

Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door na terenie Powiatu Wadowickiego
(załącznik do uchwały Nr 690/21 Zarządu Powiatu w Wadowicach z dnia 13 stycznia 2021 r.)

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

1. **Usługa door-to-door** to usługa indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmująca pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca oraz 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.
2. **Osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** jest osoba, która ma trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym poruszanie się na wózku, poruszanie się o kulach, osoba niewidoma, słabowidząca, itp.). Będzie to zarówno osoba posiadająca orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoba nie posiadająca takiego orzeczenia.
3. Usługi door-to-door na terenie powiatu wadowickiego będą kierowane w szczególności do osób, które potencjalnie mogą wejść/powrócić na rynek pracy. Zasadniczym elementem wsparcia w ramach ww. usług będzie transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego. Cel przejazdu powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
4. Aktywizacja społeczno-zawodowa jest w szczególności wspierana przez usługi aktywnej integracji. Celem ww. usług 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.
5. Usługi door-to-door będą samodzielnie realizowane przez jednostkę samorządu terytorialnego – Powiat Wadowicki.

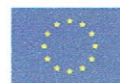


6. Usługi będą realizowane na terenie powiatu wadowickiego, obejmującym 10 gmin, tj. gmina Andrychów, gmina Kalwaria Zebrzydowska, gmina Wadowice, gmina Brzeźnica, gmina Lanckorona, gmina Mucharz, gmina Spytkowice, gmina Stryszów, gmina Tomice i gmina Wieprz.
7. Projekt będzie realizowany w partnerstwie z gminą Mucharz.

II. Określenie potencjalnych użytkowników usługi

1. Do korzystania z usług transportowych będą uprawnieni pełnoletni mieszkańcy powiatu wadowickiego – zamieszkali na terenie powiatu w myśl art. 25 Kodeksu cywilnego, którzy mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: osoby poruszające się na wózkach, o kulach, niewidome, słabowidzące).
2. W pierwszej kolejności do korzystania z transportu będą uprawnione osoby niepełnosprawne legitymujące się ważnym orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności (lub orzeczeniem równoważnym wymienionym w ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych), poruszające się na wózkach inwalidzkich i aktywne zawodowo.
3. W dalszej kolejności do korzystania z transportu będą uprawnione: osoby posiadające ważne orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności (lub orzeczenie równoważne wskazane w wyżej cytowanej ustawie) ze wskazaniem kodu 05R – upośledzenie narządu ruchu lub 10N – choroby neurologiczne, poruszające się na wózkach inwalidzkich, osoby niewidome i ociemniałe, legitymujące się orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności oraz osoby posiadające znaczne ograniczenia w samodzielnym poruszaniu się, poruszające się przy pomocy kul łokciowych lub balkonika, które są niezdolne do korzystania ze środków transportu zbiorowego.
4. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi transportowej użytkownik lub osoba go reprezentująca musi złożyć oświadczenie o spełnieniu kryteriów skorzystania z usługi transportowej door-to-door, według wzoru stanowiącego załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu. Jednocześnie kierowca lub asystent przewozów ma możliwość żądania okazania od użytkownika odpowiedniego dokumentu uprawniającego go do





korzystania z transportu (legitymacja osoby niepełnosprawnej lub orzeczenie o stopniu niepełnosprawności wraz z dokumentem tożsamości).

5. W oświadczeniu należy wskazać co najmniej: imię i nazwisko użytkownika, wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność, wiek, stan zdrowia), określenie wieku i płci użytkownika, wskazanie celu podróży i przypisanie go do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji. Chodzi tutaj o aktywizację społeczną (np. udział w zajęciach klubu integracji społecznej, uniwersytetu trzeciego wieku, dostęp do kultury czy sportu, spotkania integracyjne), cel zawodowy (np. dojazd do miejsca pracy, na szkolenia czy kursy mające na celu wyposażenie w kwalifikacje czy kompetencje pożądane na rynku pracy), cel edukacyjny (wzrost poziomu wykształcenia czy jego dostosowanie do potrzeb rynku pracy) lub cel zdrowotny (wyeliminowanie barier zdrowotnych utrudniających lub uniemożliwiających funkcjonowanie w społeczeństwie).
6. Administratorem danych osobowych pozyskiwanych od użytkowników usługi transportowej door-to-door jest Starosta Wadowicki.

III. Sposób realizacji usługi door-to-door

1. Usługi transportowe będą realizowane od poniedziałku do piątku w godzinach od 6:00 do 18:00. Realizacja przewozów poza wskazanymi wyżej godzinami, a także w dni wolne oraz święta będzie możliwa tylko w szczególnie uzasadnionych przypadkach i po wcześniejszym zgłoszeniu i przyjęciu zamówienia.
2. Przewozy będą realizowane w granicach administracyjnych powiatu wadowickiego, najkrótszą trasą. Jednocześnie przewoźnik będzie miał prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania środka transportu.
3. Usługi transportowe door-to-door będą świadczone:
 - a) w okresie od 1 marca 2021 r. do 31 października 2022 r. – w ramach projektu, nieodpłatnie,
 - b) w okresie od 1 listopada 2022 r. do 30 listopada 2023 r. – na tym samym poziomie i w tym samym zakresie, odpłatnie (opłata zostanie ustalona na późniejszym etapie realizacji usług).



IV. Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

1. Usługi transportowe będą wykonywane przy pomocy specjalistycznego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami - mikrobusa 9-osobowego.
2. Pojazd służący do wykonywania usług transportowych door-to-door zostanie oznaczony znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu i adresem e-mail, pod którym będą przyjmowane zgłoszenia. Znajdą się na nim również informacje o podmiocie świadczącym usługi transportowe oraz źródle finansowania usługi transportowej.
3. Użytkownik usług transportowych ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
4. Użytkownik odbywający przejazd na wózku inwalidzkim ma obowiązek umożliwienia kierowcy zamocowania wózka na czas podróży oraz nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi pojazdu.
5. Kierowca będzie miał prawo odmowy wykonania usługi transportowej w razie niemożności zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez użytkownika bagażu zagrażającego bezpieczeństwu lub w sytuacji, gdy użytkownik lub opiekun będą pod wpływem alkoholu.
6. Użytkownik może uczestniczyć w przewozie z własnym opiekunem, jednocześnie - w przypadku gdy nie posiada takiej osoby - ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy asystenta przewozów, tj. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku (miejsca zamieszkania/miejsca docelowego) do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca zamieszkania/miejsca docelowego). Jednocześnie asystent będzie służył pomocą przy pokonywaniu przez osobę potrzebującą wsparcia schodów lub innych barier architektonicznych.
7. Osoba niewidoma będzie mogła skorzystać z przejazdu wspólnie z psem-przewodnikiem. W pojeździe będzie zapewnione miejsce dla psa asystującego.
8. Warunkiem skorzystania z uprawnienia, o którym mowa w pkt 7, jest wyposażenie psa-przewodnika w uprzęż, posiadanie przez użytkownika certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego oraz zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych.



9. Użytkownik ma prawo przewozu jednego bagażu o wymiarach nie przekraczających 20 cm x 40 cm x 60 cm.
10. W trakcie przewozu użytkownik i jego opiekun mają zakaz palenia papierosów, a także konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych.
11. Użytkownik usługi i/lub jego opiekun nie będą mogli skorzystać z usług transportowych door-to-door, jeśli będą się znajdować pod wpływem alkoholu.
12. Po skorzystaniu z usługi transportowej użytkownik będzie miał możliwość wypełnienia ankiety satysfakcji. Ankieta będzie dostępna w pojeździe, a także zostanie zamieszczona na stronie internetowej Powiatu Wadowickiego. Po wypełnieniu ankiety należy ją przesłać na adres: door@powiatwadowicki.pl.

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

1. Akcja informacyjna dotycząca świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door będzie prowadzona poprzez wykorzystanie strony internetowej Powiatu Wadowickiego oraz stron gmin, profilu powiatu oraz gmin w mediach społecznościowych, poprzez lokalne media, a także jednostki organizacyjne powiatu, w szczególności te prowadzące działania na rzecz osób starszych i niepełnosprawnych.
2. Powiat Wadowicki skieruje komunikat o usługach transportowych door-to-door w szczególności do: lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami niepełnosprawnymi oraz seniorami, instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową, ośrodków pomocy społecznej, zakładów opieki zdrowotnej, spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych, parafii, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, Powiatowego Urzędu Pracy, powiatowych szkół ponadpodstawowych, punktów nieodpłatnej pomocy prawnej działających na terenie powiatu, lokalnych mediów, sołtysów oraz potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.

VI. Opis procedury wyboru wykonawców w przypadku zlecenia realizacji usługi podmiotowi zewnętrznemu

1. Realizacja usługi door-to-door nie będzie zlecana podmiotowi zewnętrznemu.





2. Zakup środka transportu na potrzeby realizacji usług door-to-door będzie dokonywany zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych oraz obowiązującym w Starostwie Powiatowym w Wadowicach Regulaminem udzielania zamówień publicznych.

VII. Sposób zamawiania usługi przez użytkownika

1. Zgłoszenia realizacji usług transportowych będą przyjmowane z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem poprzez:
 - a) kontakt osobisty – w biurze projektu, znajdującym się w budynku Starostwa Powiatowego w Wadowicach,
 - b) drogą telefoniczną pod numerem telefonu: 33 87-34-295 - w dni powszednie w godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Wadowicach (poniedziałek, środa, czwartek: od 7:30 do 15:30, wtorek: od 7:30 do 16:30, piątek: od 7:30 do 14:30),
 - c) drogą elektroniczną (poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej www.powiatwadowicki.pl oraz poprzez e-mail: door@powiatwadowicki.pl).
2. W zgłoszeniu należy podać: imię i nazwisko osoby zgłaszającej potrzebę wsparcia w zakresie mobilności, wskazanie potrzeby wsparcia uzasadniającej skorzystanie z usługi, dokładny adres docelowy, datę i cel podróży, proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu, wskazanie czy osoba zgłaszająca potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania/domu do pojazdu, informację, czy przejazd będzie realizowany z opiekunem, dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi.
3. Użytkownik może zamówić przewóz z postojem. Czas postoju jest liczony od momentu opuszczenia pojazdu przez użytkownika do chwili zgłoszenia gotowości dalszego przejazdu.
4. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi będzie decydować kolejność zgłoszeń.
5. Jeżeli czas przejazdu nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników będą przebiegały w bliskich odległościach, dyspozytor transportu będzie mógł łączyć zgłoszenia.





6. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na realizację usług transportowych door-to-door będzie przekazane w terminie do 24 godzin od momentu jego przyjęcia.
7. Dyspozytor transportu może odmówić przyjęcia zgłoszenia we wskazanym terminie, jeśli przewóz wykracza poza zdolność przewozową, określoną na podstawie złożonych wcześniej wniosków albo realizacja przewozu nie jest możliwa ze względu na ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe.
8. W przypadku rezygnacji z zamówionego przewozu osoba składająca wniosek jest zobowiązana do powiadomienia o tym fakcie dyspozytora transportu w terminie nie późniejszym niż na 24 godziny przed terminem wykonania usługi określonym w zgłoszeniu.
9. W przypadku trzykrotnego zaistnienia sytuacji, o której mowa w pkt 8 dyspozytor transportu odmówi przyjmowania zgłoszeń od danego użytkownika przez okres kolejnych sześciu miesięcy.
10. W przypadku, gdy użytkownik zrezygnuje, będzie nieobecny lub nie będzie gotowy do drogi w uzgodnionym czasie, kierowca poinformuje o zaistniałym fakcie dyspozytora transportu i po 10 minutach oczekiwania odjedzie.
11. W przypadku dwukrotnego zaistnienia sytuacji, o której mowa w pkt 10 dyspozytor transportu odmówi przyjmowania zgłoszeń od danego użytkownika przez okres kolejnych sześciu miesięcy.

VIII. Procedury komunikacji z klientami usług

1. Skargi/reklamacje dotyczące jakości usług transportowych door-to-door świadczonych przez Powiat Wadowicki będzie można składać drogą mailową na adres: door@powiatwadowicki.pl lub w formie pisemnej na adres Starostwa Powiatowego w Wadowicach (ul. Batorego 2, 34-100 Wadowice) z dopiskiem „Usługi transportowe door-to-door”.
2. Formularz skargi/reklamacji zostanie również zamieszczony na stronie internetowej Powiatu Wadowickiego.
3. W skardze/reklamacji należy wskazać: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, zarzut będący przedmiotem skargi/reklamacji oraz punkt Regulaminu usług transportowych, który został naruszony.





4. Skargi i reklamacje będą rozpatrywane w terminie do 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania.
5. Powiat Wadowicki będzie kierował – nie rzadziej niż raz na pół roku – ankietę dotyczącą usług door-to-door do: lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami oraz seniorami, ośrodków pomocy społecznej z terenu powiatu, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie oraz lokalnych pracodawców.

IX. Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług

1. Monitoring i kontrola jakości realizowanych usług door-to-door będą się odbywać na podstawie:
 - a) liczby użytkowników usług transportowych (miesięcznie/rocznie),
 - b) liczby zrealizowanych kursów (miesięcznie/rocznie),
 - c) czasu przejazdu,
 - d) czasu oczekiwania na użytkownika,
 - e) czasu postoju bez realizacji usługi,
 - f) częstotliwości kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych godzin),
 - g) liczby i powodów odmów wykonywania usług transportowych,
 - h) liczby odwołań/rezygnacji z usługi (miesięcznie/rocznie),
 - i) określenia celu podróży,
 - j) określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,
 - k) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji,
 - l) analizy danych zebranych w ramach ankiety satysfakcji użytkownika.
2. Dane, o których mowa w pkt 1 będą zbierane wyłącznie do celów statystycznych, sprawozdawczych i analitycznych.
3. Dane, o których mowa w pkt 1 będą analizowane na bieżąco oraz zbiorczo raz na kwartał. Z analizy zostaną sformułowane wnioski, które mają służyć poprawie dostępności i jakości usług oraz zaplanowaniu ewentualnych działań naprawczych.





**Załącznik Nr 1
do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door
na terenie Powiatu Wadowickiego**

**OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU KRYTERIÓW DO SKORZYSTANIA Z USŁUGI
TRANSPORTOWEJ DOOR-TO-DOOR NA TERENIE POWIATU
WADOWICKIEGO**

Ja....., posiadający/a numer

PESEL:.....oświadczam, że:

- Jestem osobą pełnoletnią (mam ukończone 18 lat) i zamieszkuję na terenie Powiatu Wadowickiego w myśl art. 25 Kodeksu cywilnego,
- Jestem osobą mającą trudności w samodzielnym przemieszczaniu się i poruszaniu się i potrzebuję wsparcia w zakresie mobilności ze względu na ograniczoną sprawność spowodowaną:.....
.....
.....
.....,
- Celem mojej podróży jest.....
.....
.....
.....,
- Posiadam/nie posiadam* orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne), które zostało wydane przez odpowiedni organ z uwagi na dysfunkcje ruchu/wzroku/inne powodujące ograniczoną mobilność,
- Zapoznałem/am się z Regulaminem świadczenia usług transportowych door-to-door na terenie Powiatu Wadowickiego.

.....
(data i miejsce oświadczenia)

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

* Niepotrzebne skreślić

