

Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla mieszkańców Gminy Sławno

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady dostępu mieszkańców Gminy Sławno do usługi transportowej door-to-door świadczonej w ramach realizacji projektu pn. „Usługi door-to-door w Gminie Sławno”.

§ 2

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Aktywizacja społeczno-zawodowa** – 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 (określenie spójne z definicją usług aktywnej integracji zawartą w Wytycznych Ministra Rozwoju i Finansów w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020). Usługi aktywnej integracji definiują cel realizacji usług transportu door-to-door;
- 2) **Bon** – forma współfinansowania usługi społecznej przez Użytkownika/odbiorcę usług;
- 3) **GOPS** – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Sławnie;
- 4) **Jednostka samorządu terytorialnego** – Gmina Sławno;
- 5) **Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – 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;
- 6) **PFRON** – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych;
- 7) **Pojazd** – rozumie się przez to pojazd specjalistyczny spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla pojazdu dostosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z Ustawą - Prawo o ruchu drogowym (Dz.U. z 2020 r. poz. 110) 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);
- 8) **POWER** – Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020;
- 9) **Regulaminie** – rozumie się przez to niniejszy „Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla mieszkańców Gminy Sławno”
- 10) **Taksówka społeczna** – usługa społeczna zapewniająca mobilność osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym.

W usługach przeznaczonych dla osób poruszających się na wózkach, z kierowcą może dodatkowo przyjechać asystent, który pomaga wsiąść do pojazdu, a po dotarciu do celu, pomaga również w wejściu do budynku, pokonaniu schodów, drzwi itp.;

- 11) **Usługa door-to-door** – usługa 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;
- 12) **Użytkownicy/odbiorcy usług** – mieszkańcy Gminy Sławno z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, korzystający z usług door-to-door, którzy ukończyli 18 rok życia;
- 13) **Dyspozytor** – osoba koordynująca świadczenie usług door-to-door.

§ 3

1. Usługa opisana w niniejszym Regulaminie wdrażana jest w ramach przedsięwzięcia „Usługi door-to-door w Gminie Sławno” realizowanego w ramach projektu "Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych", w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym POWER 2014-2020.
2. Usługa door-to-door realizowana będzie samodzielnie przez jednostkę samorządu terytorialnego.
3. Organizacją i koordynowaniem usług transportowych zajmować będzie się dyspozytor – osoba wyznaczona przez Wójta Gminy Sławno.

§ 4

1. Podstawowym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest transport użytkowników, którzy mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące itp.) z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego pojazdem dostosowanym do potrzeb użytkownika, przy czym cel tego przejazdu powinien być związany z aktywizacją społeczno-zawodową użytkownika.
2. Odbiorcami usług mogą być zarówno osoby posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby bez takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).
3. Osoby uprawnione do korzystania z przejazdów w ramach usługi muszą spełniać następujące kryteria:
 - 1) zamieszkiwać na terenie gminy Sławno,
 - 2) mieć ukończone 18 lat,
 - 3) być osobą o ograniczonej mobilności chcącą skorzystać z usługi – fakt ten potwierdza oświadczenie, które użytkownik (lub osoba go reprezentująca) zobowiązany jest podpisać przed pierwszym skorzystaniem z usługi – wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

§ 5

Cel przejazdu w ramach usługi door-to-door obejmować będzie przynajmniej jedną z kategorii związanych z możliwymi usługami aktywnej integracji:

- 1) aktywizacja społeczna – w tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. w Centrum Integracji Społecznej (CIS), dostęp do kultury (kino, teatr itp.), spotkania integracyjne;
- 2) aktywizacja zawodowa – w tym. m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy;
- 3) aktywizacja edukacyjna – wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie go do potrzeb rynku pracy;
- 4) aktywizacja zdrowotna – wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).

§ 6

1. Przed rozpoczęciem korzystania z usługi door-to-door każdy użytkownik zobowiązany jest zawrzeć z Gminą Sławno umowę świadczenia usług przewozu w ramach realizacji projektu „Usługi door-to-door w Gminie Sławno” – wzór umowy stanowi Załącznik Nr 2 do niniejszego Regulaminu.
2. Zgłoszenia na usługi door-to-door lub taksówki społecznej przyjmowane są w dni powszednie w godzinach: od 7:00 do 15:00 z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem, przez dyspozytora za pośrednictwem telefonu, sms-a, poczty elektronicznej, aplikacji mobilnej (dane kontaktowe zawarte zostaną w umowie o świadczenie usług przewozu), poczty tradycyjnej kontaktu osobistego w siedzibie GOPS w Sławnie ul. Gdańska 18A, przy czym w zgłoszeniu należy podać:
 - 1) dane osoby zgłaszającej – imię, nazwisko i numer telefonu oraz użytkownika – imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu;
 - 2) datę i godzinę wykonania przewozu;
 - 3) miejsce podstawienia pojazdu i miejsce docelowe, ewentualnie trasę przejazdu
 - 4) opcjonalnie – potrzebę skorzystania z pomocy asystenta osoby niepełnosprawnej.
3. O przyjęciu zlecenia wykonania usługi decyduje kolejność zgłoszeń, przy czym dyspozytor ma prawo, w pilnych przypadkach, zagrażających zdrowiu lub życiu użytkownika zdecydować o pierwszeństwie świadczenia usługi na rzecz danej osoby.
4. Dyspozytor ma prawo do odmowy przyjęcia zlecenia na wykonanie usługi na określony dzień i godzinę, jeżeli usługa wykraczać będzie poza zdolność przewozową, powiązaną z wcześniej złożonymi zamówieniami. Dyspozytor wówczas może zaproponować inny termin realizacji usługi.
5. W sytuacji, kiedy w danym terminie nie ma możliwości realizacji usługi, każda zainteresowana osoba wpisywana jest na listę rezerwową. W momencie zwolnienia pojazdu dyspozytor informuje telefonicznie o przyjęciu usługi.
6. Dyspozytor ma prawo łączenia kursów dla osób o ograniczonej mobilności z miejsc blisko położonych lub mających te samo miejsce docelowe w celu maksymalnego wykorzystania pojazdu.

§ 7

1. Do zadań dyspozytora koordynujący świadczenie usług door-to-door należy w szczególności:
 - 1) przyjmowanie zleceń,
 - 2) ustalenie kwoty partycypowania użytkownika w kosztach dowozu,
 - 3) ustalanie trasy kierowców,
 - 4) konsultowanie konieczność wsparcia użytkownika przez asystenta,
 - 5) weryfikowanie składanych przez użytkowników oświadczeń, o którym mowa w § 4 ust. 3 pkt 3,
 - 6) kontakt z odbiorcami usługi.
2. Do zadań kierowcy pojazdu, którym realizowana jest usługa door-to-door należy w szczególności:
 - 1) realizacja przewozów zgodnie z wytycznymi dyspozytora,
 - 2) przyjmowanie oświadczeń od użytkowników.
3. Kierowca w uzasadnionych przypadkach może odmówić wykonania usługi, w szczególności gdy:
 - 1) cel usługi jest niezgodny ze złożonym oświadczeniem,
 - 2) użytkownik lub towarzyszący mu opiekun są w stanie wskazującym na spożycie alkoholu,
 - 3) użytkownik zalega z opłatami za poprzednie przejazdy.
4. Użytkownik ma prawo do korzystania z bezpłatnego wsparcia asystenta w trakcie świadczenia usługi, np. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku (miejsca odbioru użytkownika) do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca docelowego). Weryfikację potrzeby korzystania użytkownika ze wsparcia asystenta przeprowadza dyspozytor na etapie przyjmowania zgłoszenia na usługi door-to-door.

§ 8

1. Głównym obszarem realizacji usługi door-to-door jest teren gminy Sławno i miasta Sławno, przy czym dopuszczalne jest również świadczenie usługi na dalszych trasach.
2. Użytkownik korzystający z usługi na terenie gminy Sławno i miasta Sławno partycypuje w kosztach usługi poprzez wniesienie opłaty ryczałtowej w kwocie 2,50 zł za kurs w jedną stronę.
3. Opłata ryczałtowa wnoszona jest przez wykupienie przez użytkownika bonu uprawniającego do skorzystania z takiej ilości przejazdów, jaka została wskazana na bonie (karnecie) potwierdzającym wniesienie opłaty.
4. W przypadku niewykorzystania w całości przez użytkownika opłaconego bonu, o którym mowa w ust. 3 jednostka samorządu terytorialnego zobowiązuje się zwrócić niewykorzystane środki na pisemny wniosek użytkownika, w ciągu 30 dni od otrzymania wniosku.
5. Wyjazdy poza teren miasta i gminy Sławno rozliczane będą na podstawie ilości przejechanych kilometrów przyjmując stawkę za 1 km w kwocie 0,15 zł.
6. Opłata za świadczenie usługi nie będzie pobierana od osób, których dochód nie przekroczy 150% kryterium dochodowego, o którym mowa w ustawie z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej.
7. Opłaty za świadczenie usługi przewozu wnoszone są przez użytkownika gotówką w kasie Urzędu Gminy Sławno lub przelewem na podany w umowie świadczenia usług przewozu numer konta bankowego Urzędu Gminy Sławno.

§ 9

1. Usługa door-to-door realizowana jest w dni robocze. W wyjątkowych sytuacjach dopuszcza się możliwość realizacji usługi również w dni wolne od pracy, przy czym każdorazowo taka sytuacja rozpatrywana jest indywidualnie przez dyspozytora.
2. Użytkownik ma prawo zabrać ze sobą osoby towarzyszące, tj. osoby od niej zależne bądź osobę wyznaczoną jako opiekuna.
3. Użytkownik ma prawo do przewozu bagażu podręcznego.
4. W przypadku rezygnacji z zamówionej usługi zamawiający usługę jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia dyspozytora o zaistniałym fakcie i przyczynach rezygnacji.
5. Co do zasady rezygnacja z zamówionej usługi powinna zostać dokonana co najmniej dzień przed planowaną usługą.
6. W sytuacji dwukrotnej rezygnacji z zamówionej usługi bez podania przyczyny oraz w terminie krótszym niż wskazany w ust. 5, Gmina Sławno ma prawo odmowy świadczenia usługi przez kolejne 3 miesiące.
7. Użytkownik odbywający przejazd na wózku inwalidzkim nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi pojazdu, przemieszczać się oraz wykonywać gwałtownych ruchów.
8. W pojeździe obowiązuje zakaz palenia papierosów, picia alkoholu i spożywania posiłków.
9. Użytkownik, z którym nie można nawiązać bezpośredniego kontaktu, może korzystać z usługi tylko w towarzystwie pełnoletniego opiekuna; w takim wypadku opiekun nie ponosi opłaty.
10. Użytkownik wymagający wsparcia psa asystującego ma prawo korzystać z usługi transportu razem z psem asystującym bez ponoszenia dodatkowych opłat za przewóz psa, o ile spełnione są warunki, o których mowa w Ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.
11. Użytkownik ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy pojazdu w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
12. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
13. Dopuszczalnymi formami komunikacji z użytkownikami są: kontakt telefoniczny, sms, email, aplikacja mobilna, formularz na stronie internetowej, pismo do GOPS lub Urzędu Gminy Sławno oraz kontakt osobisty, przy czym szczegółowe dane kontaktowe zawarte zostaną w zawartej z użytkownikiem umowie świadczenia usług przewozu.

§ 10

W celu dotarcia do potencjalnych odbiorców usługi door-to-door wykorzystane zostaną następujące sposoby komunikacji: kontakt bezpośredni, kontakt za pośrednictwem sołtysów, parafii, pracowników GOPS, lokalna prasa, w tym bezpłatna gazeta gminna, informacja na stronie internetowej zgodnie przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej, aplikacja mobilna dla asystentek i opiekunek, dzięki którym mają możliwość stałego komunikowania się z podopiecznymi i za pomocą samej aplikacji jak i sms-ów z niej wysyłanych.

§ 11

1. Pojazd do świadczenia usług door-to-door dostosowany będzie do przewozu osób z niepełnosprawnościami, w tym przynajmniej jednej osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim.
2. Pojazd, o którym mowa w ust. 1 zostanie specjalnie oznakowany w szczególności znakiem stosowanym powszechnie przez osoby z niepełnosprawnościami, logo podmiotu finansującego usługi door-to-door, nazwą podmiotu świadczącego usługi.
3. Gmina Sławno zobowiązana jest do utrzymania gotowości przewozowej pojazdu oraz utrzymywania pojazdu w czystości.
4. Kierowca ma prawo do odmowy wykonania zamówionej usługi w razie niemożliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez użytkownika bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innym pasażerom, bądź kierowcy.

§ 12

1. Zadania z zakresu kontroli i monitoringu nad realizacją projektu pełnić będą wyznaczeni pracownicy Referatu Funduszy Zewnętrznych Urzędu Gminy Sławno.
2. W ramach monitoringu zakłada się przeprowadzenie raz na kwartał ankiet wśród 10% losowo wybranych użytkowników usługi door-to-door.
3. Informacje zebrane na podstawie ankiet stanowić będą podstawę wprowadzenia takich zmian w sposobie realizacji zadań projektu, które prowadzić będą do poprawy jakości ich realizacji.
4. Pracownicy odpowiedzialni za kontrolę i monitoring posiadają również uprawnienia do weryfikacji kontroli zadań realizowanych przez dyspozytora, w szczególności pod kątem realizacji projektu z jego harmonogramem.

§ 13

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 oraz art. 14 ust 1-3 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) (Dz. U. UE L z 2016 r. Nr 119 poz. 1 i z 2018 r. Nr 127 poz. 2) informujemy, że:

- 1) administratorem danych osobowych jest Gmina Sławno – Urząd Gminy Sławno, 76-100 Sławno, ul. M. C. Skłodowskiej 9, tel. 59 810 67 10, e-mail: sekretariat@gminaslawno.pl;
- 2) we wszelkich sprawach związanych z ochroną danych osobowych można kontaktować się z inspektorem danych osobowych, e-mail: odo@gminaslawno.pl, tel. 59 810 67 14 lub na adres wskazany powyżej;
- 3) dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a, b i e RODO w celu realizacji projektu „Usługi door-to-door w gminie Sławno”. Oznacza to, że osoba biorąca udział w projekcie wyraziła zgodę na ich przetwarzanie w tym celu lub przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do wykonania umowy albo przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym;
- 4) podanie danych osobowych jest niezbędne do wzięcia udziału w projekcie;
- 5) dane osobowe mogą zostać przekazane / powierzone wyłącznie na podstawie przepisów prawa innym osobom lub podmiotom z sektora teleinformatycznego oraz podmiotom, które na mocy obowiązujących przepisów prawa mogą dokonywać oceny, weryfikacji i kontroli realizacji zadania,

- w tym w szczególności dokumentacji związanej z pozyskiwaniem środków finansowych pochodzących z budżetu państwa i Unii Europejskiej;
- 6) dane osobowe nie będą przekazywane poza teren Polski / UE / Europejskiego Obszaru Gospodarczego;
 - 7) dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących terminów archiwizacji, w tym w szczególności w oparciu o zapisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.), ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r., poz. 164);
 - 8) w odniesieniu do danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, o którym mowa w art. 22 RODO;
 - 9) osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do danych ich sprostowania, żądania ograniczenia przetwarzania z wyjątkiem przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego;
 - 10) osoba, której dane ma też prawo do: usunięcia danych osobowych, ich przenoszenia i wniesienia sprzeciwu, wobec przetwarzania, jednakże wiąże się to bezpośrednio z jej rezygnacją z udziału w projekcie;
 - 11) osoba, której dane dotyczą ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

§ 14

1. Skargi i wnioski dotyczące usługi należy składać do Wójta Gminy Sławno, ul. M.C. Skłodowskiej 9, 76-100 Sławno, tel. 598107526, sekretariat@gminaslawno.pl, na formularzu lub w oparciu o formularz, który dostępny będzie na stronie internetowej projektu.
2. Skarga lub wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinna zawierać w szczególności:
 - 1) dane osoby zgłaszającej,
 - 2) opis sytuacji,
 - 3) sformułowanie zarzutu,
 - 4) wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem wnoszącego skargę lub wniosek został naruszony.
3. Wójt Gminy Sławno rozpatruje skargi i wnioski w terminie 14 dni roboczych od dnia wpłynięcia do Urzędu Gminy Sławno.

§ 15

1. Wszelkie spory rozstrzyga Wójt Gminy Sławno, do którego należy ostateczna interpretacja zapisów Regulaminu.
2. Zgłoszenie zapotrzebowanie na usługę i podpisanie Oświadczenia o którym mowa w § 4 ust. 3 pkt 3 jest jednoznaczne z zapoznaniem się z niniejszym Regulaminem i zobowiązaniem do przestrzegania jego zapisów.