sposób i minimalne standardy świadczenia usług transportowych door-to-door wdrażanych w ramach projektu „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to-door z terenu powiatu lęborskiego” złożonego przez Powiat lęborski w ramach realizacji projektu pn. Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Działania 2.8 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER) na lata 2014-2020.
2. Regulamin odpowiada specyficie i lokalnym uwarunkowaniom i powstał w celu przygotowania i wdrożenia usługi transportowej door-to-door dla osób z terenu powiatu lęborskiego z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
3. Usługi door-to-door, finansowane w ramach Projektu PFRON, mają mieć na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji.
4. Beneficjentem projektu (wnioskodawcą) jest Powiat Lęborski.
5. Projekt „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to-door z terenu powiatu lęborskiego” jest realizowany w terminie od 01 września 2021r. do 31 grudnia 2022r.

§ 2

SŁOWNIK POJEĆ

Skróty i pojęcia stosowane w regulaminie:

1. Ilekroć w dalszej części dokumentu jest mowa bez bliższego określenia o:

- a) Projekcie – należy przez to rozumieć projekt „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to-door z terenu powiatu lęborskiego”;
- b) Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door
- c) Osobach z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – należy przez to rozumieć osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i in.). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
- d) PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
- e) Pojazd specjalistyczny - pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla pojazdu dostosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami, 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).

f) Projekt grantowy – projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door realizowany przez jednostkę samorządu terytorialnego finansowany w ramach Projektu PFRON.

g) Projekt PFRON – projekt pn. Usługi indywidualnego transportu door-to door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych realizowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Działania 2.8 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER) na lata 2014-2020.

h) Taksówka społeczna – usługa społeczna zapewniająca mobilność osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym. W usługach przeznaczonych dla osób poruszających się na wózkach, z kierowcą może dodatkowo przyjechać asystent, który pomaga wsiąść do pojazdu, a po dotarciu do celu, pomaga również w wejściu do budynku, pokonaniu schodów, drzwi itp.

i) Użytkownicy/użytkowniczki – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door i z usprawnień w budynkach, które ukończyły 18 rok życia. Pojęcie „użytkownicy/użytkowniczki” używane jest zamiennie z pojęciem „odbiorcy usług”.

§ 3

Definicja usługi transportowej door-to-door

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. 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 zarówno usługi realizowane przy pomocy specjalistycznego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami.

§ 4

Wariant (model) wykonywania usługi transportowej door-to-door

1. Dla realizacji projektu przyjęto następujący wariant wykonania:

Samodzielne świadczenie usługi transportowej door-to-door przez Powiat Lęborski poprzez zakup przez JST pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności i zatrudnienie kwalifikowanego kierowcy i dodatkowej osoby -asystenta, w tym do pomocy/asysty w pokonywaniu schodów i innych barier architektonicznych. W trakcie realizacji projektu (01.09.2021r. – 31.12.2022r.) usługi transportowe wykonywane będą dla Użytkowników/Użytkowniczek bezpłatnie.

2. Po zakończeniu realizacji projektu, w okresie jego trwałości (od 01.01.2023r. do 31.01.2024r.) – usługi będą realizowane zgodnie z decyzją Zarządu Powiatu Lęborskiego.

§ 5

Potencjalni Użytkownicy i Użytkowniczki usługi transportowej door-to-door

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. 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. Z usługi mogą korzystać osoby spełniające kryteria zawarte w § 5 ust. 1, będące mieszkańcami powiatu łębskiego.

§ 6

Sposób realizacji usługi door-to-door

1. W projekcie obowiązują następujące kryteria dostępu do usługi transportu door-to-door:

a) użytkownikami/użytkowniczkami usług transportu door-to-door (odbiorcami wsparcia) mogą być wyłącznie osoby spełniające kryteria zawarte w § 5 niniejszego regulaminu. Użytkownicy/użytkowniczki uprawnieni/ uprawnione do skorzystania z usługi transportowej door-to-door to osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. Są 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 stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

b) 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 jest w szczególności wspierana przez usługi aktywnej integracji. Usługi aktywnej integracji zostały zdefiniowane w Wytycznych 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 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, m.in. poprzez udział w zajęciach w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS) lub Warsztatach Terapii Zajęciowej (WTZ);
- **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 lub WTZ, kursy i szkolenia zawodowe),
pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;
- **edukacyjnym**, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy (m.in. edukacja formalna);
- **zdrowotnym**, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy, w tym dotarcie do punktów świadczących usługi szczepień przeciwko COVID-19.

2. W trakcie realizacji projektu usługi transportowe wykonywane będą dla Użytkowników/Użytkowniczek bezpłatnie.

3. Użytkownik/Użytkowniczka jest zobowiązany/zobowiązana do przestrzegania zasad Regulaminu.

4. Użytkownik/Użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca jest zobowiązany/zobowiązana jest przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door do złożenia oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.

5. **Kierowca** – w szczególnie uzasadnionych przypadkach – może dokonać weryfikacji oświadczenia poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o 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 muszą być informowani przy zamawianiu transportu. Ewentualne spory rozstrzyga właściwy organ jednostki samorządu terytorialnego.

6. Dopuszcza się możliwość wystąpienia sytuacji, gdy osoby poza użytkownikiem/użytkowniczką mogą korzystać z nim ze wspólnego przejazdu i tak:

a) 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. W takiej sytuacji opiekun/opiekunka takiej osoby ma prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki.

b) podobne rozwiązanie przewiduje się dla osoby zależnej od użytkownika/użytkowniczki oraz psa asystującego.

§ 7

Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

1. Samochód używany w ramach realizacji usług transportowych door-door jest pojazdem fabrycznie nowym, posiada specjalną homologację i spełnia warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami. Pojazd spełnia niżej wymienione warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku:

a) dopuszczony jest do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym;

b) posiada możliwość przewożenia minimum 6 osób – maksymalnie 9 osób;

c) przystosowany jest do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;

d) posiada wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z normą ISO 10542-2;

e) posiada fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;

f) posiada dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu;

g) wyposażony jest w atestowaną windę załadowniczą o udźwigu min 300 kg, posiadającą aktualne badania i przegląd Urzędu Dozoru Technicznego;

h) posiada drzwi boczne przesuwne z jednej strony pojazdu wraz z wysuwającym podestem;

i) wyposażony jest w klimatyzację;

j) posiada przestrzeń pasażerską o wysokości min. 130 cm,

k) posiada oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.

2. Powiat Lęborski jest zobowiązany do dochowania dbałości o sprzęt finansowany w ramach Projektu PFRON i serwisowania go zgodnie z wymogami producenta, a także poddania pojazdu opiece pogwarancyjnej w autoryzowanych stacjach obsługi.

3. W ramach realizowanych usług transportowych Powiat Lęborski zapewnia ubezpieczenie OC i AC pojazdu, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenie assistance oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby pomagającej.

4. Kierowca posiada odpowiednie uprawnienia do prowadzenia wybranego do realizacji usług pojazdu. Kompetencje i umiejętności kierowców oraz ewentualnie innych osób z obsługi pomagających osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności będą dostosowane do specyfiki użytkowników/użytkowniczek z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności. Dodatkowo kierowca pojazdu oraz dodatkowe osoby z obsługi posiadają ukończone szkolenie z zakresu udzielania

pierwszej pomocy. Osoba asystująca osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w ramach usług transportowych door-to-door nie musi spełniać wymogów dla asystenta osoby niepełnosprawnej określonych w odrębnych przepisach.

5. Obsługa pojazdu przeznaczonego do realizowania usług door-to-door jest zobowiązana do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdów w czystości.

6. Pojazd używany do realizacji usług transportu door-to-door posiada w pełni wyposażoną apteczkę.

7. Na wyposażeniu pojazdu jest wózek dla osób z niepełnosprawnościami, w razie gdyby użytkownik/użytkowniczka go nie posiadał/posiadała, a byłaby konieczność przewiezienia go do pojazdu z użyciem wózka.

8. Pojazd wykorzystywany w ramach usługi transportowej door-to-door jest odpowiednio dodatkowo oznaczony, 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 (zgodnie z wytycznymi promocji projektów finansowanych z EFS zawartymi w Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020).

§ 8

Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców

1. Powiat Lęborski prowadzi akcję informacyjną poprzez wykorzystanie własnych narzędzi komunikacji (strona internetowa, media samorządowe itp.), jak i poprzez wykorzystanie lokalnych instytucji.

2. W komunikacji z potencjalnymi odbiorcami usługi Powiat Lęborski będzie używać narzędzi uwzględniających potrzebę docierania do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, m.in. poprzez 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) oraz wsparcie specjalistów w zakresie języka migowego i miganego lub specjalistów posługujących się systemem komunikacji osób Głuchoniewidomych zgodnie z ustawą dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz.U. z 2017r. poz. 1824).

3. Powiat Lęborski wdroży odpowiednie narzędzia komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami, które pozwolą jej z jednej strony dotrzeć do użytkowników/ użytkowniczek, a z drugiej strony pozwolą na pozyskanie od tych instytucji informacji o ocenie usług i o potrzebie ewentualnych modyfikacji zasad świadczenia usług.

4. Powiat Lęborski 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,
- spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych,
- parafii,
- ośrodków pomocy społecznej,
- powiatowych centrów pomocy rodzinie,
- szkół,
- lokalnych mediów,
- sołtysów,
- potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.

5. Powiat Lęborski będzie weryfikować skuteczność dotarcia z komunikatem o usłudze door-to-door. W momencie zgłaszania się odbiorcy usług z zamówieniem, operator usługi pozyskiwał będzie informację skąd użytkownik/użytkowniczka dowiedział/dowiedziała się o usłudze door-to-door. Zbiorcze dane będą analizowane w ramach systemu monitoringu i kontroli jakości.

Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę

I. Kanały komunikacji użytkowników/użytkowniczek usług chcących zamówić usługę door-to-door z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu, wzroku i słuchu.

1. Usługę można zamówić poprzez następujące środki komunikacji:

- a) numer telefonu, pod którym można zamawiać usługę transportową door-to-door 720 820 006
- dyżur po wyżej wskazanym numerem telefonu będzie pełnił pracownik w następujące dni tygodnia: od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy Urzędu Starostwa Powiatowego w Lęborku.
- możliwy jest kontakt poprzez sms;
 - b) adres e-mail: doortodoor@starostwoleborck.pl na który można zgłaszać zamówienie wraz z informacją zwrotną potwierdzającą otrzymanie wiadomości;
 - c) istnieje możliwość zamówienia usługi za pośrednictwem formularza na stronie internetowej (zgodnej z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych - Dz. U. 2019 poz. 848) jednostki i/lub wykonawcy usług z zachowaniem odpowiedniej wielkości liter oraz kontrastu, z informacją zwrotną do użytkownika/użytkowniczki o skutecznym przesłaniu formularza;
 - d) istnieje możliwość złożenia prostego pisma (formularza) do Starostwa Powiatowego w Lęborku;
 - e) istnieje możliwość zamówienia usługi osobiście w Starostwie Powiatowym w Lęborku;
2. Termin, w jakim użytkownik/użytkowniczka otrzyma odpowiedź na swoje zgłoszenie to 3 dni (robocze).

II. Zakres danych, jakie należy podawać przy zamówieniu usługi transportu door-to-door

Podawane przez użytkownika/użytkowniczkę dane powinny obejmować co najmniej:

- 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.

III. Sposób przekazywania i potwierdzania terminu realizacji usługi

1. Usługę transportu door-to-door należy zamawiać z wyprzedzeniem czasowym 7 dni.
2. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni.
3. Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin (w dni robocze).
4. W przypadku realizowania usług w dni wolne od pracy oraz usług o charakterze stałym, czas oczekiwania na przyjęcie i realizację usługi zależy od indywidualnych sytuacji.
5. Informacja potwierdzająca przyjęcie zamówienia na usługę przekazywana będzie w sposób zapewniający jej dotarcie do użytkownika/użytkowniczki, w szczególności z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi.
6. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi za każdym razem otrzyma informację 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 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.

IV. Zasady odwołania/ rezygnacji z usługi

1. Przewiduje się możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door, z tym że skutki odwołania/rezygnacji są zależne od momentu rezygnacji.
2. W przypadku odwołania/rezygnacji np. poprzedni dzień lub w wyjątkowych sytuacjach zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce, użytkownik/użytkowniczka nie będzie ponosić żadnych konsekwencji (chyba, że zamawianie i odwoływanie przez tą samą osobę będzie miało charakter notoryczny).
3. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/użytkowniczka będzie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.
4. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka zobowiązana będzie zwrócić koszt przejazdu Powiatowi Lęborskiemu.

V. Powody braku możliwości realizacji usługi zgodnie z zamówieniem 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 powinien/powinna otrzymać niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

§ 10

Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług

1. W niniejszym regulaminie określa się procedury bieżącej komunikacji z użytkownikami/użytkowniczkami, a także system skarg i reklamacji oraz monitorowana i kontroli jakości usług transportowych door-to-door usług tak, by możliwie najpełniej dopasowywać usługi transportowe door-to-door do potrzeb użytkowników/użytkowniczek.
2. Ostatecznym adresatem skarg i reklamacji oraz uwag jest zawsze Powiat Lęborski.
3. Forma, zakres, adresata zgłaszania skarg i reklamacji dotyczących jakości usług door-to-door:
 - a) do składania uwag wskazuje się następujący adres e-mail: starostwo_lebork@poczta.onet.pl oraz numer telefonu (też w formie sms) 59 863 2810.oraz w formie sms – nr telefonu będzie dostępny na stronie www.powiat-lebork.com
 - b) uwagi można zgłaszać wypełniając formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door
 - c) składanie skarg i reklamacji odbywać się będzie również poprzez ww. środki komunikacji z uwzględnieniem możliwych niepełnosprawności użytkowników lub użytkowniczek (telefon, e-maile, pismo, formularz). W złożonej skardze/reklamacji powinny znaleźć się następujące dane: wskazanie osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony
 - d) na stronie internetowej Powiatu Lęborskiego znajduje się formularz reklamacyjny dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast).
4. Zgłaszający otrzymają odpowiedź na zgłaszane uwagi i opinie w terminie nie dłuższym niż miesiąc od wpływu zgłoszenia w tej samej formie adekwatnej do zgłoszenia.
5. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację nie może być dłuższy niż 14 dni roboczych.
6. W celu osiągnięcia skuteczności realizacji poszczególnych usług publicznych zależy w dużej mierze od stworzenia sieci lokalnej współpracy różnych instytucji i organizacji pozarządowych. Powiat Lęborski wdroży odpowiednie narzędzia komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami oraz organizacjami. Nie rzadziej niż raz na pół roku Powiat Lęborski 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.

7. Wdraża się następujące formy kontroli i monitoringu jakości usług:
- analiza czasu trasy przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi;
 - analiza danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
 - analiza danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/użytkowniczki – każdy użytkownik/użytkowniczka będzie miał możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi. Ankieta dostępna będzie zarówno w pojazdach, istnieje też możliwość jej przesłania e-mailem lub poprzez formularz na stronie internetowej.
8. Zakres i terminy zbierania informacji w ramach systemu kontroli i monitoringu usług.
- dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości powinny być analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji,
 - zbiorcze dane powinny być analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał i służyć będą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.

OŚWIADCZENIE

o spełnieniu kryteriów do korzystania z usługi transportu door-to-door w ramach projektu „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to-door z terenu powiatu lęborskiego”

Oświadczam, że spełniam kryteria do korzystania z usługi transportu door-to-door, tj.:

- 1) jestem osobą pełnoletnią
- 2) zamieszkuję na terenie powiatu lęborskiego
- 3) mam trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność
- 4) jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności:

- a) posiadam orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne)

Kod niepełnosprawności <i>(proszę o wpisanie)</i>

- b) nie posiadam orzeczenia o niepełnosprawności

Ograniczenie w zakresie mobilności <i>(proszę o wpisanie)</i>

CEL PODRÓŻY	ZAZNACZENIE ZNAKIEM „X”
Aktywizacja społeczna W tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. w Centrum Integracji Społecznej(CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr itp.), spotkania integracyjne.	
Zawodowy W tym. m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy.	
Edukacyjny Wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).	

CEL PODRÓŻY	ZAZNACZENIE ZNAKIEM „X”
Zdrowotny Jeżeli celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych) oraz dotarcie do punktów świadczących usługi szczepień przeciwko COVID-19.	

Jednocześnie oświadczam, iż zapoznałem/lam się z Regulaminem świadczenia usług transportowych w ramach projektu „Aktywizacja społeczno – zawodowa osób z potrzebą wsparcia w zakresie usług transportowych door-to door z terenu powiatu łęborskiego” i zobowiązuję się do jego przestrzegania.

.....
 Osoba składająca oświadczenie/osoba ją reprezentująca