

Załącznik do uchwały nr
XXVIII/227/21
RADY GMINY ALEKSANDRÓW
KUJAWSKI
z dnia 29 stycznia 2021 r.



Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door

Gmina Aleksandrów Kujawski

Usługi indywidualnego transportu door-to-door.



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

Spis treści

1. Rozdział I	3
Postanowienia Ogólne	3
2. Rozdział II	4
Ogólne zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób	4
A. Zasięg terytorialny realizowanych usług door-to-door oraz odpłatność.....	4
B. Kryteria dostępu do usługi	5
C. Zakres i sposób gromadzenia niezbędnych danych klientów usługi door-to-door	6
D. Określenie sposobu odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych.....	7
E. Katalog celów przejazdu (do wyboru przez klienta usługi):	7
F. Sposób i forma realizacji usługi transportowej door-to-door	8
G. Sposób zamawiania usługi door-to-door przez klienta	9
H. Rejestracja Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.....	9
I. Zamawianie usługi	10
J. Transport uruchamiany w uzasadnionych przypadkach	12
K. Zasady odwołania / rezygnacji z usługi.	12
L. Powody braku możliwości realizacji usługi zgodnie z zamówieniem wraz z określeniem innych terminów i możliwości transportu.	12
Ł. Określenie zasad i form zgłaszania opinii, reklamacji i uwag klientów usług transportowych door-to-door	13
M. Formy kontroli i monitoringu jakości usług w kontekście uwarunkowań danego JST.	13
N. Odmowa realizacji usług door-to-door.	14
O. Szczegółowy wykaz dokumentów, które będą potwierdzały prawo korzystania z usługi door to door.....	14
3. Rozdział III	15
Uprawnienia i obowiązki pasażera	15
4. Rozdział IV	15
Uprawnienia i obowiązki przewoźnika	15
5. Rozdział V	16
Zakres i formy współpracy Gminy Aleksandrów Kujawski z lokalnymi instytucjami w zakresie wdrażania usługi transportowej door-to-door	16
6. Rozdział VI	16
Postanowienia końcowe	16
Załącznik nr 1 do Regulaminu	17

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

Oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi.....	17
Załącznik nr 2 do Regulaminu	19
Formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door	19

1. Rozdział I

Postanowienia Ogólne

1. 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 Aleksandrów Kujawski określa się Regulamin świadczenia usług door-to-door w formie zasad organizacji i funkcjonowania przewozu osób.
2. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności zobowiązana jest do przestrzegania niniejszego regulaminu.
3. Świadczenie usługi door-to-door jest nieodpłatny.
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. Usługi transportowe wykonywane są 8-osobowym pojazdem, przeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
6. Ilekroć w treści regulaminu jest mowa o:
 - 1) **Osobie 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.). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia,
 - 2) **Przewoźniku** – rozumie się przez to gmina Aleksandrów Kujawski,
 - 3) **Opiekunie** – rozumie się przez to opiekuna osoby niepełnosprawnej,
 - 4) **Mieszkańcu** – rozumie się przez to osobę zamieszkałą na terenie Gminy Aleksandrów Kujawski,
 - 5) **Zgłoszeniu** – rozumie się przez to zamówienie usługi przewozu osób dokonane u przewoźnika telefonicznie, drogą elektroniczną bądź na piśmie,
 - 6) **Przewozie** – rozumie się przez to usługę przewozu osób potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
 - 7) **Pojeździe** – rozumie się przez to pojazd przeznaczony do przewozu osób za potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,

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

- 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,
 - 11) **Usłudze door-to-door** – 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) **Usłudze aktywnej integracji** - rozumie się przez to usługi, których 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.
 - 13) **Partnerze** – rozumie się przez to Stowarzyszenie „Partnerstwo Dla Ziemi Kujawskiej” z siedzibą w Odolionie ul. Piaskowa 4, 87-700 Aleksandrów Kujawski, w którym mieści się Punkt Obsługi Klienta
 - 14) **POK** – rozumie się przez to Punkt Obsługi Klienta w siedzibie Partnera
7. **Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności to grupa charakteryzująca się:**
- 1) ograniczoną możliwością poruszania się, posiadające orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne),
 - 2) osoby nieposiadające takiego orzeczenia a mające trudności z chodzeniem z widoczną dysfunkcją,
 - 3) osoby starsze w wieku powyżej 75 lat.

2. Rozdział II

Ogólne zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób

A. Zasięg terytorialny realizowanych usług door-to-door oraz odpłatność

1. Usługa door-to -door będzie dostępna na terenie Gminy Aleksandrów Kujawski z możliwością realizacji przewozów do punktów docelowych zlokalizowanych na terenie województwa kujawsko-pomorskiego w tym miast:

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

- 1) Aleksandrów Kujawski;
 - 2) Bydgoszcz;
 - 3) Ciechocinek;
 - 4) Toruń;
 - 5) Włocławek.
2. Usługa będzie świadczona przez Gminę Aleksandrów Kujawski nieodpłatnie.
 3. Do korzystania z przewozów uprawnieni są tylko mieszkańcy Gminy Aleksandrów Kujawski spełniający kryteria określone poniżej.
 4. Przewozy osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności świadczone są najkrótszą trasą. Przewoźnik ma prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu.
 5. Regulamin dopuszcza sytuację, iż osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu, może korzystać z usługi transportowej wraz z opiekunem/opiekunką lub asystentem/asystentką osoby z niepełnosprawnościami oraz psa asydującego. W tej sytuacji opiekun/opiekunka takiej osoby ma prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. O tym fakcie ma obowiązek poinformować w momencie składania zamówienia.

B. Kryteria dostępu do usługi

1. Usługa będzie dostępna wyłącznie dla osób spełniających definicję osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności określona w Rozdziale I ust. 7 w tym:
 - 1) mieszkańców Gminy Aleksandrów Kujawski,
 - 2) osób, które ukończyły 18 lat.
2. Ocena spełnienia kryteriów dostępu do usługi będzie następować poprzez złożenie oświadczenia, w którym Mieszkaniec będzie potwierdzał spełnienie wszystkich łącznie kryteriów wskazanych powyżej.
3. Wzór oświadczenia stanowi załącznik do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez Gminę Aleksandrów Kujawski. Oświadczenie będzie składane przed pierwszym skorzystaniem z usługi.
4. Osoba odbierające oświadczenie (dyspozytor) będzie upoważniony do weryfikacji dokumentów potwierdzających prawdziwość danych złożonych w oświadczeniu.
5. Szczegółowy wykaz dokumentów, które będą potwierdzały prawo korzystania z usługi określa

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

Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez Gminę Aleksandrów Kujawski znajduje się w pkt O.

6. Osoba niepełnosprawna, musi posiadać ważne orzeczenie:
- 1) o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności, wydane przez Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności,
 - 2) o zaliczeniu do jednej z grup inwalidzkich, wydane przez Komisję ds. Inwalidztwa i Zatrudnienia,
 - 3) o niezdolność do pracy wydane przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych
 - 4) inne odpowiednie orzeczenia stwierdzające niepełnosprawność, wydane przed 01.01.1998 r. przez Kasę Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, Ministerstwo Obrony Narodowej lub Ministerstwo Spraw Wewnętrznych.

C. Zakres i sposób gromadzenia niezbędnych danych klientów usługi door-to-door

1. Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, przed rozpoczęciem korzystania z usługi zostaną poinformowani 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) dane podstawowe, niezbędne do rejestracji klienta w usłudze (składane wraz z oświadczeniem o spełnieniu kryteriów potwierdzających prawo do korzystania z usługi):
 - a) imię i nazwisko klienta,
 - b) wiek,
 - c) numer telefonu oraz fakultatywnie adres e-mail,
 - d) adres zameldowania/zamieszkania,
 - e) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (zgodnie z opcjami wyboru określonymi w Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez Gminę Aleksandrów Kujawski),
 - 2) dane zmienne, wynikające z realizacji danej podróży

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

- 3) cel podróży (zgodnie z opcjami wyboru określonymi w Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez Gminę Aleksandrów Kujawski) i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.
3. Uzyskanie zgody na przetwarzanie danych osobowych nastąpi podczas rozmowy telefonicznej podczas zamawiania usługi oraz w formie papierowej jeśli usługa będzie zamawiana w POK oraz w formularzu rejestracyjnym w serwisie www dedykowanym usłudze door-to-door.
4. Zgoda ma charakter swobodnego oświadczenia woli, może być zarówno wyrażona w formie ustnej, jak i pisemnej, czy też za pomocą elektronicznych środków przekazu (np. "checkboxa" w internetowym formularzu).

D. Określenie sposobu odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych

1. Jednym z podstawowych uprawnień osoby fizycznej jest odwołanie zgody na przetwarzanie danych – raz udzielona może zostać w każdym momencie wycofana i tylko od osoby fizycznej zależy, czy tego zażąda.
2. Odwołanie zgody na przetwarzanie danych nie wpływa na ważność czynności dokonanych po uzyskaniu zgody, a przed jej odwołaniem.
3. Odwołanie zgody na przetwarzanie danych nastąpić może poprzez jej zaznaczenie odpowiedniej opcji w formularzu rejestracyjnym w serwisie www dedykowanym usłudze door-to-door, telefonicznie oraz w formie pisemnej złożonej w POK.
4. Osoba fizyczna może w każdym przypadku sporządzić odwołanie zgody na przetwarzanie danych, poprzez przesłanie żądania do administratora danych.

E. Katalog celów przejazdu (do wyboru przez klienta usługi):

1. **Cel – Aktywizacja społeczna.**
 - a) zajęcia organizowane przez Instytucje Kultury tj. warsztaty, kursy, spotkania integracyjne, poradnictwo, dostęp do kultury (kino, teatr, koncerty, wystawy itp.) organizowanych na terenie Gminy Aleksandrów Kujawski lub na terenie gmin objętych dostępnością usługi),
 - b) możliwości załatwienia spraw urzędowych (np. Urząd Skarbowy, ZUS, KRUS, Gmina i inne)
 - c) korzystanie z obiektów sportowych,
2. **Cel – Zawodowy**

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

- a) szkolenia, kursy zawodowe, w celu zdobycia kwalifikacji zawodowych lub przekwalifikowania zawodowego,
 - b) korzystanie z oferty PUP Aleksandrów kujawski, agencji pośrednictwa pracy,
 - c) korzystanie z ofert Instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową np. LGD Odolion
 - d) utrzymaniem zatrudnienia w związku z brakiem oferty transportowej o pożądanym standardzie,
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

F. Sposób i forma realizacji usługi transportowej door-to-door

1. Usługa będzie realizowana zgodnie z Ustawą z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2140 ze zm.) z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego wyłącznie pojazdem dostosowanym do potrzeb osób o ograniczonej mobilności.
2. Pojazd będzie wyposażony w specjalistyczne urządzenia i narzędzia pomocnicze (winda, schodołaz, wózek inwalidzki).
3. Obsługa pojazdu będzie jednoosobowa – kierowca przeszkolony w zakresie postępowania z osobami o ograniczonej mobilności, eksploatacji urządzeń i narzędzi pomocniczych oraz z zakresu udzielania pierwszej pomocy.
4. Kierowca w razie potrzeby będzie udzielał pomocy przy dotarciu do pojazdu lub z pojazdu. O tym fakcie należy poinformować w wypełnionym oświadczeniu bądź dyspozytora.
5. Cel przejazdu musi być związany z celami określonymi w pkt E Regulaminu.
6. Odpowiednie orzeczenie wraz z dokumentem tożsamości należy przedstawić w POK przed skorzystaniem z usługi transportu.

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

G. Sposób zamawiania usługi door-to-door przez klienta

1. Na potrzeby obsługi realizacji usługi door-to-door w siedzibie Partnera zostanie uruchomiony Punkt Obsługi Klienta (POK), w którym będzie możliwość osobistego kontaktu z klientami oraz zostanie zorganizowany w nim punkt dyspozytorski.
2. Terminy dostępności usługi door-to-door.

Terminy dostępności usługi door-to-door w Gminie Aleksandrów Kujawski	
Dni i godziny dostępności usługi door-to-door	<p>Poniedziałek – Piątek: 8:00 – 20:00 z przerwą od 14:00 do 16:00 oraz 1 i 3 sobota i niedziela w miesiącu tj. transport uruchamiany tylko w szczególnie uzasadnionych przypadkach. Godziny zostaną dostosowane do potrzeb osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności tylko w przypadku ochrony zdrowia czy życia.</p> <p>Z wyłączeniem: Dni ustawowo wolnych od pracy</p>
Dni i godziny dostępności Punktu Obsługi Klienta oraz dyspozytorski door-to-door	<p>Poniedziałek – Piątek: 8:00 – 16:00</p> <p>Z wyłączeniem: dni ustawowo wolne od pracy</p>

H. Rejestracja Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności

1. Rejestracja Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności następuje przy pierwszym kontakcie z dyspozytorem.
2. Po zaakceptowaniu przez osobę o ograniczonej mobilności celu i zakresu gromadzonych danych osobowych oraz informacji 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), należy podać imię i nazwisko, wiek, numer telefon oraz fakultatywnie adres e-mail, miejsce zamieszkania (które będzie domyślnym miejscem rozpoczęcia przejazdu) oraz wskazać potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi.

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

3. Alternatywną możliwością rejestracji będzie skorzystanie z formularza rejestracyjnego w serwisie www dedykowanym usłudze door-to-door, który został w tym celu przygotowany przez Gminę.
4. W obu przypadkach klient otrzyma indywidualny numer klienta, którym będzie się posługiwał przy kolejnych zamówieniach w celu przyspieszenia procesu zamawiania.
5. Na podstawie otrzymanych podstawowych danych dyspozytor wygeneruje dla mieszkańca oświadczenie o spełnieniu kryteriów dostępu do usługi, które będzie przekazane mieszkańcowi pocztą tradycyjną lub poprzez podany e-mail.
6. Mieszkaniec będzie zobowiązany do przekazania podpisanego osobiście oświadczenia do POK przed odbyciem pierwszego przejazdu.

I. Zamawianie usługi

1. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności może zamówić usługę na kilka sposobów:
 - 1) Podstawowym kanałem przyjmowania zamówień jest połączenie telefoniczne pod numerem **575 610 840**
 - 2) Elektronicznie poprzez e-mail (doortodoor@gmina-aleksandrowkujawski.pl), na który można zgłaszać zamówienie;
 - 3) złożenie pisemnego formularza do POK
 - 4) możliwość zamówienia usługi osobiście POK;
 - 5) Alternatywną metodą zamawiania będzie skorzystanie z formularza zamówienia usługi w serwisie www.gmina-aleksandrowkujawski.pl (portalu) dedykowanym usłudze door-to-door (dostępny wyłącznie dla zarejestrowanych klientów z potwierdzonym złożeniem oświadczenia).
2. **Zgłaszanie zamówienia musi nastąpić na minimum 72 godziny przed realizacją usługi.** Decyduje kolejność zgłoszeń.
3. Dyspozytor może odmówić realizacji zamówienia w związku z brakiem możliwości jego realizacji, proponując jednocześnie możliwość uzgodnienia terminu alternatywnego.
4. Termin realizacji usługi jest potwierdzany przez dyspozytora w godzinach pracy POK nie później niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem w sposób wskazany przez klienta (telefon, e-mail).
5. Mieszkaniec jest zobligowany do poinformowania dyspozytora o rezygnacji z usługi najpóźniej do godziny 12:00 ostatniego dnia roboczego następującego bezpośrednio przed terminem realizacji usługi.

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

6. Brak zgłoszenia o rezygnacji z usługi będzie skutkowało możliwością ograniczenia dostępności do usługi przez mieszkańca zgodnie z Regulaminem świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez Gminę Aleksandrów Kujawski.
7. Przygotowany na potrzebę obsługi usługi door-to-door serwis www wyposażony został w narzędzia uwzględniające potrzebę docierania do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, m.in. poprzez odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej zgodnej z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) oraz wsparcie specjalistów w zakresie języka migowego i miganego lub specjalistów posługujących się systemem komunikacji osób Głuchoniewidomych zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824).
8. O konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie transportu osoba o ograniczonej mobilności zostanie informowana przy zamawianiu transportu. Ewentualne spory rozstrzyga właściwy Wójt Gminy Aleksandrów Kujawski.
9. Informacja potwierdzająca przyjęcie zamówienia na usługę zostanie przekazana przez dyspozytora w sposób zapewniający jej dotarcie do Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, w szczególności z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi (tj. telefonicznie, mailowo, lub poprzez portal).
10. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności przy zamawianiu usługi za każdym razem otrzyma informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności oczekująca na przejazd.
11. Czas oczekiwania pojazdu nie będzie dłuższy niż 15 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten będzie 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.
12. Zakres danych, jakie należy podawać przy zamówieniu usługi transportu door-to-door
 - 1) imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;
 - 2) dokładny adres docelowy;
 - 3) proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu;
 - 4) wskazanie czy Pasażer potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu oraz dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi.,

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

- 5) wiek,
- 6) numer telefonu oraz fakultatywnie adres e-mail,
- 7) adres zameldowania/zamieszkania,
- 8) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (zgodnie z opcjami wyboru określonymi w Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez Gminę Aleksandrów Kujawski),
- 9) dane zmienne, wynikające z realizacji danej podróży
- 10) cel podróży (zgodnie z opcjami wyboru określonymi w Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez Gminę Aleksandrów Kujawski) i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.

J. Transport uruchamiany w uzasadnionych przypadkach

1. Tylko w uzasadnionych przypadkach podanych poniżej widnieje pierwszeństwo uruchomienia usługi transportowej door-to-door dla osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności:
 - 1) Ochrona życia
 - 2) Ochrona zdrowia

K. Zasady odwołania / rezygnacji z usługi.

1. Regulamin przewiduje możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door, z tym, że skutki odwołania/rezygnacji są zależne od momentu rezygnacji.
2. W przypadku odwołania/rezygnacji w terminie określonym w pkt. I. ppkt 5 zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce, osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie będzie ponosiła żadnych konsekwencji.
3. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony a osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie poinformowała o rezygnacji to wówczas będzie obciążona kosztami dojazdu na umówione miejsce w wysokości 100,00 zł

L. Powody braku możliwości realizacji usługi zgodnie z zamówieniem wraz z określeniem innych terminów i możliwości transportu.

1. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego

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

lub ograniczenia kadrowe), osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

2. W przypadku opisanym powyżej zostanie niezwłocznie ponownie ustalony termin z osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

Ł. Określenie zasad i form zgłaszania opinii, reklamacji i uwag klientów usług transportowych door-to-door

1. Ostatecznym adresatem skarg i reklamacji jest zawsze Gmina Aleksandrów Kujawski.
2. Regulamin przyjmuje różne formy składania skarg i reklamacji z uwzględnieniem możliwych niepełnosprawności użytkowników lub użytkowniczek (telefon, e-maile, pismo, formularz).
3. W skardze/reklamacji znajdować się powinny (dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony).
4. Opinie, reklamacje i uwagi będą mogły być składane do POK.
5. Na potrzeby realizacji usługi door-to-door prowadzony będzie rejestr opinii, reklamacji i uwag. Forma przekazywania: pisemnie pocztą tradycyjną, faxem lub poprzez e-mail; elektronicznie poprzez formularz w serwisie www.
6. Odpowiedzi będą udzielane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia otrzymania korespondencji przez POK, kanałem komunikacji tożsamym z otrzymaną korespondencją.
7. Regulamin wskazuje adres e-mail: doortodoor@gmina-aleksandrowkujawski.pl oraz numer telefonu 575 610 840 do składania uwag (też w formie sms)
8. Formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
9. Forma zgłaszania uwag uwzględnia potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast) i słuchu.

M. Formy kontroli i monitoringu jakości usług w kontekście uwarunkowań danego JST.

1. W związku z tym, że realizacja usługi będzie realizowana przez Gminę Aleksandrów Kujawski kontrola i monitoring jakości usługi door-to-door będzie następował poprzez badania satysfakcji klientów.

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

2. Na potrzeby realizacji badania zostanie przygotowany specjalny arkusz wywiadu (ankieta), który będzie wykorzystywany do przeprowadzania wywiadów z klientami przez dyspozytora. Ankieta dostępna będzie w serwisie www.
3. Ankieta będzie dostępna zarówno w pojeździe, jak i będzie możliwość jej przestania e-mailem.
4. Każdy Pasażer będzie mieć możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi;
5. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości będą analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji, natomiast zbiorcze dane będą analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał.
6. Zbiorcze dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości będą elementem kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door i służyć będą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.

N. Odmowa realizacji usług door-to-door.

1. W przypadku powtarzających się nieuzasadnionych rezygnacji z zamawianych kursów (więcej niż dwa przypadki zawinione przez jedną osobę) będą skutkować czasowym zawieszeniem z możliwości korzystania z usługi door-to-door.

O. Szczegółowy wykaz dokumentów, które będą potwierdzały prawo korzystania z usługi door to door

1. Oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi – załącznik nr 1 do regulaminu. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności składa takie oświadczenie.
2. orzeczenie o niepełnosprawności /stopniu niepełnosprawności lub równoważnego.

3. Rozdział III

Uprawnienia i obowiązki pasażera

1. Osoba niepełnosprawna ma prawo do korzystania z pomocy ze strony kierowcy, tj. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca docelowego). W sytuacji przekraczającej te możliwości, osoba niepełnosprawna jest zobowiązana zapewnić sobie dodatkową pomoc ze strony opiekuna w celu zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu.
2. Osoba niepełnosprawna, z którą nie można nawiązać bezpośredniego kontaktu, może korzystać z usługi tylko w towarzystwie pełnoletniego opiekuna.
3. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom przewoźnika w zakresie bezpieczeństwa przewozu.

4. Rozdział IV

Uprawnienia i obowiązki przewoźnika

1. Do obowiązków przewoźnika należy:
 - 1) przyjmowanie zgłoszeń na wykonywanie usług przewozu i wpisywanie ich do rejestru; rejestr obejmuje dane osobowe pasażera, jego adres, trasę i termin przewozu oraz rodzaj dokumentu tożsamości a w przypadku osoby niepełnosprawnej dokument potwierdzający niepełnosprawność,
 - 2) potwierdzanie uprawnień pasażera na podstawie dokumentu tożsamości oraz dokumentów wskazanych w rozdziale 3 niniejszego Regulaminu;
 - 3) w przypadku osób wymienionych Rozdziale I ust.6 pkt 1 potwierdzenia dokonuje się na podstawie orzeczenia o niepełnosprawności,
 - 4) informowanie pasażerów o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi i trasie przejazdu,
 - 5) udzielanie bezpłatnej pomocy osobie niepełnosprawnej przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca docelowego).
2. Do uprawnień przewoźnika należy:
 - 1) prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu,
 - 2) prawo do odmowy wykonania zamówionego przewozu w razie:

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

- a. niemożliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego,
 - b. przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innych pasażerów, bądź kierowcy,
 - c. widocznego stanu wskazującego na spożycie alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych,
 - d. agresywnego zachowania pasażera,
- 3) prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia na wykonanie usługi na określony dzień i godzinę, jeżeli przewóz wykraczać będzie poza zdolność przewozową, powiązaną z wcześniej złożonymi zgłoszeniami. W takiej sytuacji przewoźnik powinien zaproponować inny termin realizacji przewozu.

5. Rozdział V

Zakres i formy współpracy Gminy Aleksandrów Kujawski z lokalnymi instytucjami w zakresie wdrażania usługi transportowej door-to-door

1. Gmina Aleksandrów Kujawski na podstawie niniejszego Regulaminu wdraża narzędzie komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami oraz organizacjami, jakim jest ankieta.
2. Rekomenduje się przyjęcie zasady, iż nie rzadziej niż raz na pół Gmina Aleksandrów Kujawski wysyłać będzie ankietę dotyczącą usług door-to-door.
3. Ankieta będzie kierowana między innymi do:
 - 1) lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
 - 2) ośrodków pomocy społecznej,
 - 3) powiatowych centrów pomocy rodzinie,
 - 4) lokalnych pracodawców.

6. Rozdział VI

Postanowienia końcowe

Niniejszy Regulamin zamieszcza się na stronie internetowej Gminy Aleksandrów Kujawski, Partnera Stowarzyszenie „Partnerstwo Dla Ziemi Kujawskiej” oraz na tablicy informacyjnej Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski.

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

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi

Data i miejscowość

Lp.	Zakres danych	Dane (proszę o uzupełnienie)
1)	imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;	
2)	dokładny adres początkowy i docelowy;	
3)	proponowaną datę, godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu;	
4)	wskazanie czy Pasażer potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu oraz dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi.,	
5)	wiek,	
6)	numer telefonu oraz fakultatywnie adres e-mail,	
7)	adres zameldowania/zamieszkania,	
8)	wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (zgodnie z opcjami wyboru określonymi w Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez Gminę Aleksandrów Kujawski), <i>odpowiednio zaznaczyć jaki cel</i>	
	Cel – Aktywizacja społeczna. a) zajęcia organizowane przez Instytucje Kultury tj. warsztaty, kursy, spotkania integracyjne, poradnictwo, dostęp do kultury (kino, teatr, koncerty, wystawy itp.) organizowanych na terenie Gminy Aleksandrów Kujawski lub na terenie gmin objętych dostępnością usługi), b) możliwości załatwienia spraw urzędowych (np. Urząd Skarbowy, ZUS, KRUS, Gmina i inne) c) korzystanie z obiektów sportowych	
	Cel – Zawodowy	

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

	<ul style="list-style-type: none"> a) szkolenia, kursy zawodowe, w celu zdobycia kwalifikacji zawodowych lub przekwalifikowania zawodowego, b) korzystanie z oferty PUP Aleksandrów kujawski, agencji pośrednictwa pracy, c) korzystanie z ofert Instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową np. LGD Odolion d) utrzymaniem zatrudnienia w związku z brakiem oferty transportowej o pożądanym standardzie, 	
	<p>Cel – Edukacyjny.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Przejazdy związane m.in. ze wzrostem poziomu wykształcenia (dostosowaniem wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy). 	
	<p>Cel – Zdrowotny.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) rehabilitacja zdrowotna, b) zaplanowane wizyty lekarskie c) nieprzewidziane przypadki losowe związane ze zdrowiem i życiem 	
	<p>Inne – jaki</p>	
9)	dane zmienne, wynikające z realizacji danej podróży	

OŚWIADCZENIE

Jestem świadomy/-a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia - art. 75 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r., poz. 2096)*

Czytelny podpis osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności

.....

Czytelny podpis Opiekuna (w razie gdy osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu)

.....

* Klauzula ta zastępuje pouczenie organu o odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych zeznań określonych w art. 233 § 1* i § 2** Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz.U. z 2018 r., poz. 1600).

* art. 233 § 1 – Kto składając zeznania mające służyć za dowód w postępowaniu sadowym lub w innym postępowaniu prowadzonym na podstawie ustawy, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8. ** art. 233 § 2 Warunkiem odpowiedzialności jest, aby przyjmujący zeznanie, działając w zakresie swoich uprawnień, uprzedził zeznającego o odpowiedzialności karnej za fałszywe zeznania lub odebrał od niego przyrzeczenie

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

Załącznik nr 2 do Regulaminu

Formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door

dane osoby zgłaszającej	
opis sytuacji	
sformułowanie zarzutu	
wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony	

Czytelny podpis osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności

.....

Czytelny podpis Opiekuna (w razie gdy osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu)

.....