

REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB ZE SPECJALNYMI POTRZEBAMI W ZAKRESIE MOBILNOŚCI W RAMACH PROJEKTU *„Wsparcie mobilności mieszkańców Powiatu Karkonoskiego”*

Rozdział I Postanowienia Ogólne

§ 1

„Regulamin przewozu osób ze specjalnymi potrzebami w zakresie mobilności w ramach projektu „Wsparcie mobilności mieszkańców Powiatu Karkonoskiego” określa zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób ze specjalnymi potrzebami w zakresie mobilności zamieszkałych na terenie powiatu karkonoskiego.

§ 2

Ilekroć w dalszych postanowieniach jest mowa o:

- 1) „Regulaminie” – rozumie się przez to Regulamin przewozu osób ze specjalnymi potrzebami w zakresie mobilności w ramach projektu „Wsparcie mobilności mieszkańców Powiatu Karkonoskiego”;
- 2) „Projekcie” – rozumie się przez to projekt pn. „Wsparcie mobilności mieszkańców Powiatu Karkonoskiego” realizowany przez Powiat Karkonoski współfinansowany ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym;
- 3) „Powiecie” – rozumie się przez to Powiat Karkonoski;
- 4) „Osobie ze specjalnymi potrzebami w zakresie mobilności” – rozumie się przez to osoby, które 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), zarówno posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i nieposiadające takiego orzeczenia;
- 5) „Uczestniku projektu”/ „Pasażerze” – rozumie się przez to osobę z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, która ukończyła 18 rok życia, zamieszkałą na obszarze Powiatu Karkonoskiego, która złożyła dokumenty zgłoszeniowe

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

- wraz z oświadczeniem o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door;
- 6) „Przewoźniku” – rozumie się przez to Powiat Karkonoski;
 - 7) „Asystent/ dyspozytor” – rozumie się przez to osobę, która przyjmuje zgłoszenie od uczestnika projektu opiekuna lub osoby towarzyszącej pasażerowi, zatrudnionej przez przewoźnika, wspierającą uczestnika projektu w pokonaniu drogi z miejsca zamieszkania do pojazdu oraz z Pojazdu do miejsca docelowego;
 - 8) „Zgłoszeniu” – rozumie się przez to zamówienie usługi przewozu, dokonane telefonicznie, drogą elektroniczną, bądź na piśmie za zwrotnym potwierdzeniem wykonania usługi;
 - 9) „Taryfie” – rozumie się przez to obowiązujący cennik opłat za przewóz osób niepełnosprawnych;
 - 10) „Pojeździe” – rozumie się przez to nowy pojazd zakupiony i przeznaczony do przewozu osób ze specjalnymi potrzebami w zakresie mobilności;
 - 11) „Przewóz”/ „Kurs” – rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego wskazanego przez pasażera bądź jego opiekuna;
 - 12) „Przewóz indywidualny” – rozumie się przez to przewóz jednej osoby ze specjalnymi potrzebami w zakresie mobilności, na specjalne zamówienie pasażera;
 - 13) „Przewóz łączony” – rozumie się przez to przewóz dwóch lub więcej osób ze specjalnymi potrzebami w zakresie mobilności na ustalonej trasie.

Rozdział II

Ogólne zasady przewozu osób niepełnosprawnych

§ 3

1. Przewóz będzie wykonywany specjalistycznym pojazdem przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych, zakupionym do tego celu przez Powiat.
2. Do korzystania z przewozów uprawnieni są mieszkańcy Powiatu spełniający następujące wymogi:
 - a) mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność (w szczególności: poruszający się na wózkach, poruszający się o kulach, niewidome, słabowidzące);
 - b) ukończyły 18 rok życia,
 - c) złożą dokumenty rekrutacyjne wraz z oświadczeniem o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door oraz otrzymają zwrotną informację o zakwalifikowaniu się do projektu.

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

3. Celem usługi jest wsparcie w aktywizacji społecznej, zawodowej, edukacyjnej lub zdrowotnej:
 - a) aktywizacja społeczna to w szczególności nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach takich jak w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr itp.);
 - b) aktywizacja zawodowa to w szczególności utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy;
 - c) aktywizacja edukacyjna to w szczególności wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy;
 - d) aktywizacja zdrowotna to w szczególności wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w szczególności rehabilitacyjnych).
4. Przewozy osób ze specjalnymi potrzebami w zakresie mobilności świadczone będą w granicach administracyjnych Powiatu. W uzasadnionych przypadkach Pasażer może wystąpić o przewóz poza obszar Powiatu. Decyzję w ciągu 2 dni podejmuje przewoźnik i przesyła do uczestnika projektu informację o odmowie lub przyjęciu zgłoszenia.
5. Usługi transportowe door-to-door świadczone będą:
 - 1) w okresie od 01.07.2021 roku do 31.03.2023 roku - nieodpłatnie,
 - 2) w okresie od 01.04.2023 roku do 30.04.2024 roku - odpłatnie, zgodnie z Taryfą opłat, przyjętą nie później niż 3 miesiące przed rozpoczęciem pobierania opłat.
6. Przewóz świadczony będzie od poniedziałku do soboty w godzinach, które umożliwiają korzystanie z urzędów (w tym m.in. jeden dzień w godzinach popołudniowych).
7. Przewóz nie pełni funkcji transportu medycznego. Usługi nie będą świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.

Rozdział III

Uprawnienia i obowiązki pasażera

§ 4

1. Warunkiem skorzystania z przewozu jest złożenie przez pasażera lub opiekuna pasażera zgłoszenia na „Formularzu zgłoszeniowym usługi transportowej door-to-door w Powiecie Karkonoskim”, stanowiącym załącznik nr 1 do

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

- niniejszego Regulaminu, w terminie 3 dni przed planowanym terminem przejazdu.
2. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi, wraz ze zgłoszeniem, o którym mowa w ust. 1, pasażer lub opiekun pasażera zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o spełnieniu warunków określonych w § 3 ust. 2, według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu. Pasażer nieposiadający orzeczenia o stopniu niepełnosprawności składa oświadczenie według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
 3. Zgłoszenia na przewozy przyjmowane będą w dni powszednie w godzinach: od 8.00 do 14.00, za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem pomoc-d2d@powiatkarkonoski.eu, telefonicznie pod numerem telefonu 500 060 146, bądź na piśmie za zwrotnym potwierdzeniem wykonania usługi.
 4. W formularzu zgłoszeniowym należy podać:
 - a) dane osobowe pasażera (imię, nazwisko, datę urodzenia),
 - b) adres zamieszkania,
 - c) numer telefonu,
 - d) datę i godzinę wykonania przewozu;
 - e) miejsce podstawienia pojazdu i cel podróży,
 - f) informacje czy przy danej usłudze potrzebny jest opiekun,
 - g) wskazanie czy jest potrzeba pomocy w dotarciu z wyznaczonego miejsca do pojazdu.
 5. Pierwszeństwo w realizacji usługi mają zgłoszenia pochodzące od osób posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności oraz dotyczące aktywizacji zawodowej.
 6. W pozostałych przypadkach o przyjęciu zlecenia decyduje kolejność zgłoszeń.
 7. Pasażer ma prawo zabrać ze sobą jedną osobę towarzyszącą jako opiekuna bez obowiązku uiszczenia opłaty.
 8. Pasażer ma prawo do przewozu bagażu podręcznego.
 9. Pasażer ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony kierowcy i asystenta przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się od drzwi budynku do pojazdu i odwrotnie w miarę możliwości.
 10. W przypadkach przekraczających możliwości, o których mowa w ust. 9, pasażer zobowiązany jest zapewnić sobie dodatkową pomoc ze strony osoby drugiej, w celu zwiększenia bezpieczeństwa przejazdu.
 11. Pracownicy obsługujący projekt nie mogą wykonywać innych zleceń poza wyżej opisaną usługą przewozu osób ze specjalnymi potrzebami w zakresie mobilności.
 12. W przypadku rezygnacji z zamówionego przewozu, pasażer zobowiązany jest do powiadomienia przewoźnika o tym fakcie, telefonicznie lub mailowo, w

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

- terminie nie późniejszym niż 24h przed terminem wykonywania usługi, a w wyjątkowych sytuacjach z uwagi na zdarzenie losowe na 2 godziny przed wykonaniem usługi.
13. W przypadku kiedy pasażer rezygnuje z usługi transportu bez wcześniejszego powiadomienia przewoźnika, będzie nieobecny lub nie będzie gotowy do drogi w uzgodnionym czasie, kierowca o zaistniałym fakcie poinformuje przewoźnika i po 10 min. oczekiwania odjedzie.
 14. W przypadku 3-krotnego powiadomienia o rezygnacji z usługi bez zachowania terminów, o których mowa w ust. 12 lub wystąpienia sytuacji, o której mowa w ust. 13 przewoźnik odmówi przyjmowania zgłoszeń od danego pasażera na okres kolejnych 3 miesięcy. Po upływie tego okresu, pasażer może ubiegać się o przyznanie usługi, poprzez ponowne zgłoszenie usługi.
 15. Pasażer ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
 16. Pasażer, z którym nie można nawiązać bezpośredniego kontaktu może korzystać z usługi tylko w towarzystwie pełnoletniej osoby towarzyszącej.
 17. Pasażer odbywający przejazd na wózku inwalidzkim nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi pojazdu, przemieszczać się oraz wykonywać gwałtownych ruchów.
 18. W trakcie przejazdu pasażera i jego opiekuna obowiązuje zakaz palenia papierosów, picia alkoholu oraz spożywania posiłków.
 19. Skargi/ reklamacje na wykonaną usługę należy składać na odpowiednim formularzu, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres pomoc-d2d@powiatkarkonoski.eu, pocztą tradycyjną lub osobiście w siedzibie Starostwa Powiatowego w Jeleniej Górze.
 20. Skargi/ reklamacje będą rozpatrywane przez koordynatora projektu, który w przypadku zasadności reklamacji wdroży procedurę naprawczą.
 21. Skargi i reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni roboczych, a odpowiedź zostanie udzielona w takiej samej formie, w jakiej została złożona.
 22. Formularz skargi/ reklamacji dostępny są jest stronie internetowej Powiatu.

Rozdział IV

Obowiązki i uprawnienia przewoźnika

§ 5

1. Przewoźnik zobowiązany jest do utrzymania gotowości przewozowej pojazdów.
2. W sytuacji, kiedy w danym terminie nie ma możliwości realizacji kursu, każda zainteresowana osoba wpisywana jest na listę rezerwową. W momencie zwolnienia pojazdu informuje telefonicznie o przyjęciu kursu.

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

3. Asystent/dyspozytor przy odbieraniu zamówienia na przewóz przeprowadza wywiad na temat stopnia samodzielności w poruszaniu się pasażera oraz potrzeby zapewnienia mu opieki przy przemieszczaniu się z miejsca pobytu osoby niepełnosprawnej do samochodu.
4. Przewoźnik zobowiązany jest do informowania pasażerów o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi.
5. Przewoźnik zobowiązany jest do dokonywania przewozu pasażerów zgodnie z zamówieniem i przy dołożeniu należytej staranności w obsłudze pasażerów.
6. Przewoźnik zobowiązany jest do sprawdzania uprawnień pasażera do przejazdu pojazdem.
7. Jeżeli czas przejazdu nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku pasażerów będą przebiegały w bliskich odległościach, przewoźnik ma prawo łączenia kursów.
8. Przewoźnik ma prawo do odmowy przyjęcia zamówienia na wykonanie usługi na określony dzień i godzinę, jeżeli przewóz wykraczać będzie poza zdolność przewozową, powiązaną z wcześniej złożonymi zamówieniami.
9. Przewoźnik ma prawo do odmowy wykonania zamówionego przewozu w razie niemożliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innym pasażerom, bądź kierowcy.
10. Monitoring i kontrola jakości usług odbywać się będzie na podstawie:
 - a) liczby uczestników usług transportowych door-to-door miesięcznie/ kwartalnie/rocznie;
 - b) określenia celu skorzystania z usług transportowych door-to-door;
 - c) liczby zrealizowanych kursów miesięcznie/ kwartalnie/ rocznie;
 - d) liczby i przyczyn odmów wykonania usług transportowych door-to-door;
 - e) liczby odwołań /rezygnacji z usługi;
 - f) analizy danych zebranych w ramach złożonych skarg i wniosków, opinii;
 - g) analizy danych po wykonaniu usługi (uzupełnienie ankiety oceniającej jakość świadczonych usług).
11. W ramach monitoringu i kontroli jakości świadczonych usług pasażer będzie mógł przedstawić opinię dotyczącą tych usług za pomocą ankiety, która dostępna będzie na stronie internetowej Powiatu.
12. Wypełnioną ankietę można przesłać drogą mailową, za pomocą poczty tradycyjnej lub złożyć osobiście w siedzibie Starostwa Powiatowego w Jeleniej Górze. Zebrane dane służyć będą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.

Rozdział V

Usługi w zakresie aktywizacji społecznej i zawodowej

§ 6

1. Uczestnicy projektu mogą skorzystać z działań wspierających w zakresie aktywizacji społecznej i zawodowej.
2. Uczestnicy projektu będący osobami, o których mowa art. 1 ust. 2 ustawy z dnia 13.06.2003 r. o zatrudnieniu socjalnym będą kierowane do Klubu Integracji Społecznej Jelonek prowadzonego przez partnera – Fundację Jagniątek z siedzibą w Jeleniej Górze.
3. Uczestnicy projektu otrzymają wsparcie od partnera, o którym mowa w ust. 2 w postaci informacji dotyczącej realizowanych projektów i działań przez podmioty publiczne i prywatne w zakresie aktywizacji społecznej i zawodowej, prowadzonych na terenie Powiatu.

Rozdział VI

Zmiana Regulaminu i postanowienia końcowe

§ 7

1. Przewoźnik może zmienić Regulamin na wniosek instytucji finansującej, tj. Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
2. Przewoźnik może zmienić Regulamin w wyniku przeprowadzonego monitoringu projektu i konieczności wprowadzenia zmian.

Załącznik nr 1
do Regulaminu

**Formularz zgłoszeniowy
usługi transportowej door-to-door w Powiecie Karkonoskim**

Wypełnia Urząd:

Data wpływu wniosku: r. Nr wniosku:

Czy zrealizowano: Tak/Nie (odpowiednie zakreślić).

Data realizacji: r. Godzina realizacji:

Wypełnia Użytkownik:

Imię i nazwisko:

Wiek:

Dane kontaktowe:

Adres zamieszkania:

nr telefonu kontaktowego:

adres e-mail (opcjonalnie):

Zamawiam usługę indywidualnego transportu:

na dzień:, na godzinę:,
(podać datę) (podać godzinę)

w celu odbycia podróży do:

(podać adres, miejsce, cel)

Pasażer porusza się na wózku inwalidzkim: TAK / NIE (odpowiednie zakreślić)

Pasażer podróżuje z opiekunem: TAK / NIE (odpowiednie zakreślić)

Pasażer potrzebuje wsparcia asystenta: TAK / NIE (odpowiednie zakreślić)

Pasażer potrzebuje pomocy w dotarciu z wyznaczonego miejsca do pojazdu: TAK / NIE (odpowiednie skreślić)

.....
(miejscowość, data)

.....
(podpis zgłaszającego)

Załącznik nr 2
do Regulaminu

OŚWIADCZENIE

o spełnieniu kryteriów do korzystania z usługi transportu door-to-door w ramach projektu „Wsparcie mobilności mieszkańców Powiatu Karkonoskiego”

Oświadczam, że spełniam kryteria do korzystania z usługi transportu door-to-door, tj.:

- jestem osobą pełnoletnią
- zamieszkuję na terenie powiatu karkonoskiego
- jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, mam trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność, gdyż jestem osobą poruszającą się na wózku inwalidzkim/ poruszającą się o kulach/ niewidomą/ słabowidzącą/ inne:
(właściwie zakreślić);

Posiadam orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne):*

Nr orzeczenia: wydane przez:
(podać instytucję, która wydała orzeczenie)

w dniu:, w stopniu:
(data wydania orzeczenia) (podać stopień niepełnosprawności)

ważne do dnia:
(podać datę do kiedy jest ważne orzeczenie).

Jednocześnie oświadczam, iż zapoznałem/łam się z Regulaminem świadczenia usług transportowych w ramach projektu „Wsparcie mobilności mieszkańców Powiatu Karkonoskiego” i zobowiązuję się do jego przestrzegania.

.....
Podpis osoby składającej oświadczenie
/osoby ją reprezentującej

* w przypadku posiadania orzeczenia uzupełnić dane posiadanego orzeczenia, w przypadku braku wpisać „nie dotyczy”

Załącznik nr 3
Do Regulaminu

Oświadczenie osoby nieposiadającej orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, mającej problem z mobilnością

Ja niżej podpisany/na:
(imię i nazwisko)

zamieszkały/ła kod pocztowy:-....., miejscowość

ulica:, nr domu, nr mieszkania

legitymujący/ca się dowodem osobistym seria: nr,

wydany przez data urodzenia:

świadomy/ma celu składania zeznań oraz pouczony/na o odpowiedzialności karnej za zeznanie nieprawdy lub zatajenie prawdy, przewidzianej w art. 233 § 1 i § 2 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny, na podstawie art. 75 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego,

oświadczam, iż jestem osobą mającą problem z mobilnością.

.....
(miejscowość, data)

.....
(Podpis osoby składającej oświadczenie /osoby ją reprezentującej)

.....
(podpis osoby przyjmującej oświadczenie)