



REGULAMIN

realizacji usługi door-to-door na terenie gminy Dębica

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z samochodu służącego rozwiązaniu problemu transportu osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności z terenu Gminy Dębica poprzez realizację bezpłatnej usługi *door-to-door* w zakresie transportu osób ze specjalnymi potrzebami. Korzystanie z usług przez zleceniobiorców jest dobrowolne.
2. Samochód służy do przewozu osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności, posiadających oraz nieposiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, które w momencie zgłoszenia zapotrzebowania na usługę mają ukończone 18 lat oraz ich stan zdrowia powoduje konieczność skorzystania ze wsparcia.
 - 2.1. Z transportu korzystać mogą również opiekunowie osób niesamodzielnych i zależnych, gdy zachodzi taka uzasadniona potrzeba. Pierwszeństwo w korzystaniu z samochodu mają osoby zgłaszające wcześniej taką potrzebę według kolejności zgłoszeń.
3. Usługa „door-to-door” realizowana przez Gminę Dębica jest skierowana do osób z obniżoną mobilnością i jest usługą indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. Usługa obejmuje pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub do innego miejsca, przejazd oraz pomoc w dotarciu do miejsca docelowego.

- 3.1. Usługa jest realizowana w sposób zindywidualizowany, jednak dopuszcza się możliwość równoczesnego przewozu więcej niż 1 osoby wymagającej wsparcia, jeśli pozwoli to na skierowanie usługi do szerszego grona odbiorców i nie wpłynie na jakość tej usługi.
4. 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.
- 4.1. Na dzień pierwszorazowego skorzystania z usługi transportu uczestnicy są osobami powyżej 18 r.ż., co zostanie potwierdzone stosownym oświadczeniem stanowiącym element deklaracji uczestnika.
- 4.2. 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.
- 4.3. Istnieje możliwość przejazdu psa asystującego, jednakże w przypadku realizacji usługi dla kilku osób równocześnie wymagana jest ich zgoda na przewóz zwierzęcia. W przypadku braku takiej zgody od pozostałych współpasażerów konieczne jest wykonanie usługi indywidualnej.

5. Usługa door-to-door jest kierowana do osób wymienionych w pkt. 4, 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).
 - 5.1. Usługa door-to-door umożliwia transport do punktów świadczących usługi szczepień przeciwko COVID-19.
6. Cel skorzystania z usługi door-to-door musi być ściśle powiązany z osobą wymagającą wsparcia w zakresie mobilności, nie zaś z interesem prywatnego opiekuna lub osoby zależnej. O możliwości skorzystania z usługi decyduje stan faktyczny osoby ze specjalnymi potrzebami w momencie wnioskowania o jej przyznanie.
7. Usługa door-to-door realizowana jest przez Gminę Dębica samochodem przystosowanym dla potrzeb osób niepełnosprawnych lub samochodem bez takiego przystosowania, o ile osoba korzystająca z usługi nie wymaga specjalnych rozwiązań związanych z odbyciem podróży.
 - 7.1. Samochodami dysponuje Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Dębicy (zwany dalej GOPS), zgodnie z zarządzeniem w sprawie przekazania środka trwałego - samochód osobowy do 9 osób dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością, zakupiony ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych przez Urząd Gminy w Dębicy. Zakup został sfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Działanie 2.8 PO WER. Gmina Dębica samodzielnie świadczy usługę transportową będąc w posiadaniu samochodu do przewozu osób ze specjalnymi potrzebami oraz zatrudniając wykwalifikowaną kadrę zapewniającą bezpieczeństwo oraz komfort usługobiorców.
 - 7.2. Używany w realizacji usługi środkiem transportu jest samochód osobowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu osób niepełnosprawnych, oznaczony zgodnie z obowiązującymi zasadami, doraźnie samochód bez takiego przystosowania, w zależności od potrzeb uczestników. 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 podróży.

8. Informacja o realizacji usługi door-to-door jest podawana do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie jej na stronie internetowej Urzędu Gminy Dębica oraz Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dębicy, tablicach informacyjnych znajdujących się na terenie gminy, profilach instytucji gminnych w mediach społecznościowych oraz tradycyjnych mediach lokalnych. Informacja jest przekazywana do mieszkańców za pośrednictwem organizacji pozarządowych (w tym Ochotniczych Straży Pożarnych) oraz kościołów i związków wyznaniowych działających na terenie gminy. Informację o świadczeniu usług podaje się do wiadomości placówek edukacyjnych, sportowych, kulturalnych oraz świadczących usługi w zakresie ochrony zdrowia.
9. W celu skorzystania z usługi osoba wymagająca wsparcia składa zapotrzebowanie na przejazd samochodem z określeniem konieczności przystosowania lub nie środka transportu do potrzeb osób z niepełnosprawnością w czasie nie krótszym niż 48 godzin przed terminem planowanej usługi, za pośrednictwem:

- numeru telefonu zamieszczonego na stronie internetowej Gminy Dębica, w tym poprzez wysłanie wiadomości tekstowej sms (**tel. 662 670 708**);
- poprzez wiadomość e-mail na adres wskazany w informacji o świadczeniu usługi;
- poprzez zgłoszenie za pośrednictwem formularza on-line dostępnego na stronie GOPS Dębica;
- poprzez złożenie deklaracji chęci skorzystania z usługi w formie papierowej w siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dębicy.

Zgłoszeń można dokonywać w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 8-15. 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.

10. 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. Osobie zamawiającej usługę przekazywany jest kontakt do kierowcy wykonującego przewóz. Osoba zamawiająca usługę otrzymuje informację, że kierowca od momentu przybycia pod wskazany w zgłoszeniu adres oczekuje nie dłużej niż 15 minut.
- 10.1. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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. nagłe 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.
- 10.4. Decyzja o czasowym ograniczeniu możliwości korzystania z usługi będzie każdorazowo podejmowana przez osoby odpowiedzialne za realizację usługi na terenie Gminy (osobę odpowiedzialną z ramienia Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej, dyspozytora, kierowcy, asystenta osoby niepełnosprawnej). O decyzji osoba zamawiająca zostanie poinformowana w sposób skuteczny z użyciem danych podanych na formularzu zgłoszeniowym.

11. 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.
12. 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.
13. Za skuteczną komunikację pomiędzy osobami o obniżonej mobilności a realizatorem usługi door-to-door uznaje się komunikację w wykorzystaniu wszystkich możliwych i skutecznych jej kanałów, z uwzględnieniem specjalnych potrzeb użytkowników, w tym związanych z dysfunkcją narządów percepcyjnych.
- 13.1. W ramach realizacji usługi komunikacja będzie prowadzona za pośrednictwem następujących narzędzi:
- telefon z możliwością wysyłania wiadomości tekstowych,
 - poczta e-mail,
 - strona internetowa,
 - media społecznościowe,
 - tradycyjna forma papierowa i stacjonarna składania dyspozycji.
- W razie zaistnienia takiej potrzeby organizator usługi zapewnia wsparcie tłumacza Polskiego Języka Migowego.

- 13.2. 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).
- 13.3. Forma zamawiania zapotrzebowania na usługę została określona w punkcie 9. Pierwszorzędnym 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.
14. Organizator usługi, gmina Dębica współdziałając z Gminnym Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Dębicy, prowadzi rejestr zgłoszeń oraz wyjazdów, a także gromadzi dokumentację niezbędną do zakwalifikowania i weryfikacji uprawnienia do skorzystania z przejazdu.
15. 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

16. 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.
 - 16.1. 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.
17. 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.
18. Korzystający- osoba wymagająca wsparcia w zakresie mobilności, akceptuje warunki świadczenia usługi przez złożenie deklaracji uczestnictwa.
19. 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.
20. Przystąpienie do skorzystania z usługi oraz złożenie oświadczenia uczestnika jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.

21. Regulamin jest dostępny w siedzibie organizatora usługi, tj. budynku Urzędu Gminy w Dębicy, ul. Batorego 13; w siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dębicy, ul. Batorego 13; na stronie internetowej organizatora usługi. W kwestiach nie uregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.