**Załącznik do Zarządzenia nr 171/2021 Burmistrza Gminy Słomniki**

**z dnia 31.12.2021**

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

**SPIS TREŚCI**

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

**ROZDZIAŁ I - ZAGADNIENIA WSTĘPNE**

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

**ROZDZIAŁ II - PODSTAWOWE POJĘCIA**

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

**PFRON- Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**

**Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – osoby, które mają trudności   
w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

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

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

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

**Usługa door-to-door** – usługa indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmująca pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego. Pojęcie indywidualnego transportu obejmuje również sytuacje, w których z transportu korzysta w tym samym czasie – o ile pozwalają na to warunki pojazdu - kilka osób uprawnionych jadąc z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego albo jadąc z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem.

**Usługi aktywnej integracji** - zostały określone zgodnie z definicją aktywizacji społeczno-zawodowej jako usługi, których celem jest: odbudowa i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna), lub odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), lub zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.

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

**ROZDZIAŁ III - ZAKRES USŁUGI**

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

**ROZDZIAŁ IV – UŻYTKOWNICY/UŻYTKOWNICZKI USŁUGI**

Z usługi może skorzystać osoba spełniająca łącznie następujące kryteria:

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

**ROZDZIAŁ V - ZAMAWIANIE I REALIZACJA USŁUGI**

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

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

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

**ROZDZIAŁ VII - ODPŁATNOŚĆ ZA USŁUGI**

Usługa indywidulanego transportu jest świadczona nieodpłatnie dla osób uprawnionych.

**ROZDZIAŁ VIII - SKARGI I PROCEDURA REKLAMACYJNA**

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

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

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

**ROZDZIAŁ X - POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

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

1. Formularz zgłoszenia zapotrzebowania na usługę transportową
2. Oświadczenie użytkownika/użytkowniczki o spełnianiu kryteriów skorzystania z usługi
3. Klauzula zgody na przetwarzanie danych osobowych wraz z obowiązkiem informacyjnym.
4. Formularz skargi/reklamacji.
   * 1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 31.12.2021 roku.
     2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Kierownik GOPS.

*Załącznik nr 1 do* Regulamin świadczenia usługi

indywidualnego transportu door-to-door

dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki

**Formularz zgłoszenia zapotrzebowania na usługę transportową**

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Przewidywana godzina powrotu:

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

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

a. schodołaz

b. wózek inwalidzki – poruszam się na swoim

c. wózek inwalidzki – proszę o przydzielenie

d. asystent – proszę o przydzielenie

e. asystent – jadę ze swoim asystentem

f. tłumacz języka migowego

g. pies przewodnik – jadę ze swoim psem

h. inne – jakie? …................

*Załącznik nr 2 do* Regulamin świadczenia usługi

indywidualnego transportu door-to-door

dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki

**Oświadczenie**

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Zaznacz właściwe poprzez wstawienie X** |
| trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczona sprawność w różnych obszarach, np. poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, z zaburzeniami i chorobami psychicznymi, z całościowymi zaburzeniami rozwoju), lub |  |
| trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na wiek i związane z nim występujące czasowo lub trwale schorzenia, lub |  |
| trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na niskie kompetencje społeczne, ubóstwo, powodujące czasowe lub trwałe pogorszenie stanu zdrowia, np. kryzysy psychiczne, co prowadzi do wykluczenia lub zagrożenie wykluczeniem społecznym lub |  |
| trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na wystąpienie zdarzenia losowego (np. wypadku) |  |

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

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

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

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

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

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

Czytelny podpis użytkownika/użytkowniczki usługi

*Załącznik nr 3 do* Regulamin świadczenia usługi

indywidualnego transportu door-to-door

dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki

**KLAUZULA ZGODY NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), publ. Dz. Urz. UE L Nr 119, s. 1,

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

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

…………………………………………...

(data, podpis)

**OBOWIĄZEK INFORMACYJNY**

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U.UE.L. z 2016r. Nr 119, s.1 ze zm.) - dalej: „RODO” informuję, że:

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

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

*Załącznik nr 4 do* Regulamin świadczenia usługi

indywidualnego transportu door-to-door

dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w Gminie Słomniki

*FORMULARZ SKARGI/REKLAMACJI*

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

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

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

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

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

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

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

1. Oczekiwania skarżącego/składającego reklamację:

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

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

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

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

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

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

Czytelny podpis skarżącego/składającego reklamację