



# DZIENNIK URZĘDOWY

## WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

---

Szczecin, dnia 02 stycznia 2023 r.

Poz. 71

### **UCHWAŁA NR XXXI.311.2022 RADY MIEJSKIEJ W PEŁCZYCACH**

z dnia 22 grudnia 2022 r.

**w sprawie przyjęcia "Regulaminu świadczenia usług transportowych door- to- door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w gminie Pełczyce".**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 559 z późn. zm.), Rada Miejska w Pełczycach uchwala, co następuje:

**§ 1.** Przyjmuje się "Regulamin świadczenia usług transportowych door- to- door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w gminie Pełczyce" stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Kierownikowi Miejsko- Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Pełczycach.

**§ 3.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Zachodniopomorskiego.

Przewodniczący Rady Miejskiej

**Marek Sowiński**

Załącznik Nr 1 do uchwały Nr XXXI.311 .2022

Rady Miejskiej w Pełczycach

z dnia 22 grudnia 2022 r.

### **Regulamin świadczenia usług transportowych door- to- door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w gminie Pełczyce**

Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z usług bezpłatnego specjalistycznego przewozu osób – mieszkańców Gminy 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 15.00 lub w innych godzinach w miarę zapotrzebowania.

3. 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 z symbolem 05- R (lub dokument równoważny);
- osoby nie posiadające orzeczenia (lub równoważnego dokumentu) świadczącego o niepełnosprawności mające widoczne trudności w przemieszczaniu się i komunikowaniu się;

4. 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, nieprzewidziane przypadki losowe związane ze zdrowiem i życiem.

5. Ustala się następujące szczegółowe warunki korzystania z usług door- to- door w gminie Pełczyce:

1) Przyjmowanie zleceń przez przewoźnika odbywa się:

- a) w dni powszednie w godzinach od 8.00 do 15.00 pod numerem telefonu 957685132 (połączenie głosowe),
- b) pod adresem e-mail dowoz@mgopspelczyce.pl,
- c) za pośrednictwem karty zamówień przewozu na stronie www.mgopspelczyce.pl,
- d) 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.

2) 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.

- 3) Zlecenia przyjmowane są najpóźniej w terminie 2 dni roboczych poprzedzających termin wyjazdu, z zastrzeżeniem, że w każdym przypadku o terminie realizacji decyduje kolejność zgłoszeń.
- 4) Dyspozytor po przyjęciu zlecenia w pierwszej kolejności weryfikuje drogą telefoniczną, czy dana osoba uprawniona jest do korzystania z usługi bezpłatnego przewozu.
- 5) Korzystający jest zobowiązany do udzielenia dyspozytorowi informacji na temat:
  - a) posiadania stosownego orzeczenia,
  - b) rodzaju ograniczenia ruchowego (innej niepełnosprawności),
  - c) zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),
  - d) wieku, ogólnego stanu zdrowia i wagi osoby,
  - e) informacji, czy przy danej usłudze potrzebny jest pomocnik.
- 6) Po pozytywnej weryfikacji osoby korzystającej z przewozu dyspozytorowi należy podać pełne informacje dotyczące:
  - a) adresu podstawienia samochodu (miejsce startu kursu),
  - b) miejsca odebrania Korzystającego, np. z przed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, podjazd, rodzaj schodów itp.
  - c) adresu miejsca docelowego (koniec kursu),
  - d) godzinę startu oraz godzinę, na którą trzeba dotrzeć do miejsca docelowego,
  - e) zakresu usługi, np. przewóz osoby poruszającej się o kulach, siedzącej na wózku, z innymi dysfunkcjami,
  - f) danych osobowych Korzystającego: imię i nazwisko pasażera, adres zamieszkania oraz adres mailowy celem rejestracji w systemie, numeru telefonu do Korzystającego lub osoby upoważnionej.
- 7) 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.
- 8) Przewoźnik nie realizuje przewozów cyklicznych, np. codzienny dowóz na zabiegi lub rehabilitację.
  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 stanowią kierowca oraz w razie potrzeby asystent odpowiednio przeszkoleni.
  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.

13. Przewoźnik, w porozumieniu z Kierownikiem MGOPS w Pełczycach, może odmówić przyjęcia zlecenia na przewóz osobie, która notorycznie narusza niniejszy regulamin.

14. W przypadku, gdy Korzystający chciałby przesunąć godzinę realizacji usługi lub anulować zlecenie, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym dyspozytora.

15. Korzystający nie posiadający własnego wózka inwalidzkiego może skorzystać z lekkiego składanego wózka inwalidzkiego znajdującego się w dyspozycji Przewoźnika.

16. Pracownicy Przewoźnika w trakcie realizacji usługi nie mogą wykonywać innych zleceń poza wyżej opisaną usługą przewozu osób z niepełnosprawnością.

17. Korzystający ma prawo podróżować w towarzystwie jednego opiekuna zgłoszonego u dyspozytora i/lub psa przewodnika.

18. Osobą towarzyszącą nie może być osoba wymagająca pomocy ze strony pracowników Przewoźnika.

19. Przewoźnikowi nie wolno przewozić osoby towarzyszącej jako wyłącznego pasażera kursu.

20. W trakcie przewozu obowiązuje całkowity zakaz konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych (nie dotyczy wody pitnej oraz napojów bezalkoholowych).

21. 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.

22. 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.

23. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Kierownik MGOPS.

24. 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”.

25. 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.

26. Skargi, uwagi i wnioski dot. sposobu realizacji przez Przewoźnika specjalistycznego przewozu osób z niepełnosprawnością (druk- załącznik nr 2), przyjmuje i rozpatruje Kierownik MGOPS w Pełczycach.

27. Każdorazowo, po skorzystaniu z usługi użytkownik usługi proszony jest o wypełnienie anonimowej ankiety satysfakcji klienta (druk- załącznik nr 3), która pozwala na ocenę jakości świadczonych usług i daje możliwość wprowadzenia zmian w takim zakresie, żeby były one świadczone na możliwie najwyższym poziomie.

## Załącznik Nr 1 do Załącznika Nr 1

**Oświadczenie o spełnieniu kryteriów  
do korzystania z usługi indywidualnego transportu door-to-door  
dla mieszkańców gminy Pełczyce**

**Zamawiający:**

1. Imię i nazwisko: .....

2. Adres zamieszkania: .....

Płeć zamawiającego: KOBIETA MEŹCZYŻNA

3. Wiek zamawiającego: .....

4. Rodzaj ograniczenia powodującego potrzebę wsparcia w zakresie mobilności: .....

.....

5. Posiadane orzeczenie:

1) wydane przez .....

2) numer orzeczenia .....

3) rodzaj orzeczenia .....

4) data ważności orzeczenia .....

6. Szczegółne potrzeby dotyczące przejazdu: .....

.....

7. Telefon kontaktowy: .....

8. Adres e-mail: .....

9. Cel podróży (aktywizacja społeczna, cel zawodowy, edukacyjny, zdrowotny):

.....

10. Skąd Zamawiający dowiedział się o usłudze door-to-door: .....

11. Opiekun: TAK NIE

12. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim: TAK NIE

**Oświadczenia:**

1. Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem usługi indywidualnego transportu door- to- door dla mieszkańców gminy Pełczyce,

2. Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w oświadczeniu dla celów związanych z realizacją usługi indywidualnego transportu door- to- door dla mieszkańców gminy Pełczyce, mających trudności w poruszaniu, 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, oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1881).

.....

(miejscowość i data) (podpis odbiorcy usługi)

## Załącznik Nr 2 do Załącznika Nr 1

**Potwierdzenie skorzystania z usługi indywidualnego transportu door- to- door dla mieszkańców gminy  
Pełczyce**

Ja..... potwierdzam, że dn. .... korzystałam/ em z bezpłatnego transportu na trasie ..... realizowanego realizowanego przez MGOPS w Pełczycach.

.....

(miejscowość i data) (podpis odbiorcy usługi)

## Załącznik Nr 3 do Załącznika Nr 1

**Formularz zgłaszania uwag, opinii, reklamacji i propozycji  
co do zakresu i sposobu świadczenia usługi indywidualnego transportu door-to-door  
dla mieszkańców Gminy Pelczyce**

**DANE WNIOSKODAWCY:**

Nazwisko i imię:.....

Adres:.....

Numer telefonu\*: .....

**PRZEDMIOT REKLAMACJI:****UWAGI:****opis sytuacji:**.....  
.....**sformułowanie**                      **zarzutu:**.....

.....

**wskazanie punktu *Regulaminu*, który zdaniem autora został naruszony:**.....  
.....**OPINIE:**.....  
.....**PROPOZYCJE ZMIAN:**.....  
.....

.....

**Miejscowość, data    Podpis****wnioskodawcy**

## Załącznik Nr 4 do Załącznika Nr 1

**ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA**

Szanowni Państwo,

Miejsko Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Pełczycach w celu zapewnienia wysokiej jakości usług świadczonych na rzecz użytkowników door– to– door prosi o wyrażenie opinii na temat jakości wykonywanej usługi. Zebrane informacje pomogą w ewentualnej modyfikacji usługi transportowej celem dostosowania jej do Państwa wymagań oraz zwiększenia satysfakcji.

Jak ocenia Pani/ Pan jakość świadczonej usługi transportowej, biorąc pod uwagę następujące kryteria:

| <b>Zakres udzielonej usługi</b>                                     | <b>Skala oceny</b>   |               |            |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|------------|
|                                                                     | <b>bardzo dobrze</b> | <b>dobrze</b> | <b>źle</b> |
| Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia (zgłoszenia) |                      |               |            |
| Kontakt z osobą przyjmującą zgłoszenie                              |                      |               |            |
| Zadowolenie z uzyskanej informacji                                  |                      |               |            |
| Zadowolenie z usługi                                                |                      |               |            |
| Uprzejmość pracowników                                              |                      |               |            |