

Załącznik do Zarządzenia Burmistrza Dobrej Nr RO.SO.0050.91.2022 z dnia 28.11.2022 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door przez Gminę Dobra w ramach trwałości projektu pn.: "Usługi indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Dobra".

# Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door

## Gmina Dobra

### Usługi indywidualnego transportu door-to-door

1. Celem projektu jest rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym mieszkanek i mieszkańców Gminy Dobra z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności, poprzez zapewnienie usług indywidualnego transportu door-to-door.
2. Podejmując działania zmierzające do wsparcia w zakresie mobilności, obejmujące pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego osób z terenu Gminy Dobra określa się Regulamin świadczenia usług door-to-door w formie zasad organizacji i funkcjonowania przewozu osób
3. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności zobowiązana jest do przestrzegania niniejszego regulaminu.
4. Usługi świadczone są nieregularnie, według potrzeb i na podstawie składanych zamówień przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, jednakże w terminach dostępności usługi door-to-door określonych w Regulaminie.
5. Ilekroć w treści regulaminu jest mowa o:
  - 1) **Uczestniku - Osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – rozumie się przez to osoby, zarówno kobiety jak i mężczyźni, którzy 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 niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia, osoby zagrożone wykluczeniem społecznym na podstawie udokumentowanego zaświadczenia, osoby aktywnie starające się o powrót na rynek pracy.
  - 2) **Organizatorze** – rozumie się przez to Gminę Dobra,
  - 3) **Opiekunie** – rozumie się przez to opiekuna osoby niepełnosprawnej,



- 4) **Asystencie**–rozumie się przez to pracownika Urzędu Miejskiego, zatrudnionego na stanowisku asystenta/dyspozytora w ramach realizacji projektu „Usługi indywidualnego transportu door to door”
  - 5) **Mieszkańcu**–rozumie się przez to osobę zamieszkałą na terenie Gminy Dobra,
  - 6) **Zgłoszeniu**–rozumie się przez to zamówienie usługi przewozu osób dokonane u przewoźnika telefonicznie, drogą elektroniczną bądź na piśmie,
  - 7) **Samochód**–rozumie się przez to pojazd przeznaczony do przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
  - 8) **Łączeniu kursów**–rozumie się przez to przewóz dwóch lub więcej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na ustalonej trasie,
  - 9) **Kursie**–rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego wyznaczonego przez pasażera bądź jego opiekuna,
  - 10) **Regulaminie**–rozumie się przez to Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door przyjęty Zarządzeniem Burmistrza Dobrej z dnia 28.11.2022 r. Nr RO.SO.0050.91.2022 w sprawie przyjęcia regulaminu świadczenia usług door-to-door na terenie Gminy Dobra
  - 11) **Usłudze**–rozumie się przez to 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.
  - 12) **Koordinatorze**–rozumie się osobę zatrudnioną przez Gminę Dobra, która będzie przyjmowała zgłoszenia i koordynowała wszystkie prace związane z usługą transportu door-to-door
  - 13) **Kierowcy** – rozumie się osobę zatrudnioną na stanowisku kierowcy samochodu do przewozu osób usługi transportu door-to-door
6. Przewozy transportowe door-to-door realizowane będą na podstawie indywidualnych zgłoszeń użytkowników programu.
  7. Do korzystania z usług transportowych door-to-door uprawnieni będą mieszkańcy Gminy Dobra, którzy ukończyli 18 lat i spełniają następujące warunki.
    - a) osoby niepełnosprawne posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważnym) jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia,
    - b) osoby mające trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność,
    - c) osoby zagrożone wykluczeniem społecznym na podstawie udokumentowanego zaświadczeń,
    - d) osoby aktywnie starające się o powrót na rynek pracy.



8. Katalog celów przewozów (do wyboru przez uczestnika projektu):

1) Cel –Aktywizacja społeczna.

- a) zajęcia organizowane przez Instytucje Kultury, Kluby Seniora tj. warsztaty, kursy, spotkania integracyjne, poradnictwo, dostęp do kultury (kino, teatr, koncerty, wystawy itp.) organizowanych na terenie Gminy Dobra lub na terenie Powiatu Tureckiego, a po uzgodnieniu z koordynatorem i wcześniejszym zgłoszeniu również na terenie całej Polski,
- b) możliwości załatwienia spraw urzędowych (np. Urząd Skarbowy, ZUS, KRUS, Gmina, MOPS i inne)
- c) korzystanie z obiektów sportowych,

2) Cel –Zawodowy

- a) szkolenia, kursy zawodowe, w celu zdobycia kwalifikacji zawodowych lub przekwalifikowania zawodowego,
- b) korzystanie z oferty PUP w Turku, agencji pośrednictwa pracy,
- c) korzystanie z ofert Instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową np. LGD, TIG, Hufiec Pracy itd.

3) Cel –Edukacyjny.

- a) Przejazdy związane m.in. ze wzrostem poziomu wykształcenia (dostosowaniem wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).

4) Cel –Zdrowotny.

- a) rehabilitacja zdrowotna,
- b) zaplanowane wizyty lekarskie,
- c) nieprzewidziane przypadki losowe związane ze zdrowiem i życiem,
- d) szczepienia COVID 19.

9. Usługi transportowe door-to-door nie będą pełniły funkcji transportu medycznego i w związku z tym, nie będą świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.

10. Usługi transportowe door-to-door świadczone będą na rzecz osób, o których mowa w pkt. 7, wyłącznie w celu aktywizacji społeczno-zawodowej.

11. Warunkiem skorzystania z usług transportowych door-to-door będzie złożenie przez uczestnika projektu lub jego opiekuna wniosku wraz z oświadczeniem o spełnieniu warunków, o których mowa w pkt. 7 i 8 najpóźniej przed rozpoczęciem pierwszego transportu. Wniosek wraz z oświadczeniem stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu i należy go aktualizować w miarę zmieniających się danych.

12. We wniosku zawarte będą m.in. dane;

- cel złożenia wniosku,
- dane osobowe i kontaktowe, wraz z adresem pesel, miejsce urodzenia, stopień niepełnosprawności (orzeczenie do wglądu),
- kod niepełnosprawności,
- oświadczenie dotyczące problemów z poruszaniem się,
- krótki opis potrzeb transportu (najczęstszy cel wyjazdu, szacunkową częstotliwość zapotrzebowania na transport oraz kierunek transportu).
- oświadczenia i zobowiązania:
  - a) o skutkach składania fałszywych oświadczeń wynikające z art. 233 § 6 Kodeksu Karnego,

- Art. 233. [Fałszywe zeznania]

*§ 1. Kto, składając zeznanie mające służyć za dowód w postępowaniu sądowym lub w innym postępowaniu prowadzonym na podstawie ustawy, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.*

*§ 1a. Jeżeli sprawca czynu określonego w § 1 zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę z obawy przed odpowiedzialnością karną grożącą jemu samemu lub jego najbliższemu, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.*

*§ 2. Warunkiem odpowiedzialności jest, aby przyjmujący zeznanie, działając w zakresie swoich uprawnień, uprzedził zeznającego o odpowiedzialności karnej za fałszywe zeznanie lub odebrał od niego przyrzeczenie.*

*§ 3. Nie podlega karze za czyn określony w § 1a, kto składa fałszywe zeznanie, nie wiedząc o prawie odmowy zeznania lub odpowiedzi na pytania.*

*§ 4. Kto, jako biegły, rzeczoznawca lub tłumacz, przedstawia fałszywą opinię, ekspertyzę lub tłumaczenie mające służyć za dowód w postępowaniu określonym w § 1, podlega karze pozbawienia wolności od roku do lat 10.*

*§ 4a. Jeżeli sprawca czynu określonego w § 4 działa nieumyślnie, narażając na istotną szkodę interes publiczny, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.*

*§ 5. Sąd może zastosować nadzwyczajne złagodzenie kary, a nawet odstąpić od jej wymierzenia, jeżeli:*

- 1) fałszywe zeznanie, opinia, ekspertyza lub tłumaczenie dotyczy okoliczności niemogących mieć wpływu na rozstrzygnięcie sprawy,*
- 2) sprawca dobrowolnie sprostuje fałszywe zeznanie, opinię, ekspertyzę lub tłumaczenie, zanim nastąpi, chociażby nieprawomocne, rozstrzygnięcie sprawy.*

*§ 6. Przepisy § 1-3 oraz 5 stosuje się odpowiednio do osoby, która składa fałszywe oświadczenie, jeżeli przepis ustawy przewiduje możliwość odebrania oświadczenia pod rygorem odpowiedzialności karnej.*

- b) zapoznania się z regulaminem sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door i zobowiązania się do jego przestrzegania,
- c) zapoznania się z koncepcją transportu door-to-door,
- d) nieposiadania własnego transportu i w związku z tym, braku możliwości dotarcia do wskazanego miejsca,
- e) uaktualnienia wszelkich zmian w statusie wnioskodawcy.

- podpis wnioskodawcy.
13. Usługi transportowe będą świadczone standardowo od poniedziałku do piątku w godzinach od 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup>. W uzasadnionych przypadkach na prośbę uczestnika programu z odpowiednim 5 dniowym zgłoszeniem usługa może być świadczona poza godzinami standardowej usługi oraz w sobotę czy niedzielę.
  14. Usługi transportowe będą świadczone standardowo na terenie Powiatu Tureckiego. W uzasadnionych przypadkach oraz z 5 dniowym wyprzedzeniem usługi mogą zostać rozszerzone o teren całej Polski.
  15. Zgłoszenia usług transportowych door-to-door będzie można dokonywać najpóźniej na jeden dzień przed terminem ich wykonania. Od poniedziałku do piątku w godzinach od 8<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup>, poprzez:
    - a) formularz zgłoszeniowy (załącznik nr 3 do regulaminu), dostępny na stronie internetowej Gminy Dobra oraz BIP Urzędu Miejskiego w Dobrej
    - b) poprzez zakładkę na stronie internetowej [www.dobra24.pl](http://www.dobra24.pl),
    - c) drogą mailową na adres [transport@dobra24.pl](mailto:transport@dobra24.pl),
    - d) telefonicznie pod numerem 533-384-080
    - e) bezpośrednio w budynku Urzędu Miejskiego w Dobrej, Plac Wojska Polskiego 10, 62-730 Dobra.
  16. W zgłoszeniu należy podać między innymi.:
    - a) dane osobowe,
    - b) datę i godzinę wykonania rozpoczęcia i zakończenia usługi,
    - c) miejsce podstawienia pojazdu oraz miejsce docelowe,
    - d) cel podróży,
    - e) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usług transportowych door-to-door,
    - f) posiadanie przez uczestnika projektu zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule itp.),
    - g) informacji czy przy danej usłudze potrzebny będzie opiekun lub asystent,
    - h) wskazanie czy jest potrzebna pomoc w dotarciu z wyznaczonego miejsca do pojazdu.
  17. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi będzie decydowała kolejność zgłoszeń.
  18. Koordynator podczas planowania tras będzie miał możliwość łączenia zgłoszenia co w niektórych przypadkach będzie wiązało się z wydłużeniem wyjazdu, o czym niezwłocznie powiadomi uczestnika projektu.

19. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na realizację usług transportowych door-to-door wynosi do 24 h. od momentu zarejestrowania zgłoszenia.
20. W przypadku braku możliwości zrealizowania usług transportowych door-to-door zgodnie z zamówieniem, uczestnik projektu na podane dane kontaktowe otrzyma informację o braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w ustalonym terminie.
21. Uczestnik projektu będzie miał prawo do zabrania ze sobą osoby towarzyszącej oraz opiekuna.
22. W wyjątkowym przypadku uczestnik może upoważnić opiekuna celem odbycia podróży i załatwienia niezbędnych formalności określonych w zasadach świadczonych usług door-to-door.
23. Uczestnik projektu będzie miał prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony kierowcy lub asystenta przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczania się do miejsca docelowego.
24. W przypadku, gdy nie można nawiązać z Uczestnikiem projektu bezpośredniego kontaktu, uczestnik zobowiązany jest do zabrania pełnoletniego opiekuna celem zapewnienia bezpieczeństwa przewozu.
25. Uczestnik zobowiązuje się do zachowania szczególnej ostrożności podczas wsiadania i wysiadania z samochodu.
26. Drzwi samochodu znajdują się z prawej strony samochodu i są wyposażone w stopień ułatwiający wsiadanie do samochodu
27. Osoba na wózku będzie wprowadzana przez tylne drzwi poprzez najazdy specjalistyczne.
28. W przypadku rezygnacji z usługi transportu door-to-door uczestnik projektu zobowiązany jest do poinformowania koordynatora najpóźniej na 2 godziny przed planowanym terminem określonym w zgłoszeniu.
29. W przypadku gdy uczestnik zrezygnuje, bądź jest nieobecny w uzgodnionym czasie i miejscu kierowca poinformuje o zaistniałym fakcie koordynatora i po 10 minutach oczekiwania odjedzie.
30. W przypadku trzykrotnej sytuacji w przeciągu 6 miesięcy wymienionej w pkt 28 koordynator może odmówić przyjmowania zgłoszeń od danego uczestnika na okres 6 miesięcy od ostatniego zdarzenia.
31. W przypadku dwukrotnej sytuacji w przeciągu 6 miesięcy wymienionej w pkt 29 koordynator może odmówić przyjmowania zgłoszeń od danego uczestnika na okres 6 miesięcy od ostatniego zdarzenia oraz obciążyć kosztami dojazdu w kwocie 2 zł 50 gr za każdy przejechany kilometr.
32. W trakcie przewozu uczestnik i ich opiekun będzie obowiązywał zakaz palenia papierosów oraz spożywania napojów alkoholowych.

33. Uczestnik i jego opiekun będący pod wpływem alkoholu nie będą mogli korzystać z usług transportu door-to-door
34. W przypadku gdy kierowca stwierdzi, że uczestnik bądź opiekun będzie pod wpływem alkoholu i zamówił usługę transportu, powiadomi o tym fakcie koordynatora oraz odmówi wykonania usługi.
35. W przypadku, gdy uczestnik nie będzie chciał dobrowolnie zrezygnować z transportu kierowca może powiadomić policję celem stwierdzenia trzeźwości.
36. W przypadku zaistniałej sytuacji w pkt 34 koordynator odnotuje zaistniałą sytuację w kartotece użytkownika i może odmówić świadczenia usług przez okres 12 miesięcy od zaistniałej sytuacji oraz obciążyć kosztami dojazdu podstawionego samochodu w wysokości 2,50 zł za każdy przejechany kilometr.
37. Uczestnik projektu podczas wsiadania wysiadania oraz przejazdu samochodem zobowiązany jest do zachowania szczególnej ostrożności oraz przestrzegania regulaminu.
38. Uczestnik zobowiązany jest do utrzymania czystości i porządku podczas odbywania podróży podczas wsiadania i wysiadania.
39. Uczestnik zobowiązany jest do pilnowania przewożonych rzeczy tak aby nie pozostały w samochodzie
40. Organizator usług transportowych oraz kierowca nie ponoszą odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodzie.
41. Uczestnik projektu zobowiązany jest w szczególności do zapięcia pasów bezpieczeństwa lub jeśli posiada zaświadczenie lekarskie o przeciwwskazaniach do okazania takiego oświadczenia kierowcy
42. Uczestnik z niewidoczną dysfunkcją, na żądanie kierowcy będzie zobowiązany okazać dokument uprawniający do skorzystania z usługi transportowej door-to-door.
43. Uczestnik 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 pojazdu.
44. Uczestnik będzie miał obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
45. Uczestnik po zakończeniu usługi transportowej door-to-door będzie miał/a obowiązek wypełnić ankietę satysfakcji udostępnioną przez kierowcę przynajmniej raz w roku. (załącznik nr 4 do regulaminu)
46. Kierowca będzie miał prawo odmówić zabrania lub wysadzenia uczestnika w sytuacji gdy nie będzie możliwe zatrzymanie się samochodu lub warunki do wsiadania i wysiadania będą stanowiły zagrożenie dla uczestnika lub innych osób.

47. Usługi transportowe door-to-door będą wykonywane pojazdem specjalnym 9 osobowym przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych, zakupionym do tego celu przez Organizatora.
48. Kierowca zapewni w pojeździe specjalnym miejsca dla opiekunów i psa asystującego.
49. W okresie od 01.04.2021 do 31.12.2022 usługi transportowe będą świadczone bezpłatnie.
50. W okresie od 01.01.2023 roku do 31.10.2024 roku Kierowca będzie zobowiązany do pobierania opłat za usługę transportową wg taryfikatora opłat.
  - a) Taryfikator opłat stanowi załącznik nr 4 do niniejszego regulaminu.
51. Kierowca zobowiązany będzie wydać uczestnikowi paragon z kasy fiskalnej, jako potwierdzenie wniesienia opłaty,
52. Burmistrz Dobrej może zwolnić uczestnika z opłaty za usługę transportową na uzasadniony wniosek zainteresowanego.
53. Kierowca zobowiązany jest do rozliczenia z organizatorem opłat za zrealizowane kursy, najpóźniej w kolejnym dniu roboczym od dnia realizacji przewozu,
54. Kierowca może dokonać rozliczenia zbiorczego poprzez wpłatę na wskazany rachunek bankowy Nr 16 8557 0009 0300 0172 2003 0010, bądź w kasie Urzędu Miejskiego w Dobrej.
55. Kierowca będzie miał prawo do odmowy wykonania usługi transportowej door-to-door w razie niemożności zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, oraz przewożonego przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu.
56. Po zakończeniu realizacji usługi transportowej door-to-door kierowca będzie mógł przeprowadzić z Uczestnikiem ankietę satysfakcji celem podniesienia jakości usług.
57. Skargi i wnioski, dotyczące jakości usług transportowych door-to-door będzie można składać:
  - drogą mailową na adres: [transport@dobra24.pl](mailto:transport@dobra24.pl)
  - w formie pisemnej na adres Gmina Dobra, Plac Wojska Polskiego 10, 62-730 Dobra z dopiskiem „Usługi transportowe door-to-door”
  - za pomocą wniosku (załącznik nr 2 do regulaminu)
58. Skargi będą rozpatrywane w terminie 14 dni roboczych od ich otrzymania.
59. Monitoring i kontrola jakości usług odbywać się będzie na podstawie:
  - a) liczby Użytkowników/Użytkowniczek usług transportowych door-to-door miesięcznie/rocznie,
  - b) liczby zrealizowanych kursów miesięcznie/rocznie,
  - c) czasu przejazdu,





- d) czasu oczekiwania na Użytkownika/Użytkowniczkę,
  - e) czasu postoju bez realizacji usługi,
  - f) częstotliwości kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych godzin),
  - g) liczby i powodów odmów wykonania usług transportowych door-to-door,
  - h) liczby odwołań /rezygnacji z usługi,
  - i) określenia celu podróży,
  - j) określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,
  - k) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i wniosków,
  - l) analizy danych zebranych w ramach obowiązkowej ankiety satysfakcji.
60. Dane o których mowa w pkt 57 będą analizowane na bieżąco oraz zbiorczo raz na kwartał, z analizy zostaną sformułowane wnioski w zakresie poprawy dostępności i jakości usług oraz ewentualne działania naprawcze.
61. Akcja informacyjna dotycząca świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door będzie prowadzona poprzez wykorzystanie strony internetowej, lokalnych instytucji, mediów samorządowych, portali społecznościowych, Multi SMSa, e-kurendy, lokalnej prasy samorządowej „Dobrzaninie”, poprzez instytucje religijne i inne. Komunikaty w możliwy sposób dostosowane będą również do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.
62. Organizator przewozów 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, zakładów opieki zdrowotnej, wspólnot mieszkaniowych, parafii, Miejskiego - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, lokalnych mediów, sołtysów, radnych, potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.

