

**(projekt)**

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR – TO – DOOR DLA OSÓB Z POTRZEBĄ WSPARCIA W ZAKRESIE MOBILNOŚCI W GMINIE TURAWA**

**I.**

**Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług door – to – door dla osób potrzebujących wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Turawa.

2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa jest o:

**a) Regulaminie** – należy przez to rozumieć „Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door – dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności” - obowiązkowy dokument w przypadku wdrożenia na terenie Gminy Turawa usług transportowych door-to door przyjęty przez Radę Gminy Turawa uchwałą;

**b) Usłudze door-to-door** – należy przez to rozumieć usługę indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmująca 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;

**c) Osobie 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 inne). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia;

**d) Użytkownik/Użytkownicze** – należy przez to rozumieć osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door;

**e) Gminie** – należy przez to rozumieć Gminę Turawa będącą realizatorem usług door – to – door;

**f) Aktywizacji społeczno-zawodowej** – należy przez to rozumieć 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;

**g) Samochodzie** – należy przez to rozumieć specjalistyczny pojazd dostosowany do przewożenia maksymalnie 8 osób o ograniczonej mobilności 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 z późn. 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 z późn. zm.);

**h) Asystencie** – należy przez to rozumieć Asystenta Osoby z Niepełnosprawnością/Asystenta Osoby O Ograniczonej Mobilności bezpośrednio realizującego usługi door – to – door;

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

---

**i) Koordynatorze** – należy przez to rozumieć Koordynatora logistycznego usług door – to – door w Gminie Turawa; Koordynator zatrudniony będzie w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Turawie;

**II.**

**Zasady dostępu do usługi transportowej door – to – door**

1. Z usługi transportowej door – to – door mogą skorzystać mieszkańcy Gminy Turawa, którzy 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 o ograniczonej mobilności) oraz które ukończyły 18 lat. Mogą być 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. Za mieszkańca Gminy Turawa, o którym mowa w pkt. 1 uważa się osobę, której zgodnie z art. 25 Kodeksu Cywilnego miejscem zamieszkania jest jedno z sołectw należących do Gminy Turawa, w którym osoba ta przebywa z zamiarem stałego pobytu. Do sołectw tych należą: Turawa wraz z przysiółkiem Marszałki, Rzędów, Kadłub Turawski, Zakrzów Turawski, Ligota Turawska, Bierdzany, Osowiec, Węgry, Kotórz Wielki, Kotórz Mały, Zawada wraz z przysiółkiem Osiedle.
3. Osoba chcąc skorzystać z usługi door – to – door będzie zobowiązana podpisać stosowne oświadczenie (Załącznik nr 1 do Regulaminu) o spełnieniu warunków, o których mowa w pkt. 1 i 2 oraz możliwie najpełniej przedstawić osobom bezpośrednio realizującym usługi door – to door (Kierowca, Asystent, Koordynator) dokumentację potwierdzającą ograniczenia w zakresie mobilności.
4. Osoba chcąc skorzystać z usługi door – to – door będzie zobowiązana podpisać stosowną zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych i wrażliwych oraz na wgląd osób bezpośrednio realizujących usługi do jej dokumentacji medycznej (lub innej adekwatnej) celem zapoznania się ze stanem zdrowia osoby na potrzeby transportu lub w celu potwierdzenia uprawnień do korzystania z usług.

**III.**

**Zasady zgłaszania potrzeby skorzystania z usług transportowych door – to – door przez mieszkańców Gminy Turawa**

1. Usługi transportowe door-to-door realizowane będą na podstawie indywidualnych zgłoszeń osób chcących skorzystać z usługi door – to – door.
2. Zgłoszeń o których mowa w pkt. 3 będzie można dokonywać poprzez m.in.
  - a) pod specjalny numerem telefonu .....,
  - b) adres e- mail: samochod@turawa.pl,
  - c) sms na numer.....,
  - d) na skrzynkę ePuap Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Turawie,
  - e) w siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Turawie,
  - f) pisemnie do Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Turawie,
  - g) za pośrednictwem osoby trzeciej (członka rodziny, opiekuna prawnego, osoby obcej itd.)
  - h) za pośrednictwem personelu Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Turawie pracującego w terenie (Pracownicy Socjalni, Opiekunki Środowiskowe, Asystent Osobisty Osoby z Niepełnosprawnością)
  - i) innymi sposobami umożliwiającymi dotarcie zgłoszenia do Koordynatora.

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

---

3. Osoba zgłaszająca będzie musiała podać imię i nazwisko osoby chcącej skorzystać z usługi door – to – door, telefon oraz adres zamieszkania.
4. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na realizację usługi transportowej door-to-door będzie następować maksymalnie na następny dzień roboczy przypadający po dniu, w którym nastąpiło zgłoszenie.
5. Koordynator po przyjęciu zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 1, skontaktuje się z osobą chcącą skorzystać z transportu door – to – door, w celu przeprowadzenia rozmowy weryfikującej uprawnienia do skorzystania z transportu i zebrania niezbędnych danych osobowych.
6. Podczas rozmowy Koordynator poinformuje każdego/każdą Użytkownika/Użytkowniczkę 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).
7. Zakres danych zebranych przez Koordynatora podczas rozmowy weryfikującej uprawnienia:
  - a) dane osobowe i kontaktowe osoby,
  - b) proponowana data wykonania usługi oraz jej godzina rozpoczęcia i zakończenia,
  - c) miejsce podstawienia samochodu oraz miejsce docelowe przejazdu,
  - d) cel podróży (rodzaj aktywizacji),
  - e) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usług transportowych door-to-door (w tym posiadane dokumenty potwierdzające ograniczoną mobilność),
  - f) ewentualne posiadanie przez Użytkownika/Użytkowniczkę zaopatrzenia ortopedycznego (wózek inwalidzki, balkonik, kule, laska i inne niezbędne),
  - g) informacja, czy przy realizacji usługi potrzebny będzie Asystent,
  - h) informacja czy podczas usługi towarzyszyć będzie osobie inna osoba (opiekun/opiekunka, członek rodziny lub inna osoba),
  - i) informacja czy osobie towarzyszyć będzie pies przewodnik.
8. Po odbyciu rozmowy weryfikującej, Koordynator zakwalifikuje osobę do usługi door – to – door potwierdzając wykonanie usługi, bądź odrzuci zgłoszenie z uwagi na brak przesłanek kwalifikujących osobę do transportu door – to – door.
9. W przypadku odmowy realizacji takiej usługi, osoba będzie każdorazowo powiadomiona telefonicznie a następnie na piśmie przez Koordynatora, wraz z uzasadnieniem.
10. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi będzie decydować kolejność zgłoszeń.

#### IV.

#### Zasady realizacji usług transportowych door – to – door dla mieszkańców Gminy Turawa

1. Usługi transportowe door-to-door świadczone będą na rzecz osób, o których mowa w pkt. II 1-2 Regulaminu wyłącznie w celu aktywizacji społecznej lub zawodowej zgodnie z definicją zawartą w pkt. I lit. f) Regulaminu.
2. Usługi transportowe door-to-door będą wykonywane specjalnie do tego celu przystosowanym samochodem, zakupionym przez Gminę Turawa.

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

---

3. Usługi door – to – door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności realizowane w okresie od 01.03.2021 r. do 30.11.2022 r. dla mieszkańców Gminy Turawa realizowane będą **nieodpłatnie**.
4. Usługi transportowe door-to-door świadczone będą w dni robocze od godziny 8.00 do 16.00 lub od godziny 10.00 do 18.00 (wg potrzeb Użytkowników/Użytkowniczek). Dopuszcza się również realizację usług w dni wolne od pracy, jednak po wcześniejszym uzgodnieniu takiej usługi z Koordynatorem.
5. Usługi transportowe door-to-door świadczone będą w granicach administracyjnych województwa opolskiego.
6. Usługi transportowe door – to door będą realizowane w trzech wariantach:
  - ✓ **wariant I** – indywidualna usługa jednorazowa w zależności od potrzeb osoby korzystającej np. do urzędu, lekarza, na rehabilitację, czy wyjazd w celach rodzinnych lub towarzyskich
  - ✓ **wariant II** - usługa cykliczna realizowana wg harmonogramu ustalonego z osobą korzystającą np. dojazd do miejsca zatrudnienia osoby z ograniczoną mobilnością lub na regularne zajęcia/warsztaty itp.
  - ✓ **wariant III** - wyjazd grupowy w ustalone miejsce np. kultury, rekreacji bądź plenerowe wydarzenie.
7. Warunkiem skorzystania z usług transportowych door-to-door będzie złożenie przez osobę lub jej pełnoletniego opiekuna oświadczenia o spełnieniu warunków, o których mowa w pkt II Regulaminu oraz niezbędnych zgód (Załącznik nr 2 Regulaminu)
8. Jeżeli przejazd nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku Użytkowników/Użytkowniczek będą przebiegały w bliskich odległościach, Koordynator będzie mógł łączyć te zgłoszenia.
9. W przypadku braku możliwości zrealizowania usług transportowych door-to-door zgodnie ze zgłoszeniem, Użytkownik/Użytkowniczka na podane dane kontaktowe otrzyma informację o braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w ustalonym terminie.
10. Użytkownik/Użytkowniczka będzie miał/a prawo zabrać ze sobą maksymalnie dwie osoby oraz psa asystującego.
11. Cel jazdy nie może być zmieniony w trakcie realizacji usługi. O wyborze trasy decyduje kierowca.
12. Transport będzie w taki sposób planowany, by okres postoju samochodu w miejscu Użytkownika/Użytkowniczki nie był dłuższy niż 15 minut (z wyłączeniem indywidualnych sytuacji wymagających dłuższego postoju).
13. Osoby obsługujące transport tj. Kierowca i Asystent (jeśli dotyczy) będą odpowiedzialne następnie za: dotarcie na czas umówionej usługi, wsparcie osoby w drodze z miejsca zamieszkania (lub innego) do samochodu, pomoc w wejściu do samochodu, odpowiednie zabezpieczenie osoby w pojeździe, pomoc przy wysiadaniu z samochodu. Analogiczna sytuacja będzie miała miejsce w drodze powrotnej.
14. Jeśli Użytkownik/Użytkowniczka będzie wymagać również wsparcia w dotarciu z samochodu do miejsca docelowego przejazdu, usługę taką będzie realizował wyłącznie Asystent.

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

---

15. W trakcie przewozu Użytkownika/Użytkowniczkę oraz osoby towarzyszące będzie obowiązywał zakaz palenia wyrobów tytoniowych, e – papierosów oraz spożywania napojów alkoholowych i innych substancji psychoaktywnych.
16. Użytkownik/Użytkowniczka oraz osoby towarzyszące będące na miejscu odbioru pod wpływem alkoholu nie będą mogli skorzystać z usług transportowych door-to-door.
17. Użytkownik/Użytkowniczka odbywający przejazd na wózku inwalidzkim będzie miał obowiązek umożliwienia Kierowcy zamocowania wózka na czas podróży oraz nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi samochodu.
18. Użytkownik/Użytkowniczka oraz osoby towarzyszące będą mieć obowiązek podporządkowania się wszelkim wskazaniom Kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
19. Użytkownik/użytkowniczka może przewozić w samochodzie bagaż, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe tak, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na szkodę osób i mienia w tym innych Użytkowników/Użytkowniczek, ponadto nie zasłaniał widoczności Kierowcy samochodu i nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.
20. Po zakończeniu realizacji usługi transportowej door-to-door wskazane jest aby Użytkownik/Użytkowniczka wzięli udział w krótkiej ankiecie satysfakcji przeprowadzonej przez Kierownicę bądź Asystenta.
21. Osoby bezpośrednio realizujące usługi transportowe door – to – door będą wyposażone w odpowiednie identyfikatory celem możliwości weryfikacji przez Użytkownika/Użytkowniczkę, że stanowią personel transportu.

## V.

### Zasady rezygnacji z usługi transportowej door – to – door

1. Zgłoszoną i potwierdzoną przez Koordynatora usługę transportową door – to – door, osoba lub jej przedstawiciel będzie mogła odwołać za pośrednictwem tych samych kanałów komunikacji jak w przypadku zgłoszenia (wymienione w pkt III.2. Regulaminu).
2. Jeśli zamówiona usługa transportowa będzie realizowana na terenie Gminy Turawa, to odwołanie takiego przejazdu będzie możliwy maksymalnie do 1 godziny przed planowaną godziną usługi. Usługi realizowane poza terenem Gminy, będą musiały być odwoływane przez Użytkowników/Użytkowniczki co najmniej z 1 - dniowym wyprzedzeniem.
3. Zasady wymienione w pkt. 2 obowiązują w sytuacji zgłoszenia chęć "przełożenia" usługi door – to door na inny termin.
4. W przypadku trzykrotnego zaistnienia sytuacji, o których mowa w pkt 2 i 3, Koordynator może odmówić po raz kolejny przyjęcia zgłoszeń od danego Użytkownika/Użytkowniczki na okres miesiąca.
5. W przypadku, gdy osoba, która zamówiła usługę transportową rezygnuje bez uprzedniego odwołania, będzie nieobecny na miejscu odbioru osoby, lub nie będzie gotowy do przejazdu w

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

---

uzgodnionym czasie, kierowca o zaistniałym fakcie poinformuje Koordynatora transportu i nie wykona usługi.

6. W przypadku dwukrotnego zaistnienia sytuacji o której mowa w pkt 5, Koordynator będzie mógł odmówić przyjmowania zgłoszeń od danego Użytkownika/Użytkowniczki na okres trzech kolejnych miesięcy.

## VI.

### Sposób zgłaszania skarg, uwag i wniosków przez Użytkowników/Użytkowniczki

1. Skargę, wniosek lub uwagę po skorzystaniu z usługi door – to door, Użytkownik/Użytkowniczka będzie mógł/mogła złożyć do Koordynatora za pośrednictwem tych samych kanałów komunikacji jak w przypadku zgłoszenia (wymienione w pkt III.2. Regulaminu).
2. Wszystkie uwagi zostaną uwzględnione przez realizatora usług door – to – door a skargi rozpatrzone nie dłużej niż w przeciągu 7 – dni roboczych.
3. Każde skarga/uwaga/wniosek będzie rozpatrywany indywidualnie przez powołany w tym celu zespół w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Turawie.
4. Użytkownik/Użytkowniczka po rozpatrzeniu otrzyma odpowiedź na piśmie w raz uzasadnieniem.
5. W celu doskonalenia jakości usług door – to – door, będą również uwzględniane uwagi lub wnioski zawarte w ankietach satysfakcji.

## VII.

### Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2021 r.
2. Gmina Turawa jako realizator usług, zastrzega sobie prawo do wniesienia zmian w niniejszym Regulaminie oraz wprowadzenia dodatkowych regulacji.
3. W kwestiach nieujętych w niniejszym Regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Turawie.





