

ZARZĄDZENIE Nr OA.0050.48.2021
WÓJTA GMINY PŁUŻNICA
z dnia 17 czerwca 2021 roku


**zmieniające zarządzenie w sprawie przyjęcia Regulaminu usług transportowych
door-to-door na potrzeby projektu
pn. „Płużnickie biuro transportu dla mieszkańców z problemami mobilności”**

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r., poz. 713 oraz poz. 1378) zarządzam, co następuje:

§ 1. Regulamin stanowiący załącznik do Zarządzenia Nr OA.0050.100.2020 Wójta Gminy Płużnica z dnia 29 grudnia 2020 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu usług transportowych door-to-door na potrzeby projektu pn. „Płużnickie biuro transportu dla mieszkańców z problemami mobilności”, otrzymuje brzmienie zgodne z załącznikiem do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy Płużnica.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WÓJTA GMINY

mgr Marcin Skonieczka



Regulamin świadczenia usługi door-to-door w ramach projektu pn. „Płużnickie biuro transportu dla mieszkańców z problemami mobilności”

§1

Definicje stosowanych pojęć w ramach usługi door-to-door i opis przyjętego wariantu (modelu) jej wykonywania

1. Usługa door-to-door

- 1) Usługa door-to-door to 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.
- 2) Podejmując działania zmierzające do ułatwienia aktywizacji społeczno-zawodowej osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności, Gmina Płużnica świadczyć będzie usługę indywidualnego transportu door-to-door, poprzez wykorzystanie specjalistycznego busa, dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz zapewnienie wsparcia asystenckiego.

2. Aktywizacja społeczno-zawodowa

- 1) Aktywizacja społeczno-zawodowa to rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez niwelowanie barier związanych z mobilnością tych osób.
- 2) Aktywizacja ma przyczynić się m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej. Usługi aktywnej integracji definiują cel realizacji usług transportu door-to-door.
- 3) Aktywizacja społeczno-zawodowa jest w szczególności wspierana przez usługi aktywnej integracji. Usługi aktywnej integracji zostały zdefiniowane w Wytycznych Ministra Rozwoju i Finansów w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków





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

Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020 jako usługi, których celem jest:

- a) odbudowa i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna), lub
 - b) odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), lub
 - c) zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.
- 4) Do usług aktywnej integracji należą usługi o charakterze:
- a) społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS) lub Warsztatach Terapii Zajęciowej (WTZ);
 - b) zawodowym, których celem jest pomoc w podjęciu decyzji dotyczącej wyboru lub zmiany zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności požądane na rynku pracy (poprzez m.in. udział w zajęciach w CIS, KIS lub WTZ, kursy i szkolenia zawodowe), pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;
 - c) edukacyjnym, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy (m.in. edukacja formalna);
 - d) zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.

3. Model usługi door-to-door

- 1) Realizowany przez Gminę Płużnica model świadczenia usługi door-to-door opiera się na zakupie przez jednostkę samorządu terytorialnego lub spółkę komunalną pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności i zatrudnienie wykwalifikowanego kierowcy i ewentualnie dodatkowych osób (np. asystenta kierowcy, tłumacza języka migowego), w tym do pomocy/asysty w pokonywaniu schodów i innych barier architektonicznych.
- 2) W ramach świadczonej usługi transportowej w razie potrzeby zapewniona zostanie asysta użytkownikowi lub użytkowniczce obejmująca pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego.

§2

Określenie potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi



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

1. Uprawnieni do skorzystania z usługi transportowej door-to-door, to osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. Są to osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne).
2. Będą to zarówno osoby posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
3. Usługa door-to-door, ma na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji.
4. Potencjalni użytkownicy/użytkowniczki systemu usług transportowych door-to-door w podziale na następujące kategorie:
 - 1) **osoby z niepełnosprawnościami** (ustalono na podstawie wydanych orzeczeń w okresie od 01 stycznia 2016 r. do 31.12.2019 r. dla osób dorosłych z terenu Gminy Płużnica): niepełnosprawność ruchowa, osoby z dysfunkcją słuchu, osoby z dysfunkcją wzroku,
 - 2) **osoby z trudnościami w poruszaniu** nieposiadające orzeczenia o stopniu niepełnosprawności,
 - 3) **osoby w wieku senioralnym 60+ z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności**,
 - 4) **inne kategorie osób** – z usługi transportu door-to-door będą mogli skorzystać również opiekunowie osób ze znacznym stopniem niepełnosprawności, jak również usługa zostanie udostępniona dla osób, którym towarzyszy pies asystujący lub pies przewodnik.

§3

Sposób realizacji usługi door-to-door

1. Usługa polegać będzie na indywidualnym transporcie 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.
2. Przewozy, co do zasady będą odbywać się w dni powszednie, w godzinach pracy Urzędu Gminy w Płużnicy, tj. pn, śr-czw. 7.30-15.30, wt. 7.30-16.30, pt. 7.30-14.30. Jednak będzie możliwość dostosowania ich do potrzeb uczestników w pozostałych godzinach i w innych dniach.
3. Zgłoszenie chęci z usługi door-to-door może nastąpić:
 - 1) drogą telefoniczną,
 - 2) drogą elektroniczną,
 - 3) osobiście w formie papierowej.
4. Użytkownik/użytkowniczka zobowiązany jest złożyć formularz zgłoszeniowy, który stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.
5. W formularzu należy zaznaczyć cel wyjazdu i zgodnie z nim każdorazowo załączyć do wniosku odpowiednie dokumenty:





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

- 1) Medyczny: do lekarza, rehabilitację, wsparcia w zakresie mobilności do punktów szczepień przeciwko COVID-19. itp. – skierowanie lub zaświadczenie,
 - 2) Zawodowy: warsztaty, kursy, staże, itp. – skierowanie lub zaświadczenie,
 - 3) Sprawy urzędowe: np. odbiór dowodu osobistego – wezwanie lub inny dokument urzędowy lub oświadczenie.
6. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi będzie za każdym razem otrzymywać informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd. Czas oczekiwania pojazdu wynosi maksymalnie 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 umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.
7. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe), użytkownik/użytkowniczka otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.
8. W przypadku kilku osób jadących w tym samym kierunku, w tym samym terminie transport zostanie dostosowany do tej grupy.
9. Zasady odwołania lub rezygnacji z usługi door-to-door.
- 1) W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi przez użytkownika/użytkowniczkę najpóźniej na dzień poprzedzający realizację usługi, nie ponosi się żadnych konsekwencji. Chyba, że zamawianie i odwoływanie przez tą samą osobę będzie miało charakter notoryczny, wówczas odmawia się świadczenia kolejnych usług przez okres 6 miesięcy.
 - 2) W okresie trwałości projektu „Płużnickie biuro transportu dla mieszkańców z problemami mobilności”, jak i po okresie trwałości, w przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/użytkowniczka zostanie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce. W okresie realizacji projektu w przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony, wówczas odmawia się świadczenia kolejnych usług przez okres 6 miesięcy.
 - 3) W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka zwróci koszt przejazdu gminie.
10. Usługa door-to-door świadczona będzie przez zespół: kierowca busa, opiekun/asystent osoby niepełnosprawnej oraz osoba przyjmująca zgłoszenia od użytkowników usługi door-to-door.





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

- 1) Kierowca busa odpowiedzialny będzie za transport osób z miejsca ich zamieszkania do miejsca docelowego oraz z powrotem.
 - 2) Opiekun/asystent osoby niepełnosprawnej odpowiedzialny będzie za pomoc osobom niesamodzielnym w dotarciu z domu do miejsca docelowego i w drodze powrotnej, będzie towarzyszyć im w podróży, by zapewnić bezpieczeństwo i komfort uczestników.
 - 3) Osoba przyjmująca zgłoszenia od użytkowników usługi door-to-door zajmować się będzie logistyką dowozów oraz kontaktem z uczestnikami.
 - 4) Dodatkowo kierowca pojazdu oraz dodatkowe osoby z obsługi będą posiadać ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.
11. Usługi te świadczone będą:
- 1) na terenie Gminy Płużnica dla mieszkańców następujących miejscowości: Bartoszewice, Bałart, Bielawy, Błędowo, Czaple, Dąbrówka, Działowo, Goryń, Józefkowo, Kotnowo, Mgowo, Nowa Wieś Królewska, Orłowo, Ostrowo, Płachawy, Płużnica, Pólko, Uciąż, Wieldzadz, Wiewiórki. Zakres świadczenia usługi dla mieszkańców
 - 2) na terenie województwa kujawsko-pomorskiego, jednak zakłada się, że osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z terenu Gminy będą mogły mieć zapewniony transport z miejsca ich zamieszkania, również do placówek zlokalizowanych poza województwem kujawsko-pomorskim, na terenie całego kraju w zależności od potrzeby uczestnika.

§4

Kryteria dostępu do usługi door-to-door

1. Osoba chcąc skorzystać z usługi door-to-door musi spełnić następujące kryteria:
 - 1) **Kryteria dostępu obligatoryjne:**
 - a) Mieszkaniec gminy Płużnica- oświadczenie.
 - b) Osoba powyżej 18 r.ż. (oświadczenie), której cel wyjazdu związany jest z aktywizacją społeczno-zawodową (potwierdzony dokumentami zgodnymi z §3 ust. 5) oraz mająca problemy z mobilnością:
 - Posiadająca orzeczenie/oświadczenie o niepełnosprawności – oświadczenie/orzeczenie,
 - Osoba z problemami w poruszaniu się objęta aktywizacją społeczno-zawodową– uczestnik projektów społecznych – oświadczenie/zaświadczenie od lekarza rodzinnego,
 - Osoba niesamodzielną mająca oświadczenie/zaświadczenie od lekarza rodzinnego,
 - Osoba przewlekle chora z problemami ruchowymi mająca oświadczenie/zaświadczenie od lekarza rodzinnego,





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

- Osoba 60+ cierpiąca na ograniczenia ruchowe na podstawie oświadczenia/formularza zgłoszeniowego.
- 2) **Kryteria premiujące w przypadku dużej liczby zgłoszeń na ten sam termin:**
- a) Osoba samotna (10 pkt) – oświadczenie,
 - b) Główny cel dowozu:
 - Zdrowotny (10 pkt)
 - Zawodowy (5 pkt)
 - Sprawy urzędowe (1 pkt).
2. Kryteria dostępu weryfikowane są na podstawie formularza zgłoszeń, który zawiera stosowne oświadczenia oraz załączonych do niego dokumentów.
3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach kierowca/asystent/osoba obsługująca usługę ma możliwość weryfikacji oświadczeń, o których mowa w punkcie 1, podpunkcie 1) litery b), poprzez żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, zaświadczenia od lekarza rodzinnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu.
4. O konieczności spełniania kryteriów dostępu oraz o ewentualnej odmowie transportu potencjalny odbiorca usług jest informowany przy zamawianiu transportu.

§5

Odpłatność za usługę

1. Usługa świadczona jest bezpłatnie przez okres realizacji projektu, zgodnie z umową o dofinansowanie.
2. W okresie trwałości, jak i po okresie trwałości Wnioskodawca będzie pobierać opłaty za świadczenie usług.
3. Wnioskodawca ustala stawkę opłaty pobieranej za 1 km przejazdu pojazdem do przewozu osób w wysokości 1,70 zł.
4. Przejechane kilometry liczy się według wskazań licznika samochodu od miejsca zamieszkania do miejsca przeznaczenia i z powrotem, nawet jeżeli zamawiający przewóz korzysta z przejazdu tylko w jedną stronę.
5. Opłatę wносить się będzie u kierowcy lub wpłacać na konto Urzędu Gminy w Płużnicy po zakończeniu usługi. Użytkownikowi/użytkowniczce zostanie wydane potwierdzenie zapłaty.
6. Obniżenie lub zwolnienie z opłat:
 - 1) Osoby korzystające z obniżonej płatności do wniosku będą musiały dołączyć następujące dokumenty: kserokopię orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, skierowanie na zabiegi/rehabilitację/konsultacje, oświadczenie o dochodach lub zaświadczenie o dochodach na członka rodziny wydane przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Płużnicy;





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

- 2) Osoby z orzeczonym stopniem niepełnosprawności nie posiadające żadnego dochodu w rozumieniu ustawy o pomocy społecznej będą mogły korzystać bezpłatnie z usługi door-to-door;
- 3) Osoby, których dochód na osobę w rodzinie będzie mniejszy lub równy kryterium dochodowemu określone w ustawie o pomocy społecznej, będą ponosić odpłatność w wysokości 50%.
7. Osoby, których dochód na osobę w rodzinie będzie większy od kryterium dochodowego określonego w ustawie o pomocy społecznej, będą ponosić odpłatność w wysokości 100%.
8. Osoby korzystające z przewozu, które nie będą miały orzeczenia o niepełnosprawności, a skierowane będą przez lekarza na badania, konsultacje, zabiegi rehabilitacyjne będą ponosić odpłatność w wysokości 100%.
9. Z usługi transportu door-to-door będą mogli skorzystać bezpłatnie opiekunowie osób ze znacznym stopniem niepełnosprawności, pies asystujący lub pies przewodnik.
10. W uzasadnionych wypadkach losowych, sytuacji ekonomicznej korzystającego z przewozu na wniosek osoby niepełnosprawnej lub jej opiekunów Wójt Gminy może zwolnić z opłat za przewóz.

§6

Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę

1. Sposób zamawiania usługi door-to-door przez użytkownika/użytkowniczkę uwzględnia możliwości i potrzeby osób z dysfunkcją narządu ruchu, wzroku i słuchu oraz jest maksymalnie uproszczony i łatwo dostępny dla użytkowników/użytkowniczek.
2. Użytkownik będzie musiał złożyć stosowny formularz i niezbędne dokumenty kwalifikujące go do udziału w projekcie.
3. Usługę door-to-door będzie można zamówić:
 - 1) składając formularz wraz z dokumentami w punkcie obsługi klienta w Urzędzie Gminy w Płużnicy, Płużnica 60, 87-214 Płużnica,
 - 2) wysyłając skan formularza z załącznikami na e-mail: sekretariat@pluznica.pl,
 - 3) wysyłając formularz z załącznikami do Urzędu gminy w Płużnicy przez ePUAP podpisując profilem zaufanym,
 - 4) poprzez kontakt telefoniczny: 56 6875200, telefoniczny lub sms: 530687817, a następnie złożenie stosownych dokumentów,
 - 5) wypełniając formularz i załączając dokumenty w wersji on-line dostępny na stronie gminy: www.pluznica.pl, podpisując profilem zaufanym.
4. Termin zgłoszenia: minimum 3 dni przed planowanym wyjazdem.
5. Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin.



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

6. Informację potwierdzającą przyjęcie zamówienia na usługę zostanie przekazana w sposób zapewniający jej dotarcie do użytkownika/użytkowniczki, w szczególności z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi.
7. W przypadku zamawiania usługi telefonicznej minimalny zakres danych, jakie należy podawać przy zamówieniu usługi transportu door-to-door:
 - imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;
 - wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi;
 - dokładny adres docelowy;
 - cel podróży;
 - proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu;
 - wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu
 - dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi.Najpóźniej w dniu wyjazdu należy dostarczyć formularz zgłoszeniowy.
8. W przypadku osoby mającej problemy z wypełnieniem formularza wynikające ze stanu jej zdrowia, formularz może wypełnić jej opiekun prawny, upoważniona przez nią osoba lub upoważniony przez nią pracownik zespołu usługi door-to-door.

§7

Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

1. Wykorzystywany w ramach usługi pojazd jest w pełni dostosowany do osób z problemami potrzebującymi wsparcia w zakresie mobilności.
2. Bus wyposażony jest w miejsce kierowcy oraz 8 miejsc dla osób potrzebujących wsparcia. Pojazd będzie posiadał windę dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich i będzie spełniał wszystkie warunki i obejmował zakres dostosowania pojazdu do realizowania usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, do których zalicza się:
 - 1) dopuszczenie do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym;
 - 2) możliwość przewożenia maksymalnie 9 osób;
 - 3) przystosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;
 - 4) instalację najazdu lub windy dla wózka inwalidzkiego;





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

- 5) wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z normą ISO 10542-2;
 - 6) fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;
 - 7) dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu;
 - 8) pojazdy powinny być wyposażone w atestowaną windę załadowniczą o udźwigu min 300 kg, posiadającą aktualne badania i przegląd Urzędu Dozoru Technicznego;
 - 9) drzwi boczne przesuwne z obu stron pojazdu wraz z wysuwającym podestem;
 - 10) klimatyzację;
 - 11) przestrzeń pasażerską o wysokości min. 160 cm;
 - 12) oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.
3. Na wcześniejsze zgłoszenie użytkownika usługi pojazd zostanie wyposażony w wózek inwalidzki i/lub schodolaz.
4. Pojazdy wykorzystywane w ramach usługi transportowej door-to-door jest odpowiednio oznaczony, co najmniej: znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem e-mail, pod którymi przyjmowane będą zgłoszenia oraz o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door.

§8

Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców

1. Gmina Płużnica będzie korzystać z różnych sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług door-to-door do potencjalnych użytkowników/użytkowniczek, takich jak:
 - Informacja na stronie internetowej i Facebook Gminy Płużnica,
 - Informacje w Informatorze Płużnickim,
 - Kontakt z klientami GOPS – bezpośrednio przez pracownika GOPS,
 - Kontakt z uczestnikami klubów seniora – bezpośrednio przez opiekunki,
 - Informacje przekazane do sołtysów, którzy mają kontakt z mieszkańcami danego sołectwa,
 - Informacje przekazywane w ramach ogłoszeń parafialnych.
2. Wszelkie materiały promocyjne będą przygotowane w sposób łatwy do przeczytania i zrozumienia (teksty pisane prostym językiem, czcionka o rozmiarze minimum 12 oraz interlinii 1,15 lub 1,5, etc.), materiały te będą dedykowane dla otwartego grona różnych odbiorców, w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Wszystkie informacje cyfrowe będą ogólnodostępne i dostosowane do osób, które mają kłopoty z niedowidzeniem, język sformułowań informacji będzie jasny dla każdego. Czcionka będzie łatwa w czytaniu i posiadająca optymalnie dostosowany rozmiar do potrzeb użytkowników, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami.



§9

Opis procedury wyboru wykonawców, w przypadku zlecenia realizacji usługi door-to-door podmiotowi zewnętrznemu

1. Model świadczenia usługi door-to-door zastosowany przez Gminę Płużnica, to: samodzielne świadczenie usług przez JST. W związku z tym nie będzie wybierać wykonawców usług.
2. W przypadku zakupu pojazdu przez JST w ramach realizacji usługi transportu door-to-door jednostki samorządu terytorialnego zobowiązuje się stosowania procedury zamówień publicznych.

§10

Procedury komunikacji z klientami usług

1. Zgłaszanie opinii, reklamacji i uwag przez klientów usług transportowych door-to-door będzie odbywać się za pomocą telefonu, e-mail, pisma, bądź formularza. Forma zgłaszania uwag będzie tym samym uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.
2. Sposoby kontaktu:
 - 1) osobiście: Urząd Gminy w Płużnicy, Płużnica 60, 87-214 Płużnica
 - 2) e-mail: sekretariat@pluznica.pl
 - 3) za pośrednictwem ePUAP
 - 4) telefonicznie: 56 6875200, telefoniczny lub sms: 530687817
 - 5) wypełniając formularz w wersji on-line dostępny na stronie gminy www.pluznica.pl.
3. Formularz na stronie internetowej będzie odpowiednio skonstruowany - zgodnie z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (wielkość liter, kontrast), sposobu formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) oraz zapewnione zostanie wsparcie specjalisty zgodnie z wymogami przepisów o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
4. Maksymalny czas na rozpatrzenie zastrzeżeń i reklamacji nie będzie dłuższy niż 14 dni roboczych.
5. W zastrzeżeniu/reklamacji powinny znaleźć się minimum:
 - dane osoby zgłaszającej,
 - opis sytuacji,
 - sformułowanie zarzutu,
 - wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony.

§11



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

Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług

1. Monitoring jakości usług obejmuje:

1) **Ankieta oceny usługi przez klienta:**

- a) Krótka ankieta oceny usługi przez klienta wypełniona po skorzystaniu z usługi. Ankieta dostępna na stronie www.pluznica.pl, u kierowcy, w urzędzie gminy;
- b) Analiza miesięczna ankiet przez pracownika biura;
- c) Wdrażanie ewentualnych usprawnień, naprawianie uchyleń od standardu.

2) **Ankieta dotycząca usług door-to-door do instytucji:**

- a) Raz na pół roku jednostka samorządu terytorialnego wysyłać będzie ankietę dotyczącą usług door-to-door kierowana między innymi do:
 - Lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
 - Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Płużnicy,
 - Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wąbrzeźnie,
 - lokalnych pracodawców zatrudniających powyżej 30 pracowników, do minimum 3 pracodawców;
- b) Analiza ankiet przez pracownika biura;
- c) Wdrażanie ewentualnych usprawnień, naprawianie uchyleń od standardu.

3) **Analiza danych w ramach systemu zastrzeżeń i reklamacji:**

- a) Raz na miesiąc analizę zebranych danych;
- b) Wdrażanie ewentualnych usprawnień, naprawianie uchyleń od standardu.

4) **Analiza czasu trasy przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi:**

- a) Raz na miesiąc analiza zebranych danych obejmujących:
 - liczba użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door (rocznie, miesięcznie),
 - liczba kursów dziennie / miesięcznie,
 - liczba zrealizowanych kursów,
 - czas przejazdu, czas oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę, czas postoju bez realizacji żadnej usługi,
 - kwoty pobieranych opłat jednostkowych oraz w skali miesiąca,
 - częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu,
 - liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez JST lub wykonawcę usługi,
 - liczba odwołań/rezygnacji z usługi,
 - określenie celu podróży,
 - określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.
- b) Efektem tej analizy jest notatka zawierająca zbiorcze dane oraz porównanie ich z założeniami przyjętymi w Koncepcji organizacji usług transportowych door-to-door na potrzeby projektu pn. „Płużnickie biuro transportu dla mieszkańców z problemami mobilności”.



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

2. Kontrola:
 - a) Raz w roku Wójt Gminy zleci upoważnionemu pracownikom przeprowadzenie kontroli prowadzenia dokumentów, jakości świadczenia usług;
 - b) Z kontroli sporządzony będzie protokół.
3. Powyższe dane będą zbierane wyłącznie do celów statystycznych, sprawozdawczych i analitycznych, z wyłączeniem danych konkretnych osób.

§12

Postanowienia końcowe

1. Osoba korzystająca z usługi door-to-door zobowiązuje do przestrzegania zasad niniejszego Regulaminu.
2. Ewentualne spory rozstrzyga Wójt Gminy Płużnica.
3. Wszelkie zmiany niniejszej regulaminu wymagają formy przyjętej dla jego wprowadzenia.
4. Wypełnienie i przekazanie formularza zgłoszeniowego do Gminy Płużnica uznaje za zapoznanie się z klauzulą informacyjną, która jest elementem tego formularza.
5. Zakres danych osobowych zbierany w ramach świadczonej usługi door-to-door obejmuje:
 - imię i nazwisko odbiorcy usługi,
 - wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (określone w punkcie Kryteria dostępu obligatoryjne i Kryteria premiujące),
 - wiek/datę urodzenia oraz płeć użytkownika/użytkowniczki,
 - adres zamieszkania,
 - numer kontaktowy,
 - adres e-mail,
 - cel podróży i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.





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

Załącznik do Regulaminu

Formularz zgłoszeniowy (Należy wypełnić wszystkie pola formularza wpisując dane lub stawiając znak X w odpowiednim polu. Zgłaszający wypełnia pola białe.)			
Dane użytkownika/użytkownicy			
Imię (imiona)			
Nazwisko			
Data urodzenia			
Płeć	Kobieta []	Mężczyzna []	
Adres zamieszkania			
Miejscowość			
Nr domu		Nr lokalu	
Kod pocztowy		Poczta	





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

Gmina			
Telefon kontaktowy			
Adres e-mail			
Informacje dotyczące wyjazdu			
Miejsce docelowe (dokładny adres)			
Data wyjazdu			
Godzina wyjazdu		Godzina powrotu	
Z usługi skorzysta również:	- mój opiekun, gdyż jestem osobą ze znacznym stopniem niepełnosprawności	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
	- mój pies asystujący lub pies przewodnik	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Kryteria dostępu obligatoryjne			
Oświadczam, że:			
1. Jestem mieszkańcem gminy Płużnica	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie	
2. Cel wyjazdu dotyczy mojej aktywizacji społeczno-zawodowej:			





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

społeczny - celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach, warsztatach, projektach;	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
zawodowy - celem jest pomoc w podjęciu decyzji dotyczącej wyboru lub zmiany zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy (poprzez m.in. udział w kursy i szkolenia zawodowe), pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
edukacyjny - celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy (m.in. edukacja formalna);	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
zdrowotny - celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy, np. rehabilitacja, wizyta u lekarza, itp.	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
3. Mam problemy z mobilnością wynikające z tego, że jestem:		
Osobą niepełnosprawną posiadającą orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (kopia orzeczenia lub oświadczenie)	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Osobą niesamodzielną z trudnościami w poruszaniu nieposiadającą orzeczenia o stopniu niepełnosprawności (oświadczenie lub zaświadczenie od lekarza rodzinnego)	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie



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

Osobą przewlekle chorą z trudnościami w poruszaniu nieposiadającą orzeczenia o stopniu niepełnosprawności (oświadczenie lub zaświadczenie od lekarza rodzinnego)	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Osobą w wieku senioralnym 60+ cierpiącą na ograniczenia ruchowe (oświadczenie)	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Osobą z problemami w poruszaniu się objętą aktywizacją społeczno-zawodową – uczestnik projektów społecznych (oświadczenie)	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Kryteria premiujące		
Oświadczam, że:		
Jestem osobą samotną, tj. prowadzącą jednoosobowe gospodarstwo domowe – oświadczenie – 10 pkt.	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Do formularza załączam dokumenty:		
Cel korzystania z usługi jest:	<input type="checkbox"/> medyczny (np. wizyta u lekarza, udział w rehabilitacji)- skierowanie lub zaświadczenie -10 pkt.	
	<input type="checkbox"/> zawodowy (np. aktywizacji społeczno-zawodowa, udział w projekcie, udział w kursie) – skierowanie lub zaświadczenie - 5 pkt.	
	<input type="checkbox"/> sprawy urzędowe (np. odbiór dowodu osobistego) – wezwanie lub inny dokument urzędowy lub oświadczenie - 1 pkt.	
Zgłaszam potrzebę skorzystania z:		





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

Asystent osoby niepełnosprawnej (pomoc osobom niesamodzielnym w dotarciu z domu do miejsca docelowego i w drodze powrotnej)	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Wózek inwalidzki	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Schodółaz	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
<p>1. Oświadczam, że zapoznałem/zapoznałam się z Regulaminem usługi door-to-door i są mi znane regulacje z niego wynikające, w szczególności jestem świadomy/świadoma, że:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kierowca/asystent/osoba obsługująca usługę ma możliwość weryfikacji oświadczeń poprzez żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, zaświadczenia od lekarza rodzinnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionej wątpliwości odmówić przejazdu, - czas oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym został przebywać użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd wynosi maksymalnie 15 minut. <p>2. Oświadczam, że zapoznałem się z załączoną do formularza klauzulą informacyjną.</p>		
Miejscowość	Data	Podpis użytkownika/użytkowniczki

Załącznik do formularza zgłoszeniowego

KLAUZULA INFORMACYJNA
organizacja transportu osób niepełnosprawnych

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 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





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

oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE, (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016), zwanego jako „RODO” udostępniam klauzulę informacyjną

Administratorem Twoich danych osobowych będzie Wójt Gminy Płużnica. Możesz się z nim kontaktować w następujący sposób: listownie na adres siedziby: Urząd Gminy w Płużnicy, Płużnica 60, 87-214 Płużnica, e-mail: sekretariat@pluznica.pl, telefonicznie 530687817

Do kontaktów w sprawie ochrony Twoich danych osobowych został także powołany inspektor ochrony danych, z którym możesz się kontaktować wysyłając e-mail na adres iod@pluznica.pl.

1. Twoje dane osobowe przetwarzane będą na podstawie:
 - 1) art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z ustawą z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, polegającym na organizacji transportu osób niepełnosprawnych,
 - 2) art. 9 ust. 2 lit. b RODO, w celu wypełnienia obowiązków i wykonywania szczególnych praw przez administratora, polegającym na organizacji transportu osób niepełnosprawnych,
 - 3) art. 6 ust. 1 lit. a RODO na podstawie zgody. Zgoda jest wymagana, gdy uprawnienie do przetwarzania danych osobowych nie wynika wprost z przepisów prawa, a przekazesz administratorowi z własnej inicjatywy więcej danych niż jest to konieczne dla załatwienia Twojej sprawy (tzw. działanie wyraźnie potwierdzające) np. podanie nr telefonu, adresu e-mail i inne.
2. Twoje dane osobowe możemy ujawniać, przekazywać i udostępniać wyłącznie podmiotom uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów prawa są nimi m.in. organy nadzoru inne organy kontrolne, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, podmioty świadczące usługi telekomunikacyjne, inne podmioty, gdy wystąpią z takim żądaniem oczywiście w oparciu o stosowną podstawę prawną. Twoje dane będą również ujawnione pracownikom i współpracownikom w zakresie niezbędnym do wykonywania przez nich obowiązków. Twoje dane osobowe możemy także przekazywać podmiotom, które przetwarzają je na zlecenie administratora tzw. podmiotom przetwarzającym, są nimi m.in. podmioty świadczące usługi informatyczne, jednakże przekazanie Twoich danych nastąpić może tylko wtedy, gdy zapewnią one odpowiednią ochronę Twoich praw.
3. Twoje dane osobowe przetwarzane będą do czasu istnienia podstawy do ich przetwarzania, w tym również przez okres przewidziany w przepisach dotyczących przechowywania i archiwizacji dokumentacji i tak:
 - 1) 5 lat od dnia wykonania ostatniej czynności związanej z przetwarzaniem danych osobowych,
 - 2) w zakresie danych, gdzie wyraziłeś zgodę na ich przetwarzanie, do czasu cofnięcia zgody, nie dłużej jednak niż do czasu, do czasu wskazanego w ppkt. 1.





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

4. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora masz prawo do:
- 1) dostępu do treści danych na podstawie art. 15 RODO;
 - 2) sprostowania danych na podstawie art. 16 RODO;
 - 3) usunięcia danych na podstawie art. 17 RODO jeżeli:
 - a) wycofasz zgodę na przetwarzanie danych osobowych;
 - b) dane osobowe przestaną być niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w których były przetwarzane;
 - c) dane są przetwarzane niezgodnie z prawem;
 - 4) ograniczenia przetwarzania danych na podstawie art. 18 RODO jeżeli:
 - a) osoba, której dane dotyczą, kwestionuje prawidłowość danych osobowych;
 - b) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania;
 - c) administrator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne osobie, której dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
 - d) osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie administratora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby, której dane dotyczą;
 - 5) cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpływa na przetwarzanie danych dokonywane przez administratora przed jej cofnięciem.
5. Podanie Twoich danych:
- 1) jest wymogiem ustawy na podstawie, których działa administrator. Jeżeli odmówisz podania Twoich danych lub podasz nieprawidłowe dane, administrator nie będzie mógł zrealizować celu do jakiego zobowiązują go przepisy prawa,
 - 2) w zakresie, gdzie wyrażono zgodę jest dobrowolne, zgoda może być cofnięta w dowolnym momencie.
6. Przysługuje Ci także skarga do organu do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych – ul. Stawki 2 Warszawa, gdy uznasz, iż przetwarzanie Twoich danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
7. Twoje dane nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym również w formie profilowania.
8. Administrator nie przekazuje danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowych.



