



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA WIELKOPOLSKIEGO

Poznań, dnia 2 grudnia 2024 r.

Poz. 9897

UCHWAŁA NR IX/57/2024 RADY MIEJSKIEJ W KĘPNIE

z dnia 19 listopada 2024 r.

w sprawie przyjęcia Gminnego Programu Pomocy Społecznej „Usługi transportowe door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno” oraz ustalenia regulaminu organizacji tych usług

Na podstawie art. 40 ust.1 i ust. 2 pkt 4 oraz art. 41 ust. 1, w związku z art.18 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz.: 1465 oraz poz. 1572) oraz art. 15 pkt 6 i art. 17 ust. 2 pkt 4 i art. 110 ust. 10 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2023 r. poz. 901, 1693,1938 i 2760 oraz z 2024 r. poz. 743) uchwała się, co następuje :

§ 1. 1. Przyjmuje się Gminny Program Pomocy Społecznej „Usługi transportowe door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno” stanowiący program osłonowy wspierający osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno, zwany dalej „Programem” w brzmieniu załącznika nr 1 do uchwały.

2. Program realizuje Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie.

§ 2. Ustala się „Regulamin organizacji usług transportowych Programu w brzmieniu załącznika nr 2 do uchwały.

§ 3. Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Kępno.

§ 4. Traci moc uchwała Nr XXXI/228/2021 Rady Miejskiej w Kępnie z dnia 26 kwietnia 2021 r. w sprawie przyjęcia „Kompleksowej koncepcji organizacji usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno (Dz. Urz. Woj. Wielkopolskiego z 2021 r. poz. 3951).

§ 5. Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Wielkopolskiego i wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2025 r.

Wiceprzewodniczący Rady Miejskiej w Kępnie
(-) Paweł Jański

Załącznik Nr 1 do uchwały Nr IX/57/2024
Rady Miejskiej w Kępnie
z dnia 19 listopada 2024 r.

Gminny Program Pomocy Społecznej
„ Usługi transportowe door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie
gminy Kępno
stanowiący program osłonowy

Kępno 2024

Niniejszy program osłonowy wspierający osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności został opracowany przez Gminę Kępno / Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie na potrzeby realizacji w/w programu.

Program ma na celu kontynuację usług transportowych na terenie Miasta i Gminy Kępno, gdzie dostęp do placówek aktywności – zawodowej, placówek zdrowia, urzędów, placówek edukacyjnych czy kulturalnych jest utrudniony.

Usługa door to door jest odpłatną usługą 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.

Na podstawie wywiadu, który został przeprowadzony wśród mieszkańców Miasta i Gminy Kępno został opracowany program osłonowy wspierający osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno, który będzie stanowił załącznik nr 1 do uchwały. Wywiad został przeprowadzony z mieszkańcami Miasta i Gminy Kępno na podstawie rozmów telefonicznych z pracownikami socjalnymi. Działanie to zostało skierowane do osób powyżej 18 roku życia, w wieku aktywności zawodowej oraz osób starszych, chorych, mających trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, na przykład ze względu na: ograniczoną sprawność, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne.

Otrzymane odpowiedzi pomogły zdefiniować problemy mieszkańców gminy w zakresie mobilności na rzecz aktywizacji społecznej, zawodowej i stały się podstawą do opracowania programu osłonowego.

I. CEL PROGRAMU

Głównym celem programu jest zaspokojenie potrzeb mieszkańców Gminy Kępno wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z:

- aktywizacją społeczno-zawodową poprzez zapewnienie usługi transportu door-to-door, co przyczyni się do poprawy jakości życia społecznego i zawodowego osób wykluczonych przez bariery mobilne.

II. PRIORYTETY

Priorytet I

Poprawa jakości i zwiększenie dostępności usług transportowych na rzecz osób wykluczonych przez bariery mobilne.

Priorytet II

Dostosowanie istniejącej usługi door-to-door do potrzeb osób niepełnosprawnych z Miasta i Gminy Kępno.

Priorytet III

Wsparcie dla użytkownika door-to-door w dotarciu do miejsca docelowego.

III. MIERNIKI

W ramach programu usługi transportowej door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno, wsparcie otrzyma rocznie przynajmniej 360 osób. Działania realizowane w ramach projektu przyczynią się do osiągnięcia celu głównego.

PIORYTET	MIERNIKI DO ZAŁOŻONYCH PRIORYTETÓW
1. Poprawa jakości i zwiększenie dostępności usług transportowych na rzecz osób wykluczonych przez bariery mobilne.	Liczba osób korzystających z usługi transportowej – 360 osób
2. Dostosowanie istniejącej usługi door-to-door do potrzeb osób niepełnosprawnych z Miasta i Gminy Kępno.	Liczba osób niepełnosprawnych z Miasta i Gminy Kępno – 360 osób
3. Wsparcie dla użytkownika door-to-door w dotarciu do miejsca docelowego.	Liczba udzielenia pomocy -360 osób

IV. SPOSÓB REALIZACJI PROGRAMU

Przewóz osób będzie odbywał się w odpłatnym systemie door-to-door, czyli zapewniana będzie pomoc w wydostaniu się ze zgłoszonego miejsca, dojazdu i pomocy w dotarciu do miejsca docelowego. Usługa będzie świadczona od poniedziałku do piątku od 08.00 do 16.00.

Z usług będą mogli korzystać mieszkańcy Miasta i Gminy Kępno w wieku od 18 roku życia, bez górnej granicy wiekowej, posiadających trudności w dotarciu do miejsc docelowych. Dyspozytor będzie odbierać zgłoszenia od potencjalnych odbiorców telefonicznie, bądź mailowo z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem, w dni robocze oraz układać miesięczny harmonogram wyjazdów w którym będą zawarte informacje tj. m.in. dane osobowe użytkownika/ użytkownicy, cel, termin, czas przejazdu. W przypadku, gdy dany termin będzie zajęty, zgłoszenie zachowuje swoją ważność i będzie realizowany w najbliższym wolnym terminie. Opiekun osoby zamawiającej usługę będzie miał możliwość darmowego przejazdu tylko i wyłącznie w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkownicy. Opiekun osoby korzystającej nie będzie ponosić odpłatności. Usługi będą świadczone na terenie Miasta i Gminy Kępno oraz w uzasadnionych przypadkach do ok 200 km w jedną stronę (np. przewożenie na leczenie lub rehabilitację poza miastem). Informacje na temat usługi door-to-door zostaną zamieszczone w miejscach dostępnych dla

wszystkich mieszkańców Miasta i Gminy Kępno, w tym: auto, strony internetowe, prasa, ogłoszenia, ulotki, itp. W regulaminie zostały ujęte formy i zakres oraz odpłatności usługi transportu door-to-door (potencjalni użytkownicy), regulamin zawiera również kryteria dostępu dla usługi transportu, wzór oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi (np. niepełnosprawność lub innych wskazań w zakresie ograniczenia mobilności). W uzasadnionych przypadkach będzie możliwość weryfikacji oświadczenia poprzez przedłożenie odpowiedniego dokumentu. O konieczności spełnienia kryterium dostępu oraz ewentualnej odmowie transportu potencjalni odbiorcy usługi będą informowani przy zamawianiu transportu. Ewentualne spory rozstrzyga właściwy organ jednostki samorządu terytorialnego. Każdy z użytkowników będzie poinformowany o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych.

V. MONITOROWANIE PROGRAMU

1. Monitoring i kontrola jakości usług odbywać się będzie na podstawie:

- 1) Liczby użytkowników/użytkowniczek usług transportowych door-to-door miesięcznie/rocznie,
- 2) liczby zrealizowanych kursów miesięcznie/rocznie,
- 3) czasu przejazdu,
- 4) czasu oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę,
- 5) czasu postoju bez realizacji usługi,
- 6) częstotliwości kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych godzin), liczby i powodów odmów wykonania usług transportowych door-to-door,
- 7) liczby odwołań/rezygnacji z usługi,
- 8) określenia celu podróży,
- 9) określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,
- 10) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i wniosków,
- 11) analizy danych zebranych w ramach ankiety satysfakcji

W ramach monitoringu i kontroli jakości świadczonej usługi, będzie prowadzona na bieżąco analiza zebranych danych, która będzie służyła formułowaniu wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług oraz wprowadzenie ewentualnych działań naprawczych.

**Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z
potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie
Miasta i Gminy Kępno**

„Door to Door w Mieście i Gminie Kępno”

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1. W związku z realizacją programu pn. „*Usługi transportowe door-to-door*” ustala się zasady organizacji usług indywidualnego transportu door-to-door dla osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności z terenu Miasta i Gminy Kępno- „Door to Door w Mieście i Gminie Kępno”

§ 2. Ilekroć w treści Regulaminu jest mowa o:

- 1) **Regulaminie** – rozumie się przez to Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno,
- 2) **Usłudze door-to-door** – rozumie się przez to usługę indywidualnego transportu osobom 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.
- 3) **Usłudze aktywnej integracji** – rozumie się przez 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), odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), zapobieganie ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.

Do usług aktywnej integracji należą **usługi o charakterze:**

- a) społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych,

zaradności, samodzielności i aktywności społecznej,

b) 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, pomoc w utrzymaniu zatrudnienia,

c) edukacyjnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy,

d) zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.

4) **Aktywizacji społeczno-zawodowej** – rozumie się przez to 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 , udział w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej.

5) **Osobach z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – rozumie się przez to osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność, są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

6) **Użytkowniku-** rozumie się przez to osobę z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystającą z usług door-to-door oraz usprawnień w budynkach, która ukończyła 18 rok życia, mającą trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność i wymagającą wsparcia w zakresie mobilności w celu zwiększenia jej integracji społeczno – zawodowej. Osoba musi spełniać co najmniej jeden z poniższych warunków:

a) porusza się na wózku inwalidzkim,

b) porusza się o kulach,

c) jest osobą niewidomą,

d) jest słabowidzącą,

e) ma problemy w komunikowaniu się w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną, chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe lub inne ograniczające mobilność.

7) **Opiekunie** – rozumie się przez to opiekuna/ opiekunkę lub asystenta/asystentkę użytkownika usług.

8) **Mieszkańcu** – rozumie się przez to osobę zamieszkałą na terenie Miasta i Gminy Kępno.

- 9) **MGOPS** – rozumie się przez to Miejsko - Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie.
- 10) **Dyspozytorze**- rozumie się przez to pracownika MGOPS przyjmującego zgłoszenie usługi door-to-door, w razie nieobecności kierowcy zastępuje go.
- 11) **Kierowca**- rozumie się przez to pracownika MGOPS , osoba kierująca autem
- 12) **Zgłoszeniu** – rozumie się przez to zamówienie usługi door-to-door, dokonane w MGOPS telefonicznie, drogą elektroniczną.
- 13) **Usłudze** – rozumie się przez to usługę indywidualnego transportu door-to-door.
- 14) **Łączeniu kursów**- rozumie się przez to przewóz dwóch lub więcej osób na ustalonej trasie.
- 15) **Kursie**- rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego wyznaczonego przez uczestnika/uczestniczkę usług bądź jego/jej opiekuna

Rozdział II

Zasady organizacji usług transportowych door-to-door Kryteria dostępu oraz sposób realizacji usług.

§ 3. Gmina Kępno do realizacji usług door-to-door wyznacza jednostkę organizacyjną - Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie, zwanym dalej MGOPS.

§ 4. Usługa door-to-door jest wykonywana specjalistycznym pojazdem przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych, zakupionym do tego celu przez Gminę Kępno.

§ 5. Usługi door-to-door realizowane są na podstawie indywidualnych zgłoszeń użytkowników/użytkowniczek.

§ 6. Do korzystania z usług door-to-door uprawnieni są mieszkańcy Miasta i Gminy Kępno którzy ukończyli 18 rok życia i mają problemy w przemieszczaniu się i spełniają co najmniej jeden z poniższych warunków:

- 1) poruszają się na wózku inwalidzkim,
- 2) poruszają się o kulach,
- 3) są osobą niewidomą,
- 4) są osobą słabowidzącą,
- 5) mają problemy w komunikowaniu się, w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną, chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe lub inne problemy ograniczające mobilność.

1. Usługi transportowe door-to-door świadczone są na rzecz osób, o których mowa w pkt. 2 wyłącznie w celu aktywizacji społeczno-zawodowej.

2. Usługi door-to-door nie spełniają funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie są świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.

§ 7. Warunkiem skorzystania z usług door-to-door jest złożenie przez użytkownika/użytkowniczkę lub opiekuna/asystenta oświadczenia o spełnieniu warunków określonych w § 6 według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do regulaminu oraz podpisanie klauzuli informacyjnej stanowiącej załącznik nr 2 do regulaminu.

§ 8. Usługi door-to-door świadczone są 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku) od godziny 8.00 do 16.00.

1. Usługi transportowe door-to-door świadczone są w szczególności w granicach administracyjnych gminy Kępno, a poza jej granicami tylko w przypadku uzasadnionym, w zakresie osiągnięcia celu aktywizacji społeczno-zawodowej.

§ 9. W uzasadnionych przypadkach usługa transportowa może być świadczona poza granicami administracyjnymi gminy Kępno, do ok. 200 km w jedną stronę (np. przewóz na leczenie lub rehabilitację poza MiG Kępno)

§ 10. 1. Użytkownicy usług door-to-door ponoszą opłaty.

2. Wysokość opłat w ramach usługi door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności została określona w tabeli odpłatności za usługę transportową w Gminie Kępno (załącznik nr. 5)

§11. Odpłatność dokonuje się w formie bezgotówkowej na rachunek bankowy: **22 1090 1144 0000 0000 1401 0014** lub kartą płatniczą u kierowcy.

§12. W wyjątkowych sytuacjach na wniosek użytkownika, Kierownik Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kępnie może zwolnić całkowicie lub częściowo z opłat.

§ 13. Zgłoszenia usług transportowych door-to-door można dokonywać w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00–14.00 w następujący sposób:

- 1) za pomocą formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej MGOPS w Kępnie – stanowiący załącznik nr 3 do regulaminu,
- 2) drogą mailową (e-mail wskazany na stronie internetowej MGOPS),
- 3) telefonicznie (nr telefonu wskazany na stronie internetowej MGOPS),
- 4) bezpośrednio w siedzibie MGOPS w Kępnie.

§ 14. 1. W zgłoszeniu należy podać :

- 1) dane osobowe i kontaktowe użytkownika,
- 2) datę i godzinę wykonania rozpoczęcia i zakończenia usługi,
- 3) miejsce podstawienia pojazdu oraz miejsce docelowe,

- 4) cel podróży,
- 5) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usług door-to-door,
- 6) posiadanie przez użytkownika zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.), lub psa asystującego
- 7) informacji, czy przy danej usłudze potrzebny jest opiekun,
- 8) wskazanie czy jest potrzebna pomoc w dotarciu z wyznaczonego miejsca do pojazdu
- 9) posiadanie przez użytkownika zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.), lub psa asystującego

2. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi będzie decydować kolejność zgłoszeń.
3. Jeżeli czas przejazdu nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników będą przebiegały w bliskich odległościach, dyspozytor transportu może łączyć zgłoszenia.
4. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na realizację usług transportowych door-to-door dokonuje dyspozytor.
5. Dyspozytor opracowuje miesięczny harmonogram przejazdów stanowiący załącznik nr 4 do regulaminy.

§ 15. W przypadku braku możliwości zrealizowania usług door-to-door zgodnie z zamówieniem, użytkownik na podane dane kontaktowe otrzyma informację o braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w ustalonym terminie.

§ 16. Użytkownik ma prawo zabrać ze sobą jedną osobę towarzyszącą jako opiekuna bez obowiązku uiszczenia dodatkowej opłaty, jak również psa asystującego.

§ 17. Użytkownik ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony kierowcy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się do miejsca docelowego.

§ 18. W przypadku, gdy nie można nawiązać z użytkownikiem/użytkowniczką bezpośredniego kontaktu, użytkownik jest zobowiązany zapewnić we własnym zakresie dodatkową pomoc pełnoletniego opiekuna w celu zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu.

§ 19.

1. W przypadku rezygnacji z usługi door-to-door, użytkownik jest zobowiązany do powiadomienia telefonicznie lub e-mailowo o tym fakcie dyspozytora transportu, w terminie nie późniejszym niż 24 godziny przed terminem wykonania usługi określonej w zgłoszeniu, a w wyjątkowych sytuacjach z uwagi na zdarzenie losowe, na 1 godzinę przed wykonaniem usługi.

2. W przypadku, gdy użytkownik rezygnuje z usługi transportu bez wcześniejszego powiadomienia

dyspozytora transportu, będzie nieobecny lub nie będzie gotowy do drogi w uzgodnionym czasie, kierowca o zaistniałym fakcie poinformuje dyspozytora transportu i po 10 minutach oczekiwania odjedzie.

3. W przypadku trzykrotnego powiadomienia o rezygnacji z usługi transportu bez zachowania terminów, o których mowa w ust.1 lub wystąpienia sytuacji, o której mowa w ust.2, dyspozytor transportu odmówi przyjmowania zgłoszeń od danego użytkownika na okres trzech kolejnych miesięcy. Po upływie tego okresu, użytkownik może ubiegać się o przyznanie usługi, poprzez ponowne zgłoszenie usługi.

§ 20. W trakcie przewozu użytkownika i jego opiekuna obowiązuje zakaz palenia papierosów, konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych.

§ 21. Użytkownik odbywający przejazd na wózku inwalidzkim ma obowiązek umożliwienia kierowcy zamocowania wózka na czas podróży oraz nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi pojazdu.

§ 22.

1. Użytkownik zobowiązany jest do podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
2. Kierowca ma prawo do odmowy wykonania usługi transportowej door-to-door w razie niemożliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu, lub gdy użytkownik/użytkowniczka lub opiekun będą pod wpływem alkoholu.

§23. Skargi i wnioski, opinie, reklamacje, uwagi i propozycje co do zakresu i sposobu świadczenia usług użytkownicy/ (lub w ich imieniu opiekunowie/asystenci) usług transportowych door-to- door składają do Kierownika MGOPS ,na formularzu dostępnym na stronie internetowej MGOPS stanowiący załącznik nr 4 do regulaminu oraz w siedzibie MGOPS , w formie pisemnej (listownie lub mailowo na wskazany w formularzu e-mail) lub telefonicznie na wskazany w formularzu nr telefonu (np. osoby niewidome), z zastrzeżeniem, że każdorazowo z rozmowy telefonicznej zostanie sporządzona notatka służbowa. Odpowiedź na złożoną skargę lub reklamację zostanie udzielona w takiej samej formie, w jakiej została złożona w ciągu 7 dni od otrzymania.

§ 24.

1.Monitoring i kontrola jakości usług odbywać się będzie na podstawie:

- 12) Liczby użytkowników/użytkowniczek usług transportowych door-to-door miesięcznie/rocznie,
- 13) liczby zrealizowanych kursów miesięcznie/rocznie,
- 14) czasu przejazdu,

- 15) czasu oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę,
- 16) czasu postoju bez realizacji usługi,
- 17) częstotliwości kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych godzin),
- 18) liczby i powodów odmów wykonania usług transportowych door-to-door,
- 19) liczby odwołań / rezygnacji z usługi,
- 20) określenia celu podróży,
- 21) określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,
- 22) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i wniosków,
- 23) analizy danych zebranych w ramach ankiety satysfakcji.

2. W ramach monitoringu i kontroli jakości świadczonej usługi, będzie prowadzona na bieżąco analiza zebranych danych, która będzie służyła formułowaniu wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług oraz wprowadzenie ewentualnych działań naprawczych.

§ 25. Akcja informacyjna dotycząca świadczenia usług transportu door-to-door będzie prowadzona poprzez wykorzystanie stron internetowych lokalnych instytucji, organizacji pozarządowych, portali społecznościowych, lokalnej prasy i innych. Komunikaty w możliwy sposób dostosowane będą również do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.

Rozdział III Postanowienia końcowe

§ 26. W celu wykorzystania wyników kontroli i monitoringu dla korekty zakresu i sposobów realizacji usług door-to-door. MGOPS raz w roku przeprowadzać będzie analizę zbiorczych danych dotyczących skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości.

2. Wyniki analizy, o której mowa służyć będą do formułowania wniosków i wprowadzania zmian w zakresie poprawy dostępności i jakości usług.

Załącznik nr 1 do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno”

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie ul. Ks. P. Wawrzyniaka 10,
63- 600 Kępno

OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU WARUNKÓW

umożliwiających skorzystanie z usługi transportowej door-to-door na terenie Miasta i Gminy Kępno

Ja, niżej podpisana/y

(imię i nazwisko, adres)

oświadczam, że jestem osobą mającą trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność i wymagam wsparcia w zakresie mobilności w celu zwiększenia integracji społeczno-zawodowej.

Jestem osobą (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, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe lub inne ograniczające mobilność.

Posiadam / nie posiadam (odpowiednie zaznaczyć) orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne)

-znacznym stopniem niepełnosprawności

-umiarkowanym stopniem niepełnosprawności

lekki	stopień	niepełnosprawności	symbol/e	przyczyny
niepełnosprawności:.....				

.....
data i podpis użytkownika lub opiekuna

Załącznik nr 2 do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno”

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie ul. Ks. P. Wawrzyniaka 10,
63- 600 Kępno

KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z przepisami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019r. Poz.1781) informuje się, że celem gromadzenia i przetwarzania danych osobowych określonych w załączniku do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno ” jest świadczenie usługi transportowej door-to-door.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie, ul. Ks.P. Wawrzyniaka 10, 63-600 Kępno**. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych mogą Państwo kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: paula.klodnicka_mgopskepno@interia.pl

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celu z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych, w tym przepisów archiwalnych. Osoba, której dane dotyczą ma prawo do:

1. 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.
2. wniesienia skargi do organu nadzorczego w przypadku gdy przetwarzanie danych odbywa się z naruszeniem przepisów powyższego rozporządzenia, tj. Prezesa Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

.....
data i podpis użytkownika lub opiekuna

Załącznik nr 3 do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno”

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie ul. Ks. P. Wawrzyniaka 10,
63- 600 Kępno

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

Jestem osobą mającą trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność i wymagam wsparcia w zakresie mobilności w celu zwiększenia integracji społeczno-zawodowej (poruszam się na wózku inwalidzkim lub o kulach, jestem osobą niewidomą, słabowidzącą, mam problemy z komunikowaniem się w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną , chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe ub inne ograniczenia mobilności.

1. IMIĘ I NAZWISKO
2. ADRES ZAMIESZKANIA
3. TELEFON.....
4. DATA / GODZINA / MIEJSCE PODSTAWIENIA POJAZDU
-
5. GODZINA ZAKOŃCZENIA USŁUGI
6. MIEJSCE DOCELOWE
7. CEL PODRÓŻY
8. UZASADNIENIE SKORZYSTANIA Z USŁUGI (poruszam się na wózku inwalidzkim lub o kulach, jestem osobą niewidomą, słabowidzącą, mam problemy z komunikowaniem się w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną , chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe ub inne ograniczenia mobilności.....
9. CZY UŻYTKOWNIK POSIADA SPRZĘT ORTOPEDYCZNY (wózek, balkonik, kule) CZY PODCZAS WYKONYWANIA USŁUGI UŻYTKOWNIKA/UŻYTKOWNICZKI WYMAGA POMOCY OPIEKUNA
10. CZY UŻYTKOWNIK /UŻYTKOWNICZKA WYMAGA POMOCY W DOTARCIU Z WYZNACZONEGO MIEJSCA DO POJAZDU.....

..... data i podpis użytkownika lub opiekuna

Załącznik nr 5 do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno”

Tabela odpłatności za usługę transportową door-to-door w Gminie Kępno

Transport door-to-door		
Lp.	Trasa przejazdu	Oplata za 1 km
1.	Gmina Kępno	2,00 zł
2.	Powiat kępiński	2,50 zł
3.	Pozostałe (poza gminą i powiatem kępińskim)	2,00 zł