

*Załącznik do uchwały Nr 146/2021  
Zarządu Powiatu w Biłgoraju  
z dnia 24 sierpnia 2021 r.*

## **Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w Powiecie Biłgorajskim w ramach projektu „Bliski Powiat Biłgorajski”**

### **§ 1**

#### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin określa zasady, sposób i minimalne standardy świadczenia usług transportowych door-to-door wdrażanych w ramach projektu „Bliski Powiat Biłgorajski” złożonego przez Powiat Biłgorajski w ramach realizacji projektu pn. Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne Polityki publiczne na rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 – Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.
2. Regulamin odpowiada specyfice i lokalnym uwarunkowaniom i powstał w celu przygotowania i wdrożenia usługi transportowej door-to-door dla osób z terenu powiatu biłgorajskiego z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
3. Usługi door-to-door, finansowane w ramach Projektu PFRON, mają mieć na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji.
4. Beneficjentem projektu (wnioskodawcą) jest Powiat Biłgorajski.
5. Projekt „Bliski Powiat Biłgorajski” jest realizowany w terminie od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2022 r, z tym, że usługa door-to-door z godnie z projektem świadczona jest w terminie od 1 czerwca 2021 roku do 31 grudnia 2022 r.

### **§ 2**

#### **SŁOWNIK POJĘĆ**

Skróty i pojęcia stosowane w regulaminie:

1. Ilekroć w dalszej części dokumentu jest mowa bez bliższego określenia o:

- 1) Projekcie – należy przez to rozumieć projekt „Bliski Powiat Biłgorajski”;
- 2) Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door
- 3) Osobach z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – należy przez to rozumieć 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 stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
- 4) PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
- 5) Pojazd specjalistyczny - pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla pojazdu dostosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z Ustawą - Prawo o ruchu drogowym (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 110) z uwzględnieniem wymagań dotyczących pojazdów specjalnych określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 27 września 2003 r. w sprawie szczegółowych czynności organów w sprawach związanych z dopuszczeniem pojazdu do ruchu oraz wzorów dokumentów w tych sprawach (Dz.U. z 2019 r. poz. 2130).
- 6) Projekt grantowy – projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door realizowany przez jednostkę samorządu terytorialnego finansowany w ramach Projektu PFRON.
- 7) Projekt PFRON – projekt pn. Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych realizowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne Polityki publiczne na rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 – Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.
- 8) Taksówka społeczna – usługa społeczna zapewniająca mobilność osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym. W usługach przeznaczonych dla osób poruszających się na wózkach, z kierowcą może dodatkowo przyjechać asystent, który pomaga wsiąść do pojazdu, a po dotarciu do celu, pomaga również w wejściu do budynku, pokonaniu schodów, drzwi itp.
- 9) Użytkownicy/użytkowniczki – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door i z usprawnień w budynkach, które ukończyły 18 rok życia. Pojęcie „użytkownicy/użytkowniczki” używane jest zamiennie z pojęciem „odbiorcy usług”.

### § 3

## Definicja usługi transportowej door-to-door

Usługa transportowa door-to-door oznacza 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. 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. W zakres pojęcia usługi door - to -door wchodzi zarówno usługi realizowane przy pomocy specjalistycznego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami. Użytkownicy usługi transportowej door-to-door w Powiecie Biłgorajskim w ramach projektu „Bliski Powiat Biłgorajski” to osoby spełniające kryterium dostępu zawarte w § 6.

## § 4

### Wariant (model) wykonywania usługi transportowej door-to-door

1. Dla realizacji projektu przyjęto następujący wariant wykonania:

Samodzielne świadczenie usługi transportowej door-to-door przez Powiat Biłgorajski poprzez zakup przez JST pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności i zatrudnienie kwalifikowanego kierowcy i dodatkowej osoby -asystenta, w tym do pomocy/asysty w pokonywaniu schodów i innych barier architektonicznych. W trakcie realizacji projektu w okresie świadczenia usługi, tj. od 01.06.2021 r. do 31.12.2022 r.) usługi transportowe wykonywane będą dla Użytkowników/Użytkowniczek bezpłatne.

2. Po zakończeniu realizacji projektu, w okresie jego trwałości (od 01.01.2023 r. do 31.07.2024 r.) – usługi będą realizowane zgodnie z decyzją Zarządu Powiatu w Biłgoraju.

## § 5

### Potencjalni Użytkownicy i Użytkowniczki usługi transportowej door-to-door

1. Potencjalnymi użytkownikami/użytkowniczkami usług transportu door-to-door są 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), które ukończyły 18 lat. To zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub

- równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).
2. Z usługi mogą korzystać osoby spełniające kryteria zawarte w § 5 ust. 1, będące mieszkańcami powiatu biłgorajskiego.
  3. Zgodnie z 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1) każdy użytkownik/użytkowniczka zostaną poinformowani o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych (załącznik nr 5).

## § 6

### Sposób realizacji usługi door-to-door

1. W projekcie obowiązują następujące kryteria dostępu do usługi transportu door-to-door:
  - 1) użytkownikami/użytkowniczkami usług transportu door-to-door (odbiorcami wsparcia) mogą być wyłącznie osoby spełniające kryteria zawarte w § 5 niniejszego regulaminu. Użytkownicy/użytkowniczki uprawnieni/ uprawnione 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). Będą to zarówno osoby posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia,
  - 2) usługi door-to-door będą kierowane w szczególności do osób, które potencjalnie mogą wejść/powrócić na rynek pracy. Zasadniczym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego. Cel przejazdu w ramach usługi door-to-door powinien być powiązany z aktywizacją społeczno - zawodową osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (użytkowników/użytkowniczki).

**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 Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020 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.

### Do usług aktywnej integracji należą usługi o charakterze:

- **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), możliwości załatwienia spraw urzędowych (np. Urząd Skarbowy, ZUS, KRUS, Gmina, Starostwo i inne);
- **zawodowym**, których 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 zajęciach w CIS, KIS lub WTZ, kursy i szkolenia zawodowe), pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;
- **edukacyjnym**, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy (m.in. edukacja formalna);
- **zdrowotnym**, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy, dowóz do punktu szczepień przeciwko COVID-19.

2. Usługa transportowa door-to-door świadczona będzie głównie na terenie powiatu biłgorajskiego **od poniedziałku do piątku w godz. 7:00-16:00**. Dopuszcza się możliwość skorzystania z usługi transportowej door-to-door w weekendy (sobota i niedziela) oraz w uzasadnionych przypadkach możliwy jest dowóz poza granicami powiatu w promieniu 150 km od Biłgoraja, po wcześniejszym uzgodnieniu przejazdu z dyspozytorem.
3. W trakcie realizacji projektu usługi transportowe wykonywane będą dla Użytkowników /Użytkowniczek bezpłatnie.
4. Użytkownik/Użytkowniczka jest zobowiązany/zobowiązana do przestrzegania zasad Regulaminu.
5. Użytkownik/Użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca jest zobowiązany /zobowiązana jest przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door do złożenia oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2 do regulaminu. Umocowany prawnie przedstawiciel przewoźnika potwierdza tożsamość osoby wobec której świadczona jest usługa transportowa po okazaniu przez nią dowodu tożsamości.
6. **Kierowca** – w szczególnie uzasadnionych przypadkach – może dokonać weryfikacji oświadczenia poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu

niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu. O konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie transportu potencjalni odbiorcy usług muszą być informowani przy zamawianiu transportu. Ewentualne spory rozstrzyga właściwy organ jednostki samorządu terytorialnego.

7. Dopuszcza się możliwość wystąpienia sytuacji, gdy osoby poza użytkownikiem /użytkowniczką mogą korzystać z nim ze wspólnego przejazdu i tak:
  - 1) 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; w takiej sytuacji opiekun/opiekunka takiej osoby ma prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki,
  - 2) podobne rozwiązanie przewiduje się dla osoby zależnej od użytkownika/użytkowniczki oraz psa asystującego.

## § 7

### **Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu**

1. Samochód używany w ramach realizacji usług transportowych door-to-door jest pojazdem fabrycznie nowym, posiada specjalną homologację i spełnia warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami. Pojazd spełnia niżej wymienione warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku:
  - 1) dopuszczony jest do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym;
  - 2) posiada możliwość przewożenia maksymalnie 9 osób;
  - 3) przystosowany jest do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;
  - 4) posiada instalację najazdu lub windy dla wózka inwalidzkiego,
  - 5) posiada wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z normą ISO 10542-2;
  - 6) posiada fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;
  - 7) posiada dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu;
  - 8) posiada drzwi boczne przesuwne z obu stron pojazdu wraz z wysuwanym podestem;
  - 9) wyposażony jest w klimatyzację;
  - 10) posiada oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.

2. Powiat Biłgorajski jest zobowiązany do dochowania dbałości o sprzęt finansowany w ramach Projektu PFRON i serwisowania go zgodnie z wymogami producenta, a także poddania pojazdu opiece pogwarancyjnej w autoryzowanych stacjach obsługi.
3. W ramach realizowanych usług transportowych Powiat Biłgorajski zapewnia ubezpieczenie OC i AC pojazdu, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenie assistance oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby wspomagającej.
4. Kierowca posiada odpowiednie uprawnienia do prowadzenia wybranego do realizacji usług pojazdu. Kompetencje i umiejętności kierowców oraz ewentualnie innych osób z obsługi pomagających osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności będą dostosowane do specyfiki użytkowników/użytkowniczek z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności. Dodatkowo kierowca pojazdu oraz dodatkowe osoby z obsługi posiadają ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy. Osoba asystująca osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w ramach usług transportowych door-to-door nie musi spełniać wymogów dla asystenta osoby niepełnosprawnej określonych w odrębnych przepisach.
5. Obsługa pojazdu przeznaczonego do realizowania usług door-to-door jest zobowiązana do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdów w czystości.
6. Pojazd używany do realizacji usług transportu door-to-door posiada w pełni wyposażoną apteczkę.
7. Na wyposażeniu pojazdu jest wózek dla osób z niepełnosprawnościami, w razie gdyby użytkownik/użytkowniczka go nie posiadał/posiadała, a byłaby konieczność przewiezienia go do pojazdu z użyciem wózka.
8. Pojazd wykorzystywany w ramach usługi transportowej door – to - door jest odpowiednio dodatkowo 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 (zgodnie z wytycznymi promocji projektów finansowanych z EFS zawartymi w Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014 - 2020).

## § 8

### Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców

1. Powiat Biłgorajski prowadzi akcję informacyjną poprzez wykorzystanie własnych narzędzi komunikacji (strona internetowa), jak i poprzez wykorzystanie lokalnych instytucji.
2. W komunikacji z potencjalnymi odbiorcami usługi Powiat Biłgorajski będzie używać narzędzi uwzględniających 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).
3. Powiat Biłgorajski wdroży odpowiednie narzędzia komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami, które pozwolą jej z jednej strony dotrzeć do użytkowników/ użytkowników, a z drugiej strony pozwolą na pozyskanie od tych instytucji informacji o ocenie usług i o potrzebie ewentualnych modyfikacji zasad świadczenia usług.
  4. Powiat Biłgorajski skieruje komunikat o usługach transportowych door-to-door w szczególności do:
    - 1) lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełno - sprawnościami i seniorami,
    - 2) instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,
    - 3) spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych,
    - 4) parafii,
    - 5) ośrodków pomocy społecznej,
    - 6) powiatowych centrów pomocy rodzinie,
    - 7) szkół,
    - 8) lokalnych mediów,
    - 9) sołtysów,
    - 10) potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.
  5. Powiat Biłgorajski będzie weryfikować skuteczność dotarcia z komunikatem o usłudze door-to-door. W momencie zgłaszania się odbiorcy usług z zamówieniem, operator usługi pozyskiwał będzie informację skąd użytkownik/użytkowniczka dowiedział/dowiedziała się o usłudze door-to-door. Zbiórce dane będą analizowane w ramach systemu monitoringu i kontroli jakości.

## § 9

### Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę

- I. **Kanały komunikacji użytkowników/użytkowniczek usług chcących zamówić usługę door - to -door z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu, wzroku i słuchu.**
  1. Usługę można zgłaszać telefonicznie, mailowo lub osobiście w Biurze projektu poprzez wypełnienie **formularza zgłoszeniowego** stanowiącego załącznik Nr 1 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w Powiecie Biłgorajskim w ramach projektu „Bliski Powiat Biłgorajski”, który zgłaszający musi następnie podpisać.



2. Warunkiem skorzystania z usługi oprócz wypełnienia w/w formularza zgłoszeniowego jest również złożenie **oświadczenia** o spełnieniu kryteriów do korzystania z usługi transportu door-to-door, stanowiącego załącznik Nr 2 do projektu Regulaminu dostępnego w biurze projektu i na stronie internetowej Powiatu Biłgorajskiego (zgodnej z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych - Dz. U. 2019 poz. 848) z zachowaniem odpowiedniej wielkości liter oraz kontrastu, z informacją zwrotną do użytkownika/użytkowniczki o skutecznym przesłaniu formularza.

Wypełnione oświadczenie składa się w miejscu świadczenia usługi:

- Biurze projektu, tj. ul. Włosiankarska 5C, 23-400 Biłgoraj, pokój 146 (miejsce pracy dyspozytorów) w godzinach **od 7:00 do 16:00**;
- Biurze Obsługi i Informacji Starostwa Powiatowego w Biłgoraju przy ul. Tadeusza Kościuszki 94, 23-400 Biłgoraj.

Pracownik Biura po zatwierdzeniu złożonego oświadczenia informuje telefonicznie o realizacji usługi na podany w oświadczeniu numer telefonu.

1. Termin, w jakim użytkownik/użytkowniczka otrzyma odpowiedź na swoje zgłoszenie to 3 dni (robocze).

## II. Zakres danych, jakie należy podawać przy zamówieniu usługi transportu door-to-door.

Podawane przez użytkownika/użytkowniczkę dane powinny obejmować co najmniej:

- imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
- PESEL
- dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi (w tym: adres zamieszkania i numer telefonu),
- wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (Cel podróży na oświadczeniu),
- dokładny adres docelowy przewozu,
- proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu,
- wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu.

## III. Sposób przekazywania i potwierdzania terminu realizacji usługi

1. Usługę transportu door-to-door należy zamawiać z wyprzedzeniem czasowym min. 3 dni.
2. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni.
3. Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin (w dni robocze).

4. Informacja potwierdzająca przyjęcie zamówienia na usługę przekazywana będzie w sposób zapewniający jej dotarcie do użytkownika/użytkowniczki, w szczególności z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi.
5. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi za każdym razem otrzyma informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd. Czas oczekiwania pojazdu nie powinien być dłuższy niż 15 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten powinien być 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.

#### **IV. Zasady odwołania/ rezygnacji z usługi**

1. Przewiduje się 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 np. w poprzedni dzień lub w wyjątkowych sytuacjach zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce, użytkownik/użytkowniczka nie będzie ponosić żadnych konsekwencji (chyba, że zamawianie i odwoływanie przez tą samą osobę będzie miało charakter notoryczny).
3. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/użytkowniczka będzie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.
4. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka zobowiązana będzie zwrócić koszt przejazdu Powiatowi Biłgorajskiemu.

#### **V. Powody braku możliwości realizacji usługi zgodnie z zamówieniem z określeniem innych terminów i możliwości transportu.**

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 powinien/powinna otrzymać niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

### **§ 10**

#### **Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług**

1. W niniejszym regulaminie określa się procedury bieżącej komunikacji z użytkownikami/użytkowniczkami, a także system skarg i reklamacji oraz monitorowana i kontroli jakości

usług transportowych door-to-door usług tak, by możliwie najpełniej dopasowywać usługi transportowe door-to-door do potrzeb użytkowników/użytkowniczek.

2. Ostatecznym adresatem skarg i reklamacji oraz uwag jest zawsze Powiat Biłgorajski.
3. Forma, zakres, adresata zgłaszania skarg i reklamacji dotyczących jakości usług door-to-door:
  - 1) do składania uwag wskazuje się następujący adres e-mail: sekretariat@bilgorajski.pl oraz numer telefonu 84 688-20-08, oraz w formie sms – nr telefonu dostępny na stronie [www.bliskipowiat.bilgorajski.pl](http://www.bliskipowiat.bilgorajski.pl)
  - 2) uwagi można zgłaszać wypełniając formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door (załącznik nr 3),
  - 3) składanie skarg i reklamacji odbywać się będzie również poprzez ww. środki komunikacji z uwzględnieniem możliwych niepełnosprawności użytkowników lub użytkowniczek (telefon, e-maile, pismo, formularz). W złożonej skardze/reklamacji powinny znaleźć się następujące dane: wskazanie osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony
  - 4) na stronie internetowej [www.bliskipowiat.bilgorajski.pl](http://www.bliskipowiat.bilgorajski.pl) znajduje się formularz reklamacyjny dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast),
4. Zgłaszający otrzymają odpowiedź na zgłaszane uwagi i opinie w terminie nie dłuższym niż miesiąc od wpływu zgłoszenia w tej samej formie adekwatnej do zgłoszenia.
5. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację nie może być dłuższy niż 14 dni roboczych.
6. Użytkownik/Użytkowniczka po zakończeniu usługi transportowej door-to-door będzie miał/a możliwość wypełnić ankietę satysfakcji udostępnioną przez kierowcę/ asystenta. ( Załącznik Nr 4)
7. W celu osiągnięcia skuteczności realizacji poszczególnych usług publicznych zależy w dużej mierze od stworzenia sieci lokalnej współpracy różnych instytucji i organizacji pozarządowych. Powiat Biłgorajski wdroży odpowiednie narzędzia komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami oraz organizacjami. Nie rzadziej niż raz na pół roku Powiat Biłgorajski wysyłać będzie ankietę dotyczącą usług door-to-door.

Ankieta będzie kierowana między innymi do:

- lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
- ośrodków pomocy społecznej,
- powiatowego centrów pomocy rodzinie,
- lokalnych pracodawców.

8. Wdraża się następujące formy kontroli i monitoringu jakości usług:

- analiza wskaźników projektu/grantu;
- analiza czasu trasy przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi;
- analiza danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
- analiza danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/użytkowniczki – każdy użytkownik/użytkowniczka będzie miał możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi. Ankieta dostępna będzie zarówno w pojazdach, istnieje też możliwość jej przesłania e-mailem lub poprzez formularz na stronie internetowej.

#### 9. Zakres i terminy zbierania informacji w ramach systemu kontroli i monitoringu usług.

- dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości powinny być analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji,
- zbiorcze dane powinny być analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał i służyć będą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.

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

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia  
usług transportowych door - to - door

**FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY W ZAKRESIE SKORZYSTANIA Z USŁUGI TRANSPORTU INDYWIDUALNEGO DOOR-TO-DOOR W RAMACH PROJEKTU PN. „BLISKI POWIAT BIŁGORAJSKI”**

Lp.	Zakres danych/informacji	Dane uzupełnione przez dyspozytora/osobę zgłaszającą	Uwagi
1.	Imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności		
2.	Data przyjęcia zgłoszenia		
3.	Numer telefonu użytkownika/użytkowniczki		
4.	Adres zamieszkania		
5.	PESEL		
6.	Wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy opiekuna/asystenta		
7.	Adres początkowy		
8.	Adres docelowy		
9.	Data i godzina podstawienia samochodu na miejsce początkowe do realizacji usługi		
10.	Przewidywana godzina powrotu		
11.	Orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (tak/nie)		
12.	Osoba mająca trudność w samodzielnym przemieszczaniu nie posiadająca orzeczenia o stopniu niepełnosprawności (tak/nie)		
		<b>Zaznaczyć X przy wskazanym przez użytkownika/użytkowniczkę celu</b>	

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

<b>13.</b>	<b>CEL – AKTYWIZACJA SPOŁECZNA</b>		
<b>14.</b>	<b>CEL - ZAWODOWY</b>		
<b>15.</b>	<b>CEL - EDUKACYJNY</b>		
<b>16.</b>	<b>CEL - ZDROWOTNY</b>		

.....  
*Podpis dyspozytora*

.....  
*Podpis osoby składającej oświadczenie/osoba ją reprezentująca*

Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door – to - door

**OŚWIADCZENIE**  
**o spełnieniu kryteriów do korzystania z usługi transportu door – to - door**  
**w ramach projektu „Bliski Powiat Biłgorajski”**

Imię i nazwisko.....

PESEL 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Oświadczam, że spełniam kryteria do korzystania z usługi transportu door - to - door tj.:

1. jestem osobą pełnoletnią,
2. zamieszkuję na terenie powiatu biłgorajskiego,
3. mam trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność,
4. jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności:

a) posiadam orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne)

<b>Kod niepełnosprawności</b> <i>(proszę o wpisanie)</i>

b) nie posiadam orzeczenia o niepełnosprawności lecz jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (odpowiednie zaznaczyć):

- poruszającą się na wózku inwalidzkim,
  - poruszającą się o kulach,
  - niewidomą,
  - słabowidzącą,
  - mającą problemy w komunikowaniu się w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną, chorobę psychiczną i inne lub inne problemy ograniczające mobilność
5. zapoznałem/zapoznałam się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych (załącznik nr 5 Regulaminu) przez Administratora danych: Powiat Biłgorajski z siedzibą ul. Kościuszki 94 23-400 Biłgoraj, w tym z informacją o celu i sposobach przetwarzania danych osobowych oraz przysługujących mi prawach w związku z przetwarzaniem danych osobowych

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

CEL PODRÓŻY	ZAZNACZENIE ZNAKIEM „X”
<p><b>Aktywizacja społeczna</b></p> <p>W tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr itp.), spotkania integracyjne, możliwości załatwienia spraw urzędowych (np. Urząd Skarbowy, ZUS, KRUS, Gmina, Starostwo i inne);</p>	
<p><b>Zawodowy</b></p> <p>W tym. m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy.</p>	
<p><b>Edukacyjny</b></p> <p>Wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).</p>	
<p><b>Zdrowotny</b></p> <p>Jeżeli celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych), dowóz do punktu szczepień przeciwko COVID-19.</p>	

*Jednocześnie oświadczam, iż zapoznałem/lam się z Regulaminem świadczenia usług transportowych w ramach projektu „Bliski Powiat Biłgorajski” i zobowiązuję się do jego przestrzegania.*

.....  
Miejscowość, data

.....  
Osoba składająca oświadczenie/osoba ją reprezentująca

16



*Załącznik nr 3 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door – to - door*

**FORMULARZ DO SKŁADANIA UWAG I PROPOZYCJI, CO DO ZAKRESU I SPOSOBU ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR**

**1. Dane osoby zgłaszającej:**

.....

**2. Opis sytuacji wraz z podaniem daty jej zaistnienia:**

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

**3. Sformułowanie zarzutu:**

.....  
.....

**4. Wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony:**

.....

.....  
*Czytelny podpis osoby zgłaszającej lub opiekuna bądź osoby ją reprezentującej*

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

*Załącznik nr 4 do Regulaminu  
świadczenia usług transportowych  
door – to - door*

**ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA Z REALIZACJI USŁUGI  
INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU DOOR-TO-DOOR**

Imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki.....

- 1) Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z realizacji usługi door-to door ?  
a) TAK  
b) NIE

- 2) Proszę wpisać ewentualne uwagi i zastrzeżenia do zrealizowanej usługi door-to door  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
*Czytelny podpis użytkownika/użytkowniczki  
lub opiekuna bądź osoby ją reprezentującej*

Załącznik nr 5 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door – to - door

### INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Powiat Biłgorajski reprezentowany przez Starostę Biłgorajskiego, którego siedziba mieści się przy ul. Kościuszki 94 23-400 Biłgoraj tel. 84 688 20 00 email: sekretariat@bilgorajski.pl
2. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych mogą Państwo kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: iod@bilgorajski.pl
3. Dane osobowe zawarte w dokumentacji tj. oświadczeniu, formularzach, ankiecie będą przetwarzane w celu realizacji usługi w ramach realizacji projektu pn. Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne Polityki publiczne na rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 – Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.
4. Podstawa prawna przetwarzania danych
  - zwykłych w projekcie jest art. 6 ust.1 lit. c) oraz e) RODO w związku z ustawą z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym;
  - szczególnej kategorii jest art. 9 ust. 2 lit. g) RODO (przetwarzanie jest niezbędne ze względów związanych z ważnym interesem publicznym).
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji i trwałości projektu a następnie mogą być przechowywane jedynie w celach archiwalnych przez okres wyznaczony na podst. przepisów prawa.
6. Odbiorcami Pani/Pana danych będą podmioty, które na podstawie zawartych umów przetwarzają dane osobowe w imieniu Administratora.
7. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych wynika z przepisów prawa i jest niezbędne do realizacji zadań Administratora wynikających z przepisów prawa oraz niezbędne do realizacji usługi transportu door-to-door w ramach projektu „Bliski Powiat Biłgorajski”.
8. Osoba, której dane dotyczą ma prawo do:
  - dostępu do treści swoich danych oraz możliwości ich poprawiania, sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a także - w przypadkach przewidzianych prawem -

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

- prawo do usunięcia danych i prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych
- wniesienia skargi do organu nadzorczego w przypadku gdy przetwarzanie danych odbywa się z naruszeniem przepisów powyższego rozporządzenia tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
9. Państwa dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.