**Załącznik do Zarządzenia nr 141/2021 Burmistrza Gminy Słomniki**

**z dnia 18 listopada 2021**

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU DOOR-TO-DOOR DLA OSÓB Z POTRZEBĄ WSPARCIA W ZAKRESIE MOBILNOŚCI W GMINIE SŁOMNIKI**

**SPIS TREŚCI**

1. **ZAGADNIENIA WSTĘPNE.**
2. **PODSTAWOWE POJĘCIA.**
3. **ZAKRES USŁUGI.**
4. **UŻYTKOWNICY USŁUGI.**
5. **ZAMAWIANIE I REALIZACJA USŁUGI.**
6. **ODWOŁANIE, REZYGNACJA LUB BRAK MOŻLIWOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI**
7. **ODPŁATNOŚĆ ZA USŁUGI.**
8. **SKARGI I PROCEDURA REKLAMACYJNA.**
9. **KONTROLA I MONITORING JAKOŚCI USŁUG**
10. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**ROZDZIAŁ I - ZAGADNIENIA WSTĘPNE**

1. Usługa indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki jest realizowana i finansowana w ramach Projektu Grantowego pn. „MAM CEL 2 - dostęp do aktywnej integracji dla mieszkańców Gminy Słomniki”, nr 00011/DTD/I/2020 w związku z uzyskaniem dofinansowania wkonkursie grantowym dla jednostek samorządu terytorialnego ogłoszonym w ramach projektu pn. "Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych", realizowanego w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
2. W ramach projektu usługa będzie realizowana i finansowana do 31.12.2022 roku. Od 1.01.2023 roku usługa będzie realizowana i finansowana przez Gminę Słomniki.
3. Gmina Słomniki świadczy usługę transportowądoor-to-door z użyciem zakupionego w ramach Projektu Grantowego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim.
4. Gmina Słomniki w ramach realizacji usługi zatrudnia wykwalifikowanego kierowcę i asystenta/asystentkę kierowcy, w tym do pomocy/asysty w pokonywaniu schodów i innych barier architektonicznych. Asystent/asystentka pełni w projekcie także funkcję operatora usługi, w niniejszym Regulaminie występują obie te nazwy stanowiska.
5. Usługi door-to-door mają na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji. Z usługi mogą korzystać pełnoletni mieszkańcy Gminy Słomniki, spełniający określone kryteria dotyczące borykania się z barierami w zakresie mobilności (osoby z niepełnosprawnością, ale także osoby nie posiadające stosownego orzeczenia stwierdzającego niepełnosprawność).
6. W imieniu Gminy Słomniki bezpośrednim realizatorem działań w ramach projektu jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Słomnikach.

**ROZDZIAŁ II - PODSTAWOWE POJĘCIA**

**GOPS –** Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Słomnikach, zwany także dalej „GOPS” lub „realizator”.

**PFRON- Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**

**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.

**Projekt grantowy***–* projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door realizowany przez Gminę Słomniki, finansowany w ramach Projektu PFRON. Projekt nosi nazwę i numer: „MAM CEL 2 - dostęp do aktywnej integracji dla mieszkańców Gminy Słomniki”, nr 00011/DTD/I/2020.

**Projekt PFRON** – projekt *Usługi indywidualnego transportu door-to door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych* realizowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Działania 2.8 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER) na lata 2014-2020.

**Regulamin *–*** *Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door* dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki, niniejszy dokument.

**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.

**Usługi aktywnej integracji** - zostały określone zgodnie z definicją aktywizacji społeczno-zawodowej jako 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.

**Użytkownicy/użytkowniczki** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia. W tekście pojęcie „użytkownicy/użytkowniczki” używane jest zamiennie z pojęciem „odbiorcy usługi” lub „korzystający z usługi”

**ROZDZIAŁ III - ZAKRES USŁUGI**

1. Głównym celem świadczonej usługi door-to-door jest wzrost aktywności społeczno–zawodowej mieszkańców Gminy Słomniki posiadających potrzebę wsparcia w zakresie mobilności poprzez zapewnienie dostępu do usługi transportu door-to-door i dzięki temu umożliwienie korzystania z aktywnej integracji o charakterze społecznym, zawodowym, edukacyjnym i zdrowotnym, a poprzez to wsparcie wejścia/powrotu użytkowników/użytkowniczek na rynek pracy lub utrzymania zatrudnienia.
2. Usługa jest kierowana do osób doświadczających występowania barier w mobilności spowodowanych:
3. niepełnosprawnością,
4. podeszłym wiekiem,
5. wykluczeniem społeczno – zawodowym w związku z np. niskimi kompetencjami społecznymi a także ubóstwem
6. zamieszkiwaniem na terenie wsi i odległych przysiółków Gminy Słomniki, wykluczonych komunikacyjnie z powodu braku transportu publicznego,
7. innymi uzasadnionymi przyczynami, np. zdarzeniem losowym.
8. Usługa służy zaspokojeniu potrzeby przemieszczenia się, w celu skorzystania z różnego rodzaju aktywności i usług w instytucjach takich jak:
9. placówki świadczące aktywizację społeczno – zawodową (transport w celu zapisania się, zapoznania z placówką, udział w zajęciach próbnych: Środowiskowego Domu Samopomocy, Warsztatu Terapii Zajęciowej, Zakładu Aktywności Zawodowej, Uniwersytetu III Wieku, centrum opiekuńczo – mieszkalnego, dziennego domu opieki, mieszkania chronionego,itp.)
10. placówki opieki medycznej i rehabilitacji
11. placówki edukacyjne
12. placówki kulturalne, sportowe i rekreacyjne.
13. Ponadto z usługi użytkownicy/użytkowniczki będą mogli/ły skorzystać w celu załatwienia spraw urzędowych.
14. Użytkownicy/użytkowniczki mogą skorzystać ponadto z indywidualnego transportu w celach towarzyskich, jeśli służą one integracji.
15. Transport w ramach realizacji usługi odbywa się zakupionym w ramach projektu samochodem, dostosowanym do przewożenia osób na wózkach. Osoby korzystające z usługi mogą dodatkowo zamówić możliwość skorzystania ze schodołazu, asysty osoby trzeciej, tłumacza języka migowego lub innych niezbędnych w ich sytuacji udogodnień.
16. Osoby korzystające z usługi mogą skorzystać z niej z osobą wskazaną przez siebie w celu asysty (opiekun/ka, asystent/ka osobista osoby niepełnosprawnej, opiekun/ka wytchnieniowy/a itp.) a także z psem przewodnikiem.
17. Osoby korzystające z usługi zamawiają transport on-line (przez formularz na stronie internetowej), telefonicznie lub pisemnie, z miejsca zamieszkania/pobytu w wybrane przez siebie miejsce, „od drzwi do drzwi”. W ramach usługi użytkownicy/użytkowniczki mogą uzyskać pomoc w wyjściu z domu i wejściu do budynku, do którego się udają.
18. Usługa świadczona jest nieodpłatnie zarówno dla użytkowników/użytkowniczek jak i osoby asystującej czy psa asystującego.
19. Usługa jest świadczona w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30-19.30, w soboty i niedziele w godzinach 12-19. Usługa nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy. W sytuacji, gdy już po rozpoczęciu świadczenia usługi pojawią się potrzeby zmiany ustalonych godzin i dni świadczenia usługi realizator zastrzega sobie takie prawo.

**ROZDZIAŁ IV – UŻYTKOWNICY/UŻYTKOWNICZKI USŁUGI**

Z usługi może skorzystać osoba spełniająca łącznie następujące kryteria:

1. Jest mieszkańcem/mieszkanką Gminy Słomniki
2. Jest pełnoletni/pełnoletnia
3. Doświadcza bariery w mobilności, rozumianej jako:
4. trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność w różnych obszarach, np. poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, z zaburzeniami i chorobami psychicznymi, z całościowymi zaburzeniami rozwoju), lub
5. trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na wiek i/lub samotność oraz brak wsparcia ze strony rodziny i środowiska, lub
6. trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na niskie kompetencje społeczne, ubóstwo, wykluczenie lub zagrożenie wykluczeniem społecznym lub
7. trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na zamieszkiwanie na terenie wsi i odległych przysiółków Gminy Słomniki, wykluczonych komunikacyjnie z powodu braku transportu publicznego,
8. trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na wystąpienie zdarzenia losowego (np. wypadku)
9. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi złoży oświadczenie o spełnieniu kryteriów skorzystania z usługi transportu „door-to-door*”* oraz zgodę na przetwarzanie danych osobowych. Dokumenty te stanowią załącznik nr 2 i nr 3 do niniejszego regulaminu.
10. W szczególnie uzasadnionych przypadkach realizator usługi może zażądać udokumentowania doświadczanej bariery w mobilności poprzez dołączenie (w zależności od rodzaju bariery) do oświadczenia, o którym mowa w ust. 4:
11. orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub orzeczenia równoważnego, w przypadku braku orzeczenia – zaświadczenia od lekarza o występujących barierach
12. zaświadczenia o spełnianiu przesłanek dotyczących wykluczenia.
13. Brak dostarczenia dokumentu, o którym mowa w ust. 5 może skutkować odmową zrealizowania usługi.

**ROZDZIAŁ V - ZAMAWIANIE I REALIZACJA USŁUGI**

1. Zapotrzebowanie na usługę transportu można zgłaszać w formie ustnej (telefonicznej) lub pisemnej (poprzez wysłanie maila, SMS lub złożenie formularza zgłoszenia na dzienniku podawczym GOPS w Słomnikach). W przypadku zgłaszania zapotrzebowania na usługę w formie pisemnej podstawą zgłoszenia zapotrzebowania jest formularz zgłoszeniowy stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Osoba zgłaszająca zapotrzebowanie jest zobowiązana do podania następujących danych: imię i nazwisko użytkownika usługi, telefon kontaktowy, adres, z którego będzie realizowany kurs, adres punktu docelowego, godzinę rozpoczęcia usługi oraz cel transportu.
3. Osoba chcąca skorzystać z usługi transportu **po raz pierwszy** jest zobowiązana do wypełnienia oświadczenia stanowiącego załącznik nr 2 do Regulaminu oraz klauzul zgody na przetwarzanie danych osobowych stanowiącej załącznik nr 3 do Regulaminu.
4. Zgłoszenia od osób chcących skorzystać z usługi będą przyjmowane:
5. pod numerem telefonu 737178814, w dni robocze od godz. 7:30 do godz. 15:30,
6. pod numerem telefonu 737178814, w formie wiadomości sms, całodobowo
7. drogą elektroniczną (poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej www.transport.gops-slomniki.pl, całodobowo;
8. pod adresem e- mail: transport@gops-slomniki.pl, całodobowo, w zgłoszeniu należy podać imię i nazwisko, datę i cel planowanego kursu oraz numer kontaktowy
9. osobiście w Urzędzie Miejskim w Słomnikach lub Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Słomnikach w godzinach pracy (pon 9-17, wt-pt: 7.30-15.30), na parterze Urzędu należy wybrać wew. nr 102.
10. Zgłoszenia dokonuje potencjalny odbiorca usługi lub w jego imieniu rodzina, instytucja, osoba trzecia.
11. W przypadku zgłoszeń osobistych w GOPS gdy zaistnieje taka potrzeba, pracownicy GOPS pomagają zgłosić usługę do operatora.
12. W przypadku zgłoszeń telefonicznych dane dotyczące zgłaszanego kursu przyjmie operator zapisując je w kalendarzu zgłoszeń, co jest jednoznaczne z rezerwacją terminu, jednocześnie weryfikując możliwość realizacji kursu i dostępność wskazanego terminu. W przypadku zgłoszenia nowego użytkownika usługi operator odczyta także treść klauzuli informacyjnej i odbierze ustne potwierdzenie zapoznania się z nią przez osobę zgłaszającą.
13. Gdy zgłoszenie nastąpi w formie sms, operator oddzwoni w celu wykonania czynności, o których mowa w p. 6.
14. W przypadku zgłoszeń drogą elektroniczną przez stronę www.transport@gops-slomniki.pl, formularz zgłoszeniowy wypełniany przez osobę zgłaszającą wraz z oświadczeniem i klauzulą informacyjną zostanie wygenerowany i odebrany przez operatora. W przypadku zgłoszenia mailowego operator oddzwoni na podany numer w celu wykonania czynności, o których mowa w p. 6.
15. Czas oczekiwania użytkownika/użytkowniczkę na potwierdzenie przyjęcia zamówienia przez operatora na realizację usługi nie przekracza 24 godzin. Jeśli zgłoszenie dokonane zostało w weekend lub dzień ustawowo wolny od pracy, czas na potwierdzenie liczy się od poniedziałku lub od następującego po dniu wolnym dnia roboczego od godz. 7:30. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia nastąpi telefonicznie lub telefonicznie i mailowo, jeśli użytkownik/użytkowniczka podał/a adres mailowy.
16. Zgłoszenia potrzeby skorzystania z usługi transportowej należy dokonać nie później niż na trzy **dni robocze** do godziny 15:00, przed planowanym terminem przejazdu.
17. W przypadku, gdy w zgłoszonym przez użytkownika/użytkowniczkę terminie nie ma możliwości realizacji zlecenia, użytkownik/użytkowniczka zostaje wpisany na listę rezerwową. W momencie zwolnienia samochodu (anulacja innej rezerwacji) operator informuje zainteresowanego użytkownika/użytkowniczkę o możliwości przyjęcia zlecenia. Powiadomienie o znajdowaniu się na liście rezerwowej nastąpi zgodnie z p. 9.
18. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi będzie decydować kolejność zgłoszeń.
19. Użytkownik/użytkowniczka ma obowiązek zgłosić potrzebę skorzystania z usługi   
    z odpowiednim wyprzedzeniem biorąc pod uwagę procedurę potwierdzania.
20. Jeden użytkownik/użytkowniczka może skorzystać z czterech przejazdów w miesiącu.   
    W uzasadnionych przypadkach realizator usługi transportowej „door-to-door” może zmienić limit.
21. Jeden przejazd rozumiany jest jako przejazd z miejsca pobytu użytkownika/użytkowniczkę do miejsca docelowego wraz z drogą powrotną. Trasa przejazdu nie może przekroczyć 100 km.
22. W wyjątkowych, uzasadnionych okolicznościami sytuacjach, za zgodą realizatora usługi trasa może przekroczyć 100 km, jednak nie więcej niż 300 km w obie strony.
23. Jeżeli czas dojazdu użytkownika/użytkowniczki do miejsca docelowego nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników przebiegają w bliskich odległościach, operator może łączyć przejazdy.
24. Załogę samochodu, świadczącego usługi transportowe „door-to-door*”* stanowi:
    1. kierowca,
    2. w przypadku konieczności zapewnienia pomocy/asysty użytkownikowi/użytkowniczce - operator usługi. Operatorem usługi jest osoba zatrudniona przez realizatora, przeszkolona w zakresie pierwszej pomocy oraz komunikacji interpersonalnej.
25. Po przybyciu na miejsce rozpoczęcia usługi Kierowca lub operator informuje telefonicznie użytkownika/użytkowniczkę o tym fakcie.
26. Czas oczekiwania pojazdu na użytkownika/użytkowniczkę w miejscu wskazanym jako miejsce podstawienia samochodu wynosi do 15 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten jest liczony od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionym miejscu, a kierowca lub operator są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.
27. Użytkownik/użytkowniczka usługi odbywający/a przejazd na wózku inwalidzkim nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów mocujących wózek do podłogi pojazdu oraz wykonywać gwałtownych ruchów.
28. Opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka towarzysząca użytkownikowi/użytkowniczce usługi nie może w czasie jazdy odpinać pasów bezpieczeństwa, przemieszczać się i w jakikolwiek sposób utrudniać jazdę kierowcy.
29. Każda z osób znajdująca się w samochodzie podczas wykonywania usługi zachowuję wszystkie środki bezpieczeństwa tj. zajmuję odpowiednie miejsce, zapina pasy bezpieczeństwa oraz zachowuje się kulturalnie.
30. W pojeździe obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów oraz picia alkoholu, a także spożywania jakichkolwiek posiłków.

**ROZDZIAŁ VI - ODWOŁANIE, REZYGNACJA LUB BRAK MOŻLIWOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI**

* 1. Odwołanie zamówionego przejazdu należy zgłosić nie później niż do godziny 12:00 dnia roboczego poprzedzającego zlecenie poprzez te same kanały, którymi usługa jest zamawiana. Jeśli usługa świadczona ma być w weekend (sobota, niedziela) termin odwołania to piątek do godziny 12.
  2. W przypadku, gdy odwołanie nastąpi w terminie późniejszym lub użytkownik/użytkowniczka w ogóle nie powiadomi o rezygnacji z usługi zostanie obciążony/a kosztami dojazdu samochodu do umówionego miejsca, w ten sposób że stawka za 1 km wynosi 0,8358 zł pomnożone przez liczbę kilometrów trasy z bazy samochodu do miejsca wskazanego w zamówieniu.
  3. W przypadku, gdy odwołanie nastąpi w terminie późniejszym lub użytkownik/użytkowniczka w ogóle nie powiadomi o rezygnacji z usługi więcej niż dwa razy w roku, nie będzie miał możliwości skorzystać z usługi kolejny raz.
  4. Przypadki opisane w p. 2 i 3 nie dotyczą sytuacji losowych i nieprzewidzianych, kiedy nie było możliwe powiadomienie o rezygnacji z usługi z wyprzedzeniem (nagła choroba, wypadek, zdarzenie losowe).
  5. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień lub ograniczenia kadrowe), użytkownik/użytkowniczka otrzyma niezwłocznie, w terminie podanym w p. V ust. 9 na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.
  6. Kierowca, już po podstawieniu samochodu w zamówione miejsce może odmówić wykonania przewozu w przypadku, gdy użytkownik/użytkowniczka jest chory i wymaga opieki medycznej.
  7. Kierowca już po podstawieniu samochodu w zamówione miejsce ma prawo odmowy wykonania usługi transportowej w razie niemożności zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu lub w sytuacji, gdy użytkownik/użytkowniczka lub opiekun/opiekunka będą pod wpływem alkoholu i/lub środków psychoaktywnych.
  8. Kierowca i operator ma prawo żądać od użytkownika/użytkowniczki dowodu potwierdzającego tożsamość przez rozpoczęciem kursu. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu chce skorzystać osoba nieuprawniona – osoba taka nie może skorzystać z usługi, kierowca omawia kursu a osoba zwraca koszty przejazdu gminie na zasadach określonych w p. 2.
  9. Kierowca i operator ma możliwość weryfikacji odpowiedniego certyfikatu psa asystującego w sytuacjach podróżowania użytkownika/użytkowniczki wraz z psem przewodnikiem. W przypadku braku takiego certyfikatu zastosowanie ma p. 2.
  10. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.

**ROZDZIAŁ VII - ODPŁATNOŚĆ ZA USŁUGI**

Usługa indywidulanego transportu jest świadczona nieodpłatnie dla osób uprawnionych.

**ROZDZIAŁ VIII - SKARGI I PROCEDURA REKLAMACYJNA**

1. Adresatem skarg i reklamacji jest Gmina Słomniki.
2. Skargi i reklamacje przyjmuje i rozpatruje w imieniu Gminy – GOPS w Słomnikach.
3. Skargi i reklamacje dotyczące realizacji usługi można składać za pomocą tych samych kanałów komunikacji o których mowa w p. V ust. 3 a-e Regulaminu
4. Na stronie internetowej www.transport@gops-slomniki.pl jest możliwość wypełnienia formularza reklamacji w analogiczny sposób jak formularza zgłoszenia. Osoby z dysfunkcją wzroku mogą zgłosić reklamację telefonicznie, operator przeprowadzi skarżącego przez kolejne części formularza.
5. Wszystkie skargi, wnioski i reklamacje będą rozpatrywane w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
6. Informacja o rozpatrzeniu skargi/reklamacji zostanie przesłana pisemnie na adres skarżącego.
7. Formularz skargi/reklamacji stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu.

**ROZDZIAŁ IX - KONTROLA I MONITORING JAKOŚCI USŁUG**

1. Monitoring i kontrola jakości realizowanej usługi door-to-door będzie się odbywać na podstawie:
2. liczby użytkowników/użytkowniczek usług transportowych (miesięcznie/rocznie),
3. liczby zrealizowanych kursów (miesięcznie/rocznie),
4. czasu przejazdu,
5. czasu oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę,
6. czasu postoju bez realizacji usługi,
7. częstotliwości kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych godzin),
8. liczby i powodów odmów wykonywania usług transportowych,
9. liczby odwołań/rezygnacji z usługi (miesięcznie/rocznie),
10. określenia celu podróży,
11. określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,
12. analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji,
13. analizy danych zebranych w ramach ankiety satysfakcji użytkownika/użytkowniczki.
14. Dane, o których mowa w pkt 1 będą zbierane wyłącznie do celów statystycznych, sprawozdawczych i analitycznych.
15. Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej nie rzadziej niż raz na pół roku przeprowadzi będzie ankietę dotyczącą usług świadczonych w ramach projektu wśród użytkowników/użytkowniczek a także wśród lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami oraz lokalnych pracodawców.

**ROZDZIAŁ X - POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

* + 1. Użytkownik/użytkowniczka usługi zobowiązuje się do przestrzegania zasad Regulaminu.
    2. Załącznikami do regulaminu są:

1. Formularz zgłoszenia zapotrzebowania na usługę transportową
2. Oświadczenie użytkownika/użytkowniczki o spełnianiu kryteriów skorzystania z usługi
3. Klauzula zgody na przetwarzanie danych osobowych wraz z obowiązkiem informacyjnym.
4. Formularz skargi/reklamacji.
   * 1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 18 listopada 2021 roku.
     2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Kierownik GOPS.

*Załącznik nr 1 do* Regulamin świadczenia usługi

indywidualnego transportu door-to-door

dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki

**Formularz zgłoszenia zapotrzebowania na usługę transportową**

1. Imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności:

…..........................................................................................................

1. Telefon kontaktowy i (ewentualnie) adres mailowy do potwierdzenia zamówienia usługi: ............................................................................................................
2. Data planowanego transportu...............................................................
3. Cel transportu: (np. skorzystanie z usługi medycznej, załatwienie sprawy urzędowej, rozmowa kwalifikacyjna ws pracy itd.)

…............................................................................................................

1. Godzina i dokładne miejsce rozpoczęcia świadczenia usługi transportu (adres z miejscowością i numerem budynku)

…...........................................................................................................

1. Dokładny adres docelowy usługi transportu (ulica, numer budynku, nr mieszkania):

…..............................................................................................................

1. Przewidywana godzina powrotu:

…..............................................................................................................

1. Wskazanie konieczności skorzystania z dodatkowych usług(\*zakreślić właściwe):

a. schodołaz

b. wózek inwalidzki – poruszam się na swoim

c. wózek inwalidzki – proszę o przydzielenie

d. asystent – proszę o przydzielenie

e. asystent – jadę ze swoim asystentem

f. tłumacz języka migowego

g. pies przewodnik – jadę ze swoim psem

h. inne – jakie? …................

*Załącznik nr 2 do* Regulamin świadczenia usługi

indywidualnego transportu door-to-door

dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki

**Oświadczenie**

Oświadczam, że poniższe dane mnie dotyczące są zgodne z prawdą oraz jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za składanie fałszywego oświadczenia oraz zobowiązuję się niezwłocznie poinformować o wszelkich zmianach danych zawartych w niniejszym oświadczeniu.

1. **Imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki usługi:**

**...............................................……………………………………………………………....**

1. **Data urodzenia……....…………………………………………………………............**
2. **Adres zamieszkania.........................................................................................................**
3. **Telefon kontaktowy oraz adres e-mail………...........................................................**
4. **Doświadczam bariery w mobilności z powodu:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Zaznacz właściwe poprzez wstawienie X** |
| trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczona sprawność w różnych obszarach, np. poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, z zaburzeniami i chorobami psychicznymi, z całościowymi zaburzeniami rozwoju), lub |  |
| trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na wiek i/lub samotność oraz brak wsparcia ze strony rodziny i środowiska, lub |  |
| trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na niskie kompetencje społeczne, ubóstwo, wykluczenie lub zagrożenie wykluczeniem społecznym lub |  |
| trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na zamieszkiwanie na terenie wsi i odległych przysiółków Gminy Słomniki, wykluczonych komunikacyjnie z powodu braku transportu publicznego. |  |

1. **Posiadam orzeczenie o stopniu niepełnosprawności/równoważne:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Zaznacz X właściwe i wpisz symbol niepełnosprawności, np. 04-O, 05-R, 10-N i inne** |  | **Zaznacz właściwe poprzez wstawienie X** |
| **Lekkim** |  | **Niezdolności do pracy/niezdolności do pracy w gospodarstwie rolnym** |  |
| **Umiarkowanym** |  | **Całkowitej niezdolności do pracy** |  |
| **Znacznym** |  | **Całkowitej niezdolności do pracy i samodzielnej egzystencji** |  |

1. **Korzystam z usługi transportu w celu:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel** | **Zaznacz właściwe poprzez wstawienie X** |
| **Aktywizacja Społeczna**  W tym m.in. nabycie, przywrócenia lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr itp.) spotkania integracyjne. |  |
| **Zawodowy**  W tym. m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy. |  |
| **Edukacyjny**  Wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy. |  |
| **Zdrowotny**  Jeżeli celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie się od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych). |  |

8. Oświadczam, że zapoznałam/em się z *Regulaminem świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki* i akceptujejego postanowienia.

Słomniki, dnia ………… …………………………………...............................

Czytelny podpis użytkownika/użytkowniczki usługi

*Załącznik nr 3 do* Regulamin świadczenia usługi

indywidualnego transportu door-to-door

dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki

**KLAUZULA ZGODY NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

Zgodnie z Rozporządzeniem 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), publ. Dz. Urz. UE L Nr 119, s. 1,

* wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w zakresie: imię i nazwisko odbiorcy usługi, adres, telefon, adres poczty elektronicznej, datę urodzenia (wiek), wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne), stopień i rodzaj niepełnosprawności, rodzaj schorzenia, cel podróży i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji. , w celu i w zakresie niezbędnym do udziału Projekcie „Mam Cel 2 dostęp do aktywnej integracji dla mieszkańców Gminy Słomniki”, nr 00011/DTD/I/2020.

Niniejsza zgoda jest dobrowolna i może być cofnięta w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

…………………………………………...

(data, podpis)

**OBOWIĄZEK INFORMACYJNY**

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (Dz.U.UE.L. z 2016r. Nr 119, s.1 ze zm.) - dalej: „RODO” informuję, że:

* 1. Administratorem Państwa danych jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Słomnikach, ul. T. Kościuszki 64, 32-090 Słomniki
  2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem adresu email: ido@gops-slomniki.pl lub pisemnie pod adres Administratora.
  3. W przypadku dobrowolnego udostępniania przez Państwa danych osobowych innych niż wynikające z obowiązku prawnego, podstawę legalizującą ich przetwarzanie stanowi wyrażona zgoda na przetwarzanie swoich danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Udostępnione dobrowolnie dane będą przetwarzane w celu uczestnictwa w Projekcie „Mam Cel 2 dostęp do aktywnej integracji dla mieszkańców Gminy Słomniki”, nr 00011/DTD/I/2020.
  4. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celu z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach szczególnych,   
     w tym przepisów archiwalnych. Natomiast w przypadku danych podanych dobrowolnie – co do zasady do czasu wycofania przez Państwa zgody na ich przetwarzanie.
  5. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, lecz nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu.
  6. Państwa dane osobowych nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).
  7. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, przysługują Państwu następujące prawa:

1. prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
2. prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
3. prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
4. w przypadku gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie wyrażonej zgody   
   (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) - prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
5. prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych   
   (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), w sytuacji, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO);
   1. Podanie przez Państwa danych osobowych w związku z ciążącym na Administratorze obowiązkiem prawnym jest obowiązkowe, a ich nieprzekazanie skutkować będzie brakiem realizacji celu, o którym mowa w punkcie 3. Nieprzekazanie danych udostępnianych dobrowolnie pozostaje bez wpływu na rozpoznanie sprawy.
   2. Państwa dane mogą zostać przekazane następującym kategoriom odbiorców: osobom fizycznym lub prawnym, organom publicznym, jednostkom lub innym podmiotom, które przetwarzają dane osobowe w imieniu Administratora – w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych, podmiotom zapewniającym ochronę danych osobowych i bezpieczeństwo IT; podmiotom lub organom którym Administrator jest ustawowo obowiązany przekazywać dane lub uprawnionym do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa; operatorom pocztowym; pracownikom Administratora

*Załącznik nr 4 do* Regulamin świadczenia usługi

indywidualnego transportu door-to-door

dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki

*FORMULARZ SKARGI/REKLAMACJI*

1. Imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki usługi: ...............................................……………………………………………………………
2. Adres zamieszkania.........................................................................................................
3. Telefon kontaktowy oraz adres e-mail………...........................................................
4. Data skorzystania z usługi............................................................................................
5. Cel skorzystania z usługi...............................................................................................
6. Adres docelowy usługi transportu....................................................................................
7. Opis skargi/reklamacji lub opinia /wniosek o usłudze......................................................

................................................................................................................................................

................................................................................................................................................

................................................................................................................................................

................................................................................................................................................

................................................................................................................................................

................................................................................................................................................

1. Oczekiwania skarżącego/składającego reklamację:

...............................................................................................................................................

................................................................................................................................................

................................................................................................................................................

................................................................................................................................................

Oświadczam, że poniższe dane są zgodne z prawdą oraz jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za składanie fałszywego oświadczenia oraz zobowiązuję się niezwłocznie poinformować o wszelkich zmianach danych zawartych w niniejszym formularzu.

Słomniki, dnia……… ................................……………………………

Czytelny podpis skarżącego/składającego reklamację