**Załącznik do uchwały Nr …../2021**

**Zarządu Powiatu w Biłgoraju**

 **z dnia ….. 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:
2. Projekcie – należy przez to rozumieć projekt „Bliski Powiat Biłgorajski”;
3. Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door
4. 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.
5. PFRON –Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
6. 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).
7. Projekt grantowy – projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door realizowany przez jednostkę samorządu terytorialnego finansowany w ramach Projektu PFRON.
8. 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.
9. 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.
10. 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 wchodzą 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.

1. 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:
2. 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,
3. 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.

1. 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 granicamipowiatu w promieniu 150 km od Biłgoraja, po wcześniejszym uzgodnieniu przejazdu z dyspozytorem.
2. W trakcie realizacji projektu usługi transportowe wykonywane będą dla Użytkowników /Użytkowniczek bezpłatnie.
3. Użytkownik/Użytkowniczka jest zobowiązany/zobowiązana do przestrzegania zasad Regulaminu.
4. 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.
5. **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.
6. Dopuszcza się możliwość wystąpienia sytuacji, gdy osoby poza użytkownikiem /użytkowniczką mogą korzystać z nim ze wspólnego przejazdu i tak:
7. 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,
8. 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:
2. dopuszczony jest do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym;
3. posiada możliwość przewożenia maksymalnie 9 osób;
4. przystosowany jest do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;
5. posiada instalację najazdu lub windy dla wózka inwalidzkiego,
6. posiada wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodne z normą ISO 10542-2;
7. posiada fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;
8. posiada dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie
i wysiadanie osób z pojazdu;
9. posiada drzwi boczne przesuwne z obu stron pojazdu wraz z wysuwanym podestem;
10. wyposażony jest w klimatyzację;
11. posiada oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Obsługa pojazdu przeznaczonego do realizowania usług door-to-door jest zobowiązana do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdów w czystości.
16. Pojazd używany do realizacji usług transportu door-to-door posiada w pełni wyposażoną apteczkę.
17. 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.
18. 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/ użytkowniczek,
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:
5. lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełno - sprawnościami i seniorami,
6. instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,
7. spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych,
8. parafii,
9. ośrodków pomocy społecznej,
10. powiatowych centrów pomocy rodzinie,
11. szkół,
12. lokalnych mediów,
13. sołtysów,
14. potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.
15. 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. Zbiorcze dane będą analizowane w ramach systemu monitoringu
i kontroli jakości.

**§ 9**

**Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę**

1. **Kanały komunikacji użytkowników/użytkowniczek usług chcących zamówić usługę door - to -door z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu, wzroku i słuchu.**
2. 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.
3. 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).
2. **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.

1. **Sposób przekazywania i potwierdzania terminu realizacji usługi**
2. Usługę transportu door-to-door należy zamawiać z wyprzedzeniem czasowym min. 3 dni.
3. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni.
4. Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin (w dni robocze).
5. 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.
6. 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.
7. **Zasady odwołania/ rezygnacji z usługi**
8. Przewiduje się możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door,
z tym że skutki odwołania/rezygnacji są zależne od momentu rezygnacji.
9. 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).
10. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/użytkowniczka będzie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.
11. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka zobowiązana będzie zwrócić koszt przejazdu Powiatowi Biłgorajskiemu.
12. **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 otrzyma 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:
4. 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.bliskipowiatbilgorajski.pl)
5. uwagi można zgłaszać wypełniając formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door (załącznik nr 3),
6. 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
7. 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),
8. Zgłaszający otrzymają odpowiedź na zgłaszane uwagi i opinie w terminie nie dłuższym niż miesiąc od wpływu zgłoszenia w tej samej formie adekwatnej do zgłoszenia.
9. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację nie może być dłuższy niż 14 dni roboczych.
10. Użytkownik/Użytkowniczka po zakończeniu usługi transportowej door-to-door będzie miał/a możliwość wypełnić ankietę satysfakcji udostępnioną przez kierowcę/ asystenta. ( Załącznik Nr 4)
11. 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.

1. 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.

1. 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.

*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) |  |  |
|  | **Zaznaczyć X przy wskazanym przez użytkownika/ użytkowniczkę celu**  |  |
| **13.** | **CEL – AKTYWIZACJA SPOŁECZNA** |  |  |
| **14.** | **CEL - ZAWODOWY** |  |  |
| **15.** | **CEL - EDUKACYJNY** |  |  |
| **16.** | **CEL - ZDROWOTNY** |  |  |

…………………………………….. ……………………………………

*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:
5. posiadam orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne)

|  |
| --- |
| **Kod niepełnosprawności***(proszę o wpisanie)* |
|  |

1. 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
1. 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

|  |  |
| --- | --- |
| **CEL PODRÓŻY** | **ZAZNACZENIE ZNAKIEM „X”** |
| **Aktywizacja społeczna**  |   |
| 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); |
| **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 od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych), dowóz do punktu szczepień przeciwko COVID-19. |

*Jednocześnie oświadczam, iż zapoznałem/łam 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**

*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:**

………………………………………………………………………………………..

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

………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………..

1. **Sformułowanie zarzutu:**

………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………..

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

………………………………………………………………………………………..

……………………………………………..

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

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

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

Imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki………………………………………………….

1. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z realizacji usługi door-to door ?
2. TAK
3. NIE
4. 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).
1. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji i trwałości projektu a następnie mogą być przechowywane jedynie w celach archiwalnych przez okrez wyznaczony na podst. przepisów prawa.
2. Odbiorcami Pani/Pana danych będą podmioty, które na podstawie zawartych umów przetwarzają dane osobowe w imieniu Administratora.
3. 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”.
4. 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 - 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.
1. Państwa dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.