

**Załącznik do Zarządzenia nr 40 Burmistrza Miasta i Gminy Września z dnia 16 marca 2021 roku**

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOOR-TO-DOOR NA TERENIE MIASTA**

### **I GMINY WRZEŚNIA**

#### **(ujednolicony)**

### **Rozdział I**

#### **Postanowienia ogólne**

#### **§1**

1. Regulamin świadczenia usługi door-to-door na terenie Miasta i Gminy Września określa zasady organizacji i funkcjonowania indywidualnego przewozu osób w wieku od 75 lat oraz uprawnionych osób niepełnosprawnych wskazanych w §2 na terenie Miasta i Gminy Września. Planowany termin rozpoczęcia realizacji usługi to 2.08.2021 r.
2. Usługa realizowana będzie na podstawie umowy 014/UDTD/I/2020/00082 z dnia 22 grudnia 2020 r. o przyznanie grantu w ramach projektu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych” dofinansowanego ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym.

#### **§2**

Usługa indywidualnego transportu door to door na terenie Miasta i Gminy Września dedykowana jest mieszkańcom Miasta i Gminy Września, posiadającym ważną kartę wydaną przez Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrześni uprawniającą do przejazdu w szczególności osoby:

- a) od 75. roku życia,
- b) osoby pełnoletnie poniżej 75. roku życia, w przypadku niepełnosprawności w stopniu znacznym w zakresie schorzeń narządu ruchu, chorób neurologicznych i/lub schorzeń narządu wzroku,

Dodatkowo z usługi będą mogły skorzystać osoby, które ukończyły 18. rok życia i wymagają wsparcia w zakresie mobilności. Będą to zarówno osoby posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia. W sytuacji dużego zainteresowania usługą danego dnia, orzeczenie o stopniu niepełnosprawności będzie uprawniało do pierwszeństwa w skorzystaniu z usługi.

### §3

Celem usługi indywidualnego transportu door to door na terenie Miasta i Gminy Września jest aktywizacja społeczna i zawodowa. Przewóz dedykowany jest osobom uprawnionym (wskazany w §2) w szczególności w celu dotarcia do instytucji, urzędów, ośrodków zdrowia na wizyty lekarskie (w ramach NFZ i wizyt prywatnych), a także gabinetów rehabilitacji i poradni uzależnień.

### §4

Pojazd przeznaczony jest wyłącznie na potrzeby świadczenia usługi transportowej door-to-door, zgodnie z założeniami przedmiotowego regulaminu. Nie jest możliwe wynajmowanie innym podmiotom pojazdu poza godzinami jego funkcjonowania, jak i w dni ustawowo wolne od pracy.

### §5

Ileokroć w dalszych postanowieniach jest mowa o:

1. „Regulaminie” - rozumie się przez to „Regulamin indywidualnego przewozu osób uprawnionych/pasażerów na terenie Miasta i Gminy Września”.
2. „Przewoźniku” - rozumie się przez to podmiot wykonujący przewozy osób uprawnionych do skorzystania z usługi door to door, zgodnie z zapisami niniejszego regulaminu.
3. „Pasażerze” - rozumie się przez to osobę uprawnioną do przejazdu, posiadającą ważną kartę wydaną przez Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrześni.
4. „Opiekunie” - rozumie się przez to pełnoletniego opiekuna lub pełnoletnią osobę towarzyszącą osobie niepełnosprawnej lub psa przewodnika.

5. „Zgłoszeniu” - rozumie się przez to zamówienie usługi przewozu osób, dokonane telefonicznie bądź za pośrednictwem aplikacji mobilnej.
6. „Przewozie” rozumie się przez to bezpłatną usługę indywidualnego przewozu pasażerów w celu dotarcia do instytucji, urzędów, ośrodków zdrowia oraz gabinetów rehabilitacji i poradni uzależnień. Obejmuje dowóz i powrót.
7. „Pojeździe” - rozumie się przez to pojazd silnikowy, który ze względu na rodzaj konstrukcji i wyposażenia przeznaczony jest do przewozu do dziewięciu osób łącznie z kierowcą, przystosowany do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich.
8. „Dyspozytorze” – rozumie się przez to osobę przyjmującą telefonicznie zgłoszenia pod dedykowanym numerem telefonu.
9. „OPS” – rozumie się przez to Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrześni.

## **Rozdział II**

### **Ogólne zasady indywidualnego przewozu osób uprawnionych w ramach usługi door to door**

1. Cel przejazdu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, w ramach usługi transportowej door-to-door powinien być związany z jej aktywizacją społeczno-zawodową. Przewozy świadczone są w dni robocze od poniedziałku do piątku (za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do godz. 16:00. Transport będzie zapewniał dotarcie w szczególności do następujących instytucji, urzędów i ośrodków zdrowia:
  - Urząd Miasta i Gminy we Wrześni,
  - Starostwo Powiatowe we Wrześni,
  - Sąd Rejonowy we Wrześni,
  - Urząd Skarbowy we Wrześni,
  - Zakład Ubezpieczeń Społecznych – Inspektorat we Wrześni,
  - Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego – Placówka Terenowa we Wrześni,
  - Powiatowy Urząd Pracy we Wrześni,

- Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrześni,
  - Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie we Wrześni,
  - Poradnia Psychologiczno – Pedagogiczna we Wrześni,
  - ośrodków zdrowia, na wizyty lekarskie (w ramach NFZ i wizyt prywatnych), a także do gabinetów rehabilitacji i poradni uzależnień zlokalizowanych na terenie Miasta i Gminy Września,
  - oraz innych wyżej niewymienionych miejsc związanych z aktywizacją społeczno-zawodową.
2. Zamówienia na przewozy przyjmowane będą w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 7:30 – 14:00, telefonicznie z jednodniowym wyprzedzeniem lub za pośrednictwem dedykowanej aplikacji mobilnej. Zamówienia realizowane będą po potwierdzeniu przez Dyspozytora przyjęcia zlecenia.
3. Dyspozytor przy przyjmowaniu zlecenia w pierwszej kolejności weryfikuje czy dana osoba uprawniona jest do korzystania z przewozu na podstawie podanego imienia i nazwiska oraz numeru karty. Karta wydana będzie na czas określony lub nieokreślony. Osoba posiadająca orzeczenie o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności wydane na czas określony otrzymuje kartę ważną do końca ważności orzeczenia o niepełnosprawności. Karta traci moc w przypadku utraty ważności karty, jej zgubienia lub w przypadku śmierci osoby.
4. Pasażer może skorzystać z przewozu nie więcej niż 2 razy w miesiącu.
5. Przewoźnik ma prawo łączenia kursów dla pasażerów z miejsc blisko położonych w celu maksymalnego wykorzystania środka transportu, przy czym usługa świadczona będzie tylko na terenie Miasta i Gminy Września.
6. O kolejności skorzystania z usługi decyduje kolejność zgłoszeń. W przypadku wystąpienia większej liczby zgłoszeń niż zaplanowana na dany dzień, Dyspozytor poinformuje o braku dostępnych miejsc.

### **Rozdział III**

#### **Uprawnienia i obowiązki pasażera**

1. W zgłoszeniu należy podać:

- numer karty uprawniającej do skorzystania z przejazdu,
- dane osobowe: imię i nazwisko pasażera, aktualny numer telefonu,
- adres podstawienia samochodu (miejsce odbioru osoby na terenie Miasta i Gminy Września),
- adres docelowego dowozu (koniec kursu - wyłącznie na obszarze Miasta i Gminy Września),
- godzinę na którą trzeba dotrzeć na dane miejsce,
- przewidywaną godzinę odbioru lub informację, że powrót nastąpi we własnym zakresie,
- zakres usługi, np. przewóz osoby poruszającej się o kulach, siedzącej na wózku, z innymi dysfunkcjami,
- informację o ewentualnym opiekunie lub psie wspierającym/psie przewodniku.

2. Pasażer ma prawo zabrać ze sobą wyłącznie jednego pełnoletniego opiekuna, który zapewni niezbędną pomoc lub psa przewodnika.

3. Opiekun pasażera lub pies wspierający/pies przewodnik również korzystają z przewozu nieodpłatnie. Warunkiem koniecznym jest przedstawienie przewoźnikowi certyfikatu potwierdzającego fakt, iż jest to pies przewodnik.

4. Pasażer zobowiązany jest, aby każdorazowo posiadać przy sobie ważną kartę uprawniającą do korzystania z usługi.

5. Pasażer ma prawo do posiadania bagażu podręcznego (rozmiar bagażu podręcznego nie może przekroczyć 40 x 30 x 20 cm). Nie ma możliwości pozostawienia bagażu w pojeździe do przechowania.

6. Pasażer ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie

bezpieczeństwa przewozu.

7. W przypadku, gdy Pasażer chciałby zmienić godzinę podstawienia pojazdu lub anulować zlecenie, zobowiązany jest do niezwłocznego kontaktu z Dyspozytorem, który potwierdzi czy zrealizowanie usługi jest możliwe o innej godzinie.

8. W trakcie przewozu obowiązuje całkowity zakaz:

- konsumpcji artykułów spożywczych i napojów alkoholowych (nie dotyczy wody pitnej),
- palenia papierosów, e-papierosów,
- zażywania innych niedozwolonych substancji.

9. W przypadku wystąpienia awarii pojazdu bądź czasowego opóźnienia ze względu, np. na warunki pogodowe bądź z powodu innych okoliczności, pasażerowie nie mogą oczekiwać rekompensaty za zorganizowanie sobie innego środka transportu.

10. W przypadku zagubienia karty posiadacz karty ma obowiązek zgłosić to niezwłocznie w OPS.

## **Rozdział IV**

### **Obowiązki i uprawnienia Ośrodka Pomocy Społecznej i Przewoźnika**

1. Przewoźnik utrzymuje gotowość przewozową pojazdu.
2. OPS będzie informować pasażerów o wszelkich zmianach, w tym o zmianie godziny wykonania usługi.
3. Dokonywanie przewozu zgodnie z zamówieniem przy dołożeniu szczególnej staranności w obsłudze pasażerów oraz pomoc przewoźnika w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca i dotarciu do pojazdu oraz w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego.
4. Przewoźnik dokonuje sprawdzenia uprawnień pasażerów do przejazdu pojazdem, tj. weryfikacji posiadania ważnej karty wydanej przez Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrześni.
5. Karty pojazdu wydaje OPS na podstawie okazania dowodu osobistego wskazującego na fakt ukończenia 18. roku życia oraz na podstawie przedłożonych dokumentów, tj.
  - oświadczenia o celu skorzystania z usługi transportowej door-to-door, akceptacji

Regulaminu świadczenia usługi transportowej door-to-door i potwierdzenia zapoznania się z informacją o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych,

- w przypadku osób pełnoletnich poniżej 75. roku życia z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności w zakresie schorzeń narządu ruchu lub chorób neurologicznych lub schorzeń narządu wzroku należy okazać stosowny dokument, tj. oryginał orzeczenia wydanego przez Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności oraz dowód osobisty. W przypadku braku możliwości osobistego stawiennictwa, osoba występująca w imieniu ubiegającej się o wydanie karty musi posiadać upoważnienie podpisane przez tę osobę, oryginał orzeczenia o niepełnosprawności i okazać się swoim dowodem osobistym. Karty wydaje OPS. Wydanie karty jest bezpłatne.

6. Przewoźnik ma prawo do odmowy wykonania zamówionego przewozu w razie przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innym pasażerom bądź kierowcy.

7. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej, bądź w sytuacji kiedy kierowca ma podejrzenie, że osoba jest pod wpływem alkoholu lub substancji niedozwolonych, powodując zagrożenie dla innych pasażerów.

8. W przypadku, gdy Pasażer jest nieobecny lub nie jest gotowy do drogi w czasie uzgodnionym, kierowca o zaistniałym fakcie informuje Dyspozytora i w uzgodnieniu z nim po maksymalnie 10 minutach oczekiwania odjeżdża (ze względu na kursy łączone i liczbę zleceń). W przypadku, gdy ten sam Pasażer więcej niż 2 razy nie uprzedził Dyspozytora o rezygnacji z przewozu lub jeśli rażąco narusza niniejszy regulamin, OPS może zdecydować o wstrzymaniu przyjmowania od niego zleceń.

9. OPS może odmówić przyjęcia zlecenia na przewóz osobie, która trzykrotnie w danym roku kalendarzowym rażąco narusza niniejszy regulamin.

10. Dane osobowe Pasażerów są przechowywane przez OPS z należytą starannością, zgodnie z zapisami Ustawy o ochronie danych osobowych i są wykorzystywane jedynie do celów związanych z realizacją usług przewozowych dla osób od 75. roku życia lub osób z określoną

niepełnosprawnością.

## **Rozdział V**

### **Formularze obowiązujące w związku ze świadczeniem usługi door-to-door na terenie Miasta i Gminy Września**

1. Formularz zgłoszeniowy do usługi indywidualnego transportu door-to-door dla mieszkańców Gminy Września z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
2. Ankieta satysfakcji użytkownika/użytkowniczki z realizacji usługi indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Września.
3. Formularz składania wniosków i uwag w zakresie usługi indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Września.
4. Formularz skarg i reklamacji dotyczący jakości usługi indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Września.