**Załącznik do Zarządzenia Nr 80/2021**

**Wójta Gminy Nowy Duninów**

**z dnia 03.11.2021 r.**

***Regulamin* *świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Nowy Duninów***

**Rozdział I**

**Przepisy wstępne**

**§1**.1. Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Nowy Duninów, zwany dalej Regulaminem określa w szczególności:

1. sposób realizacji i zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door;
2. zakres gromadzonych danych osobowych w ramach usługi transportowej door-to-door;
3. procedurę zamawiania usługi transportowej door-to-door;
4. zasady, zakres i procedury dotyczące bieżącej komunikacji, w tym zgłaszania skarg i reklamacji oraz monitorowania i kontroli jakości usługi transportowej door-to-door.
5. Do przestrzegania zasad Regulaminu zobowiązani są wszyscy użytkownicy/użytkowniczki usługi transportowej door-to-door.

**§2.** Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

* 1. aktywizacji społeczno-zawodowej – rozumie się przez to rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez niwelowanie barier związanych z mobilnością tych osób;
  2. Gminie – rozumie się przez to gminę Nowy Duninów z siedzibą przy ul. Osiedlowej 1, 09-505 Nowy Duninów;
  3. osobach z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – rozumie się przez to 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.). Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia;
  4. usłudze aktywnej integracji – rozumie się przez to usługę, której 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;
  5. usłudze transportowej door-to-door – rozumie się przez to realizowaną samodzielnie przez Gminę 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;
  6. użytkownikach/użytkowniczkach – rozumie się przez to osoby zamieszkujące na terenie gminy Nowy Duninów z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usługi door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.

**Rozdział II**

**Sposób realizacji i zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door**

**§3.**1.Gmina samodzielnie realizuje usługę transportową door-to-door.

2.Usługa transportowa door-to-door ma na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego pojazdem dostosowanym do potrzeb użytkownika/użytkowniczki, związanych w szczególności z:

1. aktywizacją społeczną rozumianą, jako nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach instytucji kultury, placówek wsparcia dziennego, dojazd do urzędów, bibliotek, kin, teatrów, itp., udział w spotkaniach i warsztatach integracyjnych, itp.;
2. aktywizacją zawodową rozumianą, jako utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy m. in. poprzez korzystanie z usług instytucji rynku pracy oraz instytucji szkoleniowych, np. odbywanie kursów i szkoleń;
3. aktywizacją edukacyjną rozumianą, jako podnoszenie poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy;
4. aktywizacją zdrowotną, jeżeli służy wyeliminowaniu lub złagodzeniu barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).

3. Przejazd w ramach usługi transportowej door-to-door jest nieodpłatny.

4. Zasięg terytorialny usługi transportowej door-to-door obejmuje obszar powiatu płockiego, ze szczególnym uwzględnieniem obszaru Gminy i miasta Płocka oraz obszary poza terenem powiatu płockiego, położone w promieniu 50 km. liczonych od siedziby Gminy, ze szczególnym uwzględnieniem miasta Gostynin i Włocławek.

5. Usługi transportowe door-to-door są realizowane od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i innych przewidzianych prawem dni wolnych od pracy, w godzinach od 9:00 do 15:00 lub w innych godzinach, w miarę zapotrzebowania.

6. Usługa transportowa door-to-door realizowana jest z wykorzystaniem pojazdu dopuszczonego do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym.

7. Na wyposażeniu pojazdu, o którym mowa w ust. 7 znajduje się m.in. wózek inwalidzki, atestowana winda załadowcza dla wózka inwalidzkiego oraz dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim.

8. Usługi transportowe door-to-door świadczy wykwalifikowany kierowca oraz asystent kierowcy.

9. Do zakresu obowiązków kierowcy należy w szczególności:

* + - 1. transport użytkownika/użytkowniczki usług z miejsca zamieszkania do wskazanej przez użytkownika/użytkowniczkę lokalizacji, w której świadczone są działania z zakresu aktywizacji społeczno-zawodowej;
      2. przyjmowanie zleceń przejazdu od dyspozytora;
      3. dbałość o ogólny stan techniczny, wizualny i sanitarny pojazdu;
      4. przyjmowanie oświadczeń o spełnieniu kryteriów uprawniających do skorzystania z usługi transportu;
      5. weryfikacja wiarygodności składanych oświadczeń.

1. Do zakresu obowiązków asystenta kierowcy należy w szczególności:
   * + 1. udzielenie niezbędnej pomocy osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w dostaniu się do pojazdu z miejsca zamieszkania i dotarciu do ustalonego miejsca podróży;
       2. dystrybuowanie i zbieranie dobrowolnych ankiet od użytkowników, służących dokonaniu analizy satysfakcji klientów;
       3. dbałość o ogólny stan techniczny, wizualny i sanitarny pojazdu.

11. Gmina może modyfikować sposób świadczenia usługi transportowej door-to-door w zależności od występujących uwarunkowań lokalnych, w oparciu o dokonywaną na bieżąco przez Gminę analizę potrzeb w tym zakresie. Zmianę sposobu świadczenia usługi transportowej door-to-door ogłasza się za pośrednictwem strony internetowej Gminy, lokalnej prasy oraz komunikatów na tablicach ogłoszeń w sołectwach, w terminie 30 dni przed planowanym podjęciem zmiany.

12. Poza użytkownikiem/użytkowniczką ze wspólnego przejazdu w ramach usługi transportowej door-to-door mogą korzystać:

1. opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka użytkownika/użytkowniczki mającego/mającej kłopoty w samodzielnym poruszaniu;
2. osoby zależne od użytkownika/użytkowniczki.

13. Osoby, o których mowa w ust. 13 pkt 1-2 mają prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki.

14. W ramach usługi transportowej door-to-door umożliwia się bezpłatny przejazd psa asystującego użytkownikowi/użytkowniczce.

**§4.**1.Z usługi transportowej door-to-door mogą korzystać osoby pełnoletnie, zamieszkujące na terenie Gminy, mające trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na stan zdrowia, które złożą oświadczenie o potrzebie wsparcia w zakresie mobilności w ramach jednej z wymienionych przesłanek:

* + 1. osoby posiadające orzeczenie o niepełnosprawności lub inny równoważny dokument;
    2. osoby poruszające się na wózku inwalidzkim;
    3. osoby poruszające się o kulach;
    4. osoby posiadające ograniczoną możliwość poruszania się;
    5. osoby niewidome i słabowidzące;
    6. osoby głuche i słabosłyszące;
    7. osoby głuchoniewidome;
    8. osoby z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi.

2. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 użytkownik/użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca składa kierowcy przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu.

3. Kierowca, w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do spełniania przez użytkownika/użytkowniczkę kryteriów, o których mowa w ust. 1 pkt 1-9, może je zweryfikować poprzez żądanie od uczestnika/uczestniczki lub osoby jego/ją reprezentującej, dokumentów potwierdzających wiarygodność składanego oświadczenia.

4. Z usługi door-to-door nie będą mogły korzystać osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, które:

1. dokonały zlecenia przewozu niezgodnego z Regulaminem świadczenia usługi transportowej door-to-door (np. w celu innym niż aktywizacja społeczno-zawodowa);
2. dwukrotnie dokonały zamówienia niezrealizowanej usługi przewozu.

5. W przypadku zaistnienia przesłanek, o których mowa w ust. 4 użytkownik/użytkowniczka będzie mógł/mogła skorzystać ponownie z usługi po upływie 60 dni kalendarzowych od dnia zaistnienia przesłanki.

6. Spory związane z odmową usługi transportu door-to-door przez kierowcę lub asystenta kierowcy rozstrzyga Wójt Gminy.

**§5.**1. Gmina udostępnia pełne informacje dotyczące realizowanej usługi transportowej door-to-door co najmniej pod adresem strony internetowej: <http://nowyduninow.info.pl/>

2. W komunikacji z użytkownikami/użytkowniczkami Gmina używa w szczególności narzędzi uwzględniających potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu poprzez m.in. odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) i innych środków komunikowania się.

**Rozdział III**

**Zakres gromadzonych danych osobowych w ramach usługi transportowej door-to-door**

**§6.**1. Każdy/każda z użytkowników/użytkowniczek jest informowany/informowana 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).

2. Zakres gromadzonych danych osobowych obejmuje:

* + - 1. imię i nazwisko odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
      2. adres zamieszkania odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
      3. adres miejsca rozpoczęcia i zakończenia przejazdu;
      4. dane kontaktowe odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
      5. wskazanie jednej z wymienionych w § 4 ust. 1 pkt 1-9 potrzeb wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi transportowej door-to-door;
      6. datę urodzenia oraz płeć odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
      7. cel podróży i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.

**Rozdział IV**

**Procedury zamawiania usługi transportowej door-to-door**

**§7.**1. Zlecenie przewozu w ramach usługi transportowej door-to-door przyjmuje dyspozytor.

2. Zlecenie, o którym mowa w ust. 1 można składać:

1. telefoniczne, pod numer 24 261 02 36, w środę w godz. od 9:00-17:00 oraz od poniedziałku do piątku w godz. od 7:00 do 15:00;
2. drogą mailową, na adres ug@nowyduninow.info.pl;
3. poprzez aplikację internetową do zamawiania przewozów;
4. na piśmie za pośrednictwem operatora pocztowego;
5. osobiście w siedzibie Urzędu, w środę w godz. od 9:00-17:00 oraz od poniedziałku do piątku w godz. od 7:00 do 15:00.

3. W uzasadnionych przypadkach, zlecenie przewozu w ramach usługi transportowej door-to-door będzie przyjmowane przez pracownika socjalnego Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowym Duninowie, w miejscu zamieszkania potencjalnego użytkownika/użytkowniczki, którego stan zdrowia nie pozwala na zamówienie przewozu w trybie, o którym mowa w ust. 2.

4. Zlecenie przewozu w ramach usługi door-to-door powinno zawierać co najmniej:

1. imię i nazwisko odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
2. dane kontaktowe odbiorcy usługi transportowej door-to-door w celu potwierdzenia zamówienia usługi;
3. datę urodzenia oraz płeć odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
4. adres miejsca docelowego (nazwa instytucji);
5. wskazanie celu przejazdu i przypisanie go do konkretnej formy aktywizacji (społecznej, zawodowej, edukacyjnej lub zdrowotnej);
6. wskazanie istniejącej potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. poruszanie się na wózku inwalidzkim lub o kulach);
7. datę przejazdu;
8. adres miejsca rozpoczęcia i zakończenia przejazdu;
9. proponowaną godzinę dotarcia pojazdu na wskazane miejsce rozpoczęcia przejazdu oraz godzinę powrotu;
10. wskazanie, czy odbiorca usługi transportowej door-to-door potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu;
11. wskazanie, czy odbiorca usługi transportowej door-to-door potrzebuje pomocy opiekuna/asystenta;
12. wskazanie, czy z odbiorcą usługi transportowej door-to-door będą podróżowały osoby zależne i (o ile będą podróżowały) liczby tych osób;
13. wskazanie szczególnych potrzeb związanych z transportem (o ile występują) np. przejazd z psem przewodnikiem, konieczność użycia wózka inwalidzkiego, itp.

Wzór formularza zlecenia przewozu w ramach usługi transportowej door-to-door stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.

5. Zgłoszenia potrzeby wsparcia w zakresie mobilności należy dokonywać z czterodniowym wyprzedzeniem czasowym.

6. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi transportowej door-to-door przekazywane jest przez dyspozytora na dane kontaktowe zgłoszone podczas zamawiania usługi transportowej door-to-door, maksymalnie w ciągu 24 godzin od zgłoszenia.

7. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni.

8. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi za każdym razem otrzymuje 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 jest 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.

9. Odwołanie lub rezygnację z usługi transportowej door-to-door należy zgłosić najpóźniej w dniu poprzedzającym termin jej realizacji zgodnie z zamówieniem. W przypadku odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door przepisy § 4 ust. 5 stosuje się odpowiednio.

10. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi transportowej doo-to-door w sytuacji, gdy samochód dotarł już na wskazane miejsce rozpoczęcia przejazdu, Gmina obciąży użytkownika/użytkowniczkę kosztami dojazdu na umówione miejsce.

11. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu door-to-door skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka jest zobowiązana zwrócić koszt przejazdu Gminie.

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

**Rozdział V**

**Zasady, zakres i procedury dotyczące bieżącej komunikacji, zgłaszania skarg i reklamacji oraz monitorowania i kontroli jakości usługi transportowej door-to-door**

**§8.** Gmina ponosi odpowiedzialność, za jakość świadczonych usług transportowych door-to-door.

**§9.**1. W celu optymalnego dostosowania usługi transportowej door-to-door do potrzeb użytkowników/użytkowniczek, mogą być zgłaszane skargi i reklamacje co do zakresu i sposobu świadczenia usługi transportowej door-to-door.

2. Zgłoszenie skargi i reklamacji następuje w trybie określonym w § 7 ust. 2.

1. Treść skargi/reklamacji powinna zawierać:
   1. imię i nazwisko osoby zgłaszającej;
   2. dane kontaktowe;
   3. opis sytuacji;
   4. sformułowanie skargi/reklamacji;
   5. wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem osoby zgłaszającej został naruszony. Wzór formularza skargi/reklamacji stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu.
2. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę lub reklamację wynosi 14 dni roboczych od dnia zgłoszenia.
3. Użytkownik/użytkowniczka może dokonać oceny stopnia zadowolenia z usługi transportowej door-to-door, zgłosić uwagi, opinie lub propozycje zmian poprzez wypełnienie ankiety satysfakcji wg wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do Regulaminu, po zakończeniu usługi.

**§10.**1.Gmina dokonuje bieżącej oraz okresowej kontroli i monitoringu jakości usług transportowych door-to-door poprzez:

1. analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
2. analizę danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/użytkowniczki;
3. analizę danych zebranych na podstawie składanych przez użytkowników oświadczeń i zleceń przejazdów uwzględniających co najmniej następujące elementy:
   * + 1. liczba użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door (rocznie, miesięcznie),
       2. liczba kursów dziennie/miesięcznie,
       3. liczba zrealizowanych kursów,
       4. czas przejazdu, czas oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę, czas postoju bez realizacji żadnej usługi,
       5. częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu,
       6. liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez Gminę lub wykonawcę usługi,
       7. liczba odwołań/rezygnacji z usługi,
       8. określenie celu podróży,
       9. określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.

2. Dane, o których mowa w ust. 1 posłużą do oceny efektywności oraz racjonalności usług transportowych door-to-door oraz do formułowania wniosków co do dopasowania zasobu kadrowego dla realizacji usług transportowych door-to-door (np. co do potrzeby zatrudniania dodatkowych osób) oraz potencjału sprzętowego (np. dodatkowe wyposażenie pojazdu).

**§11.**1**.** W zakresie wdrażania usługi transportowej door-to-door Gmina współpracuje z lokalnymi instytucjami i organizacjami pozarządowymi.

2. Instytucje i organizacje pozarządowe:

1. pełnią rolę doradczą, opiniotwórczą i inicjatywną w zakresie realizacji usług transportowych door-to-door na ternie Gminy;
2. wspierają akcję informacyjną na temat usługi transportowej door-to-door.

3. Gmina raz na pół roku wysyła do lokalnych instytucji i organizacji pozarządowych ankietę dotyczącą usług transportowych door-to-door, której wzór stanowi załącznik nr 5 do Regulaminu.

4. Ankieta, o której mowa w ust. 3 kierowana jest między innymi do:

1. lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami;
2. Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowym Duninowie;
3. Gminnej Biblioteki Publicznej w Nowym Duninowie;
4. Klubu Seniora w Soczewce;
5. Gminnego Ośrodka Kultury w Nowym Duninowie z siedzibą w Soczewce;
6. Szkoły Podstawowej w Nowym Duninowie z Filią w Soczewce;
7. Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Nowym Duninowie;
8. lokalnych pracodawców.

**§12.** W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie decyduje Wójt Gminy.