**Załącznik do Zarządzenia Nr 83.2021**

**Burmistrza Pełczyc z dnia 4 listopada 2021 r.**

**REGULAMIN**

**ŚWIADCZENIA USŁUG TANSPORTOWYCH DOOR- TO- DOOR W GMINIE PEŁCZYCE realizowanych w ramach projektu pt. „Usługi transportu door–to-door w Gminie Pełczyce”**

Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z usług bezpłatnego specjalistycznego przewozu osób– mieszkańców Gminy Pełczyce, w związku z realizacją projektu pn. „Usługi transportu door– to-door w Gminie Pełczyce”.

1. Przewoźnik realizuje usługę dopuszczonymi do ruchu i odpowiednio oznakowanymi specjalistycznymi pojazdami dostosowanymi do potrzeb osób z niepełnosprawnością, tj. wyposażonymi w urządzenia do mocowania wózków dla osób z niepełnosprawnością oraz windy umożliwiające wjazd wózkiem z osobą z niepełnosprawnością do pojazdu.

**2.** Usługa świadczona jest w trybie przewozów codziennych od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 lub w innych godzinach w miarę zapotrzebowania.

1. Do skorzystania z usług są uprawnione osoby pełnoletnie, które:

- posiadają trwałe lub czasowe trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome lub słabowidzące;

- osoby z niepełnosprawnością, posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub dokument równoważny);

- osoby nie posiadające orzeczenia (lub równoważnego dokumentu) świadczącego o niepełnosprawności mające widoczne trudności w przemieszczaniu się i komunikowaniu się;

1. Przejazdy w ramach projektu są możliwe do zrealizowania w następujących celach:

1) Aktywizacja społeczna, m. in. kursy, szkolenia, warsztaty, spotkania integracyjne, poradnictwo, dostęp do wydarzeń kulturalnych organizowanych na terenie świadczenia usług oraz do obiektów sportowych; umożliwienie załatwienia spraw urzędowych, m. in. w ZUS, KRUS, US, Urząd Miejski, Urząd Pracy itp.)

2) Cel zawodowy- szkolenia i kursy zawodowe, w celu zdobycia lub podniesienia kwalifikacji, korzystanie z ofert PUP lub agencji pośrednictwa pracy, korzystanie z ofert instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową oraz utrzymanie zatrudnienia w przypadku braku oferty transportowej o pożądanym standardzie;

3) Cel edukacyjny- przejazdy związane m. in. ze wzrostem poziomu wykształcenia;

4) Cel zdrowotny- zaplanowane wizyty lekarskie, rehabilitacje zdrowotne, nieprzewidziane przypadki losowe związane ze zdrowiem i życiem.

**5.** Ustala się następujące szczegółowe warunki korzystania z usług door- to- door świadczonych w ramach projektu:

1) Przyjmowanie zleceń przez przewoźnika odbywa się:

1. w dni powszednie w godzinach od 8.00 do 15.00 pod numerem telefonu 957685132 (połączenie głosowe),
2. pod adresem e-mail [dowoz@mgopspelczyce.pl](mailto:dowoz@mgopspelczyce.pl),
3. za pośrednictwem karty zamówień przewozu na stronie [www.mgopspelczyce.pl](http://www.mgopspelczyce.pl) ,
4. w MGOPS za pośrednictwem pracownika socjalnego- w razie braku możliwości technicznych lub innych ważnych przyczyn, przez które Korzystający nie ma możliwości zgłoszenia wyjazdu za pomocą narzędzi opisanych w ust. 5 lit. a –c.
5. Po godz. 15.00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy zlecenia są przyjmowane tylko i wyłącznie w formie, o której mowa w ust. 5 lit. b i c. W przypadku zgłoszeń w soboty i dni ustawowo wolne od pracy, dyspozytor kontaktuje się z zamawiającym usługę w następnym dniu roboczym i informuje o możliwości przyjęcia zlecenia.
6. Zlecenia przyjmowane są najpóźniej w dniu poprzedzającym termin wyjazdu, z zastrzeżeniem, że w każdym przypadku o terminie realizacji decyduje kolejność zgłoszeń.
7. Dyspozytor po przyjęciu zlecenia w pierwszej kolejności weryfikuje drogą telefoniczną, czy dana osoba uprawniona jest do korzystania z usługi bezpłatnego przewozu.
8. Korzystający jest zobowiązany do udzielenia dyspozytorowi informacji na temat:
9. posiadania stosownego orzeczenia,
10. rodzaju ograniczenia ruchowego (innej niepełnosprawności),
11. zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),
12. wieku, ogólnego stanu zdrowia i wagi osoby,
13. informacji, czy przy danej usłudze potrzebny jest pomocnik.
14. Po pozytywnej weryfikacji osoby korzystającej z przewozu dyspozytorowi należy podać pełne informacje dotyczące:
15. adresu podstawienia samochodu (miejsce startu kursu),
16. miejsca odebrania Korzystającego, np. z przed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, podjazd, rodzaj schodów itp.
17. adresu miejsca docelowego (koniec kursu),
18. godziny startu oraz godzinę, na którą trzeba dotrzeć do miejsca docelowego,
19. zakresu usługi, np. przewóz osoby poruszającej się o kulach, siedzącej na wózku, z innymi dysfunkcjami,
20. danych osobowych Korzystającego: imię i nazwisko pasażera, adres zamieszkania oraz adres mailowy celem rejestracji w systemie, numeru telefonu do Korzystającego lub osoby upoważnionej.
21. W przypadku, gdy w zgłoszonym przez Korzystającego terminie nie ma możliwości realizacji zlecenia, Korzystający zostaje wpisany na listę rezerwową. W momencie zwolnienia samochodu (anulacja rezerwacji/zapisu) dyspozytor informuje telefonicznie zainteresowanego Korzystającego o przyjęciu zlecenia.

**6.** Usługa przewozu wykonywana jest w granicach gminy Pełczyce, powiatu Choszczeńskiego, a poza jej granicami tylko w przypadku leczenia lub rehabilitacji do 25 km od granic Pełczyc lub w promieniu 50 km od Urzędu Miejskiego w Pełczycach o ile cel podróży jest szczególnie istotny z punktu widzenia aktywizacji społeczno-zawodowej użytkownika.

**7**. Kurs jest rozumiany jako przejazd w dwie strony jednego użytkownika lub grupy udającej się w jednym celu.

**8.** W specjalistycznym pojeździe zapewnione są miejsca siedzące dla opiekunów jeżeli tacy są wymagani lub w przypadku braku asystenta kierowcy.

**9.** Załogę samochodu specjalistycznego, świadczącego usługi przewozu osób z niepełnosprawnością stanowi kierowca i asystent- przeszkoleni w zakresie udzielania pierwszej pomocy.

**10.** Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej oraz osób ze stwierdzonymi chorobami zakaźnymi.

**11.** Świadczenie usługi odbywa się w systemie „od drzwi do drzwi”, tzn. kierowca i asystent zapewniają pomoc w wyjściu ze wskazanego miejsca i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez osobę z niepełnosprawnością, jego opiekuna prawnego lub asystenta.

**12.** Jeżeli czas dojazdu od Korzystającego do miejsca docelowego nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku Korzystających przebiegają w bliskich odległościach, dyspozytor może łączyć kursy.

1. Przewoźnik, w porozumieniu z Kierownikiem MGOPS w Pełczycach, może odmówić przyjęcia zlecenia na przewóz osobie, która notorycznie narusza niniejszy regulamin.
2. W przypadku, gdy Korzystający chciałby przesunąć godzinę podstawienia samochodu lub anulować zlecenie, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym dyspozytora.
3. Korzystający nie posiadający własnego wózka inwalidzkiego może skorzystać z lekkiego składanego wózka inwalidzkiego znajdującego się w dyspozycji Przewoźnika.
4. Pracownicy Przewoźnika w trakcie realizacji usługi nie mogą wykonywać innych zleceń poza wyżej opisaną usługą przewozu osób z niepełnosprawnością.
5. Korzystający ma prawo podróżować w towarzystwie jednego opiekuna zgłoszonego u dyspozytora i/lub psa przewodnika.
6. Osobą towarzyszącą nie może być osoba wymagająca pomocy ze strony pracowników Przewoźnika.
7. Przewoźnikowi nie wolno przewozić osoby towarzyszącej jako wyłącznego pasażera kursu.
8. W trakcie przewozu obowiązuje całkowity zakaz konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych (nie dotyczy wody pitnej oraz napojów bezalkoholowych).
9. Dane osobowe Korzystających są przechowywane przez Przewoźnika z należytą starannością, zgodnie z zapisami Ustawy o ochronie danych osobowych i są wykorzystywane jedynie do celów związanych z realizacją usług przewozowych realizowanych w ramach realizacji projektu „Usługi transportu door- to- door w Gminie Pełczyce”.
10. Wszelkie informacje w zakresie spraw związanych z korzystaniem z usług specjalistycznego przewozu osób z niepełnosprawnością realizowanych przez Przewoźnika można uzyskać pod poniższymi numerami telefonów: 957685132, a także drogą elektroniczną wysyłając zapytanie na adres e-mailowy: [dowoz@mgopspelczyce.pl](mailto:dowoz@mgopspelczyce.pl) .
11. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie ostateczną decyzji podejmuje Kierownik MGOPS.
12. Formularz „Oświadczenie o spełnieniu kryteriów do korzystania z usługi indywidualnego transportu door-to-door dla mieszkańców gminy Pełczyce stanowi zał. Nr 1 do niniejszego Regulaminu”.
13. W ramach potwierdzenia skorzystania z usługi każdorazowo Korzystający wypełnia „Potwierdzenie skorzystania z usługi indywidualnego transportu door- to- door dla mieszkańców gminy Pełczyce”- załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
14. Skargi, uwagi i wnioski dot. sposobu realizacji przez Przewoźnika specjalistycznego przewozu osób z niepełnosprawnością (druk- załącznik nr 3), przyjmuje i rozpatruje Kierownik MGOPS w Pełczycach.
15. Każdorazowo, po skorzystaniu z usługi użytkownik usługi proszony jest o wypełnienie anonimowej ankiety satysfakcji klienta (druk- załącznik nr 4), która pozwala na ocenę jakości świadczonych usług i daje możliwość wprowadzenia zmian w takim zakresie, żeby były one świadczone na możliwie najwyższym poziomie.