

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TOO-DOOR GMINY KONOPNICA

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług door-to-door dla osób potrzebujących wsparcia w zakresie mobilności z terenu Gminy Konopnica.
2. Słownik pojęć:
  - a) **Regulamin** - Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door obowiązkowy dokument w przypadku wdrożenia przez JST usług transportowych door-to door przyjmowany przez JST poprzez akt organu stanowiącego.
  - b) **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.
  - c) **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 in.). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
  - d) **Użytkownicy/Użytkowniczki** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door i które ukończyły 18 rok życia.
  - e) **Gmina** - Gmina Konopnica która w ramach projektu zamierza uruchomić usługę indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

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

- f) Aktywizacja społeczno-zawodowa** – należy przez to rozumieć rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez niwelowanie barier związanych z mobilnością tych osób. Aktywizacja ma przyczynić się m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej;
- g) 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).
- h) Asystent** – asystent osoby z niepełnosprawnością/asystenta osoby o ograniczonej mobilności bezpośrednio realizującego usługi door-to-door.

## § 2

### Osoby korzystające z usługi transportowej door-to-door

1. Z usługi transportowej door-to-door mogą skorzystać mieszkańcy Gminy Konopnica z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności którzy 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 o ograniczonej mobilności) oraz które ukończyły 18 lat. Mogą być 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. Mieszkańcem Gminy Konopnica, o którym mowa w ust. 1 jest osoba, której (zgodnie z art. 25 Kodeksu Cywilnego) miejscem zamieszkania jest jedna z miejscowości

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

należących do Gminy Konopnica.

3. Osoba chcąc skorzystać z usługi door-to-door zobowiązuje się podpisać oświadczenie (załącznik nr 1 do Regulaminu) o spełnieniu warunków, o których mowa w ust. 1 i 2 oraz możliwie najpełniej przedstawić osobom bezpośrednio realizującym usługi door-to-door (Kierowca, Asystent, Koordynator) dokumentację potwierdzającą ograniczenia w zakresie mobilności.
4. Osoba chcąc skorzystać z usługi door-to-door będzie zobowiązana podpisać stosowną zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych i wrażliwych oraz na wgląd osób bezpośrednio realizujących usługi do jej dokumentacji medycznej (lub innej adekwatnej) celem zapoznania się ze stanem zdrowia osoby na potrzeby transportu lub w celu potwierdzenia uprawnień do korzystania z usług.

## § 3

### **Zgłaszanie potrzeby skorzystania z usługi transportowej door-to-door przez uprawnionych mieszkańców Gminy Konopnica**

1. Usługi transportowe door-to-door realizowane będą na podstawie indywidualnych zgłoszeń.
2. Zgłoszeń o których mowa w § 3 będzie można dokonywać:
  - a) e- mailem: [transport@konopnica.eu](mailto:transport@konopnica.eu)
  - b) telefonicznie: 815031081
  - c) ePUAPem Urzędu Gminy Konopnica,
  - d) w siedzibie Gminy Konopnica (punkt obsługi interesanta),
  - e) za pośrednictwem osoby trzeciej (członka rodziny, opiekuna prawnego, osoby obcej itd.
  - f) za pośrednictwem Ośrodka Pomocy Społecznej w Konopnicy pracującego w terenie (Pracownicy Socjalni, Opiekunki Środowiskowe, Asystent Osobisty Osoby z Niepełnosprawnością).
3. Do zgłoszenia należy podać imię i nazwisko osoby chcącej skorzystać z usługi door-to-door, telefon oraz adres zamieszkania.
4. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na realizację usługi transportowej door-to-door

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

będzie następować najwcześniej na następny dzień roboczy przypadający po dniu, w którym nastąpiło zgłoszenie.

5. Asystent po przyjęciu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, skontaktuje się z osobą chcącą skorzystać z transportu door-to-door, w celu przeprowadzenia rozmowy weryfikującej uprawnienia do skorzystania z transportu i zebrania niezbędnych danych osobowych.
6. W trakcie rozmowy asystent poinformuje o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych – zgodnie z przepisami wynikającymi z 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), oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781).
7. Zakres danych zebranych przez asystenta podczas rozmowy weryfikującej uprawnienia:
  - a) dane osobowe i kontaktowe osoby,
  - b) proponowana data wykonania usługi oraz jej godzina rozpoczęcia i zakończenia,
  - c) miejsce podstawienia samochodu oraz miejsce docelowe przejazdu,
  - d) cel podróży (rodzaj aktywizacji),
  - e) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usług, transportowych door-to-door (w tym posiadane dokumenty potwierdzające ograniczoną mobilność),
  - f) ewentualne posiadanie przez Użytkownika/Użytkowniczkę zaopatrzenia ortopedycznego (wózek inwalidzki, balkonik, kule, laska i inne niezbędne),
  - g) informacja, czy przy realizacji usługi potrzebny będzie Asystent,
  - h) informacja czy podczas usługi towarzyszyć będzie osobie inna osoba (opiekun/opiekunka, członek rodziny lub inna osoba),
  - i) informacja czy osobie towarzyszyć będzie pies przewodnik.
8. Po odbyciu rozmowy, asystent zakwalifikuje osobę do usługi door-to-door potwierdzając wykonanie usługi, bądź odrzuci zgłoszenie z uwagi na brak przesłanek kwalifikujących osobę do transportu door-to-door.

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

9. W przypadku odmowy realizacji takiej usługi, osoba będzie każdorazowo powiadomiona telefonicznie a następnie na piśmie przez asystenta, wraz z uzasadnieniem.
10. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi będzie decydować kolejność zgłoszeń.

## § 4

### Zasady realizacji usług transportowych door-to-door dla mieszkańców Gminy Konopnica

1. Usługi transportowe door-to-door świadczone będą na rzecz osób, o których mowa w § 1-2 Regulaminu zgodnie z definicją zawartą w § 1 ust. pkt. c regulaminu.
2. Usługi transportowe door-to-door będą świadczone pojazdem specjalistycznym zgodnie z § 1 ust. g, zakupionym przez Gminę Konopnica w ramach projektu.
3. Usługi door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia będą realizowane w okresie od 01.05.2021 r. do 30.10.2022 r, po tym okresie przez kolejne 3 lata w ramach trwałości projektu. Usługa dla mieszkańców Gminy Konopnica realizowana będzie nieodpłatnie.
4. Usługi transportowe door-to-door realizowane będą w dni robocze od godziny 8.00 do 15.00. Dopuszcza się również realizację usług w innych godzinach i w dni wolne od pracy, jednak po wcześniejszym uzgodnieniu takiej usługi z asystentem.
5. Usługi transportowe door-to-door świadczone będą w granicach administracyjnych Gminy Konopnica.
6. Warunkiem skorzystania z usług transportowych door-to-door będzie złożenie przez osobę lub jej pełnoletniego opiekuna oświadczenia o spełnieniu warunków, o których mowa w § 2 regulaminu oraz niezbędnych zgód (załącznik nr 2 do regulaminu).
7. Asystent będzie mógł łączyć zgłoszenia jeżeli nie będzie miało to wpływu na dotrzymanie terminu.

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

8. 8. W przypadku braku możliwości zrealizowania usług transportowych door-to-door zgodnie ze zgłoszeniem, Użytkownik/Użytkowniczka na podane dane kontaktowe otrzyma informację o braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w ustalonym terminie.
9. Cel jazdy nie może być zmieniony w trakcie realizacji usługi. O wyborze trasy decyduje kierowca.
10. Kierowca i asystent będą odpowiedzialne za: dotarcie na czas umówionej usługi, wsparcie osoby w drodze z miejsca zamieszkania (lub innego) do samochodu, pomoc w wejściu do samochodu, odpowiednie zabezpieczenie osoby w pojeździe, pomoc przy wysiadaniu z samochodu.
11. Jeśli Użytkownik/Użytkowniczka będzie wymagać również wsparcia w dotarciu z samochodu do miejsca docelowego przejazdu, usługę taką będzie realizował wyłącznie asystent.
12. Użytkownik/Użytkowniczka oraz osoby towarzyszące będące na miejscu odbioru pod wpływem alkoholu nie będą mogli skorzystać z usług transportowych door-to-door. W trakcie przewozu Użytkownika/Użytkowniczkę oraz osoby towarzyszące będzie obowiązywał zakaz palenia wyrobów tytoniowych, e-papierosów oraz spożywania napojów alkoholowych i innych substancji psychoaktywnych.
13. Użytkownik/Użytkowniczka odbywający przejazd na wózku inwalidzkim będzie miał obowiązek umożliwienia Kierowcy zamocowania wózka na czas podróży oraz nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi samochodu.
14. Użytkownik/Użytkowniczka oraz osoby towarzyszące będą mieć obowiązek podporządkowania się wszelkim wskazaniom Kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
15. Użytkownik/użytkowniczka może przewozić w samochodzie bagaż, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe tak, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na szkodę osób i mienia w tym innych Użytkowników/Użytkowniczek, ponadto nie zasłaniał widoczności Kierowcy samochodu i nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.
16. Po zakończeniu realizacji usługi transportowej door-to-door wskazane jest aby

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

Użytkownik/Użytkowniczka wzięli udział w krótkiej ankiecie satysfakcji przeprowadzonej przez kierownicę bądź asystenta.

17. Osoby bezpośrednio realizujące usługi transportowe door-to-door będą wyposażone w identyfikatory.

## § 5

### Zasady rezygnacji z usługi transportowej door-to-door

1. Zgłoszoną usługę transportową door-to-door, osoba lub jej przedstawiciel będzie mogła odwołać za pośrednictwem tych samych kanałów komunikacji jak w przypadku zgłoszenia (wymienione w § 3 ust. 2. Regulaminu).
2. Odwołanie usługi będzie możliwe do 1 godziny przed planowaną godziną usługi, dotyczy to również zmiany terminu usługi.
3. W przypadku trzykrotnego zaistnienia sytuacji, o których mowa w ust. 2 koordynator może odmówić po raz kolejny przyjęcia zgłoszeń od danego Użytkownika/Użytkowniczki na okres miesiąca.
4. W przypadku, gdy osoba, która zamówiła usługę transportową będzie nieobecna na miejscu odbioru, lub nie będzie gotowa do przejazdu w uzgodnionym czasie, kierowca będzie czekał do 15 minut i o zaistniałym fakcie poinformuje asystenta.
5. W przypadku dwukrotnego zaistnienia sytuacji o której mowa w ust. 4, asystent będzie mógł odmówić przyjmowania zgłoszeń od danego Użytkownika/Użytkowniczki na okres trzech kolejnych miesięcy.

## § 6

### Sposób zgłaszania skarg, uwag i wniosków przez Użytkowników/Użytkowniczki

1. Skargę, wniosek lub uwagę po skorzystaniu z usługi door-to-door,

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

---

Użytkownik/Użytkowniczka będzie mógł/mogła złożyć do asystenta za pośrednictwem tych samych kanałów komunikacji jak w przypadku zgłoszenia (wymienione w § 3 ust.2. Regulaminu).

2. Wszystkie skargi, uwagi oraz wnioski zostaną rozpatrzone przez Gminę w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych.
3. Każda skarga, uwaga, wniosek będzie rozpatrywany indywidualnie przez powołany w tym celu zespół.
4. Użytkownik/Użytkowniczka po rozpatrzeniu skargi otrzyma odpowiedź na piśmie wraz uzasadnieniem.
5. W celu doskonalenia jakości usług door-to-door, będą również uwzględniane uwagi lub wnioski zawarte w ankietach satysfakcji.

## § 7

### Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 maja 2021 r.
2. Gmina zastrzega sobie prawo do wniesienia zmian w niniejszym Regulaminie oraz wprowadzenia dodatkowych regulacji.
3. W kwestiach nieujętych w niniejszym Regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Wójt Gminy Konopnica.





Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności Gminy Konopnica.

**ZGODY NIEZBĘDNE DO REALIZACJI USŁUGI DOOR-TO-DOOR DLA OSÓB  
POTRZEBUJĄCYCH WSPARCIA W ZAKRESIE MOBILNOŚCI GMINY KONOPNICA**

Ja.....

(imię i nazwisko)

(PESEL)

nżej podpisany niniejszym wyrażam zgodę na:

wgląd osób bezpośrednio realizujących usługę door-to-door do mojej dokumentacji medycznej (lub innej adekwatnej), celem zapoznania się z moim stanem zdrowia w celu potwierdzenia uprawnień do korzystania z usług. Przetwarzanie moich danych osobowych i wrażliwych przez Gminę Konopnica dla potrzeb niezbędnych do realizacji usługi transportowej door-to-door 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 (RODO).

.....  
(data i miejsce oświadczenia)

.....  
(podpis osoby składającej oświadczenie lub opiekuna prawnego)