

Regulamin świadczenia usługi door-to-door na terenie Gminy Słupsk

Rozdział I – Postanowienia ogólne

§ 1

„Regulamin świadczenia usługi door-to-door na terenie gminy Słupsk” określa zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Gminy Słupsk.

§ 2

Ilekoć w dalszych postanowieniach jest mowa o:

1. **„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 np. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej
2. **„Gminie”** – rozumie się przez to Gminę Słupsk
3. **„Opiekunie”** – rozumie się przez to opiekuna lub osobę towarzyszącą osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności
4. **„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 (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
5. **„PFRON”** – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
6. **„Regulaminie”** – rozumie się przez to „Regulamin świadczenia usługi door-to-door na terenie gminy Słupsk”
7. **„Usłudze 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.

8. „*Użytkownicy/użytkowniczki*” – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia i zamieszkują Gminę Słupsk.

Rozdział II – Definicja usługi transportowej

§ 3

1. Usługa transportowa door-to-door oznacza usługę indywidualnego transportu osoby 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.
2. W zakres pojęcia usługi door-to-door wchodzi zarówno usługi realizowane przy pomocy specjalistycznego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami, jak i pojazdu bez dostosowania, gdy rodzaj wsparcia w zakresie mobilności użytkownika/użytkowniczki nie wymaga przewozu specjalistycznym taborem.
3. Cel przejazdu w ramach usługi door-to-door powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
4. Aktywizacja społeczno-zawodowa jest w szczególności wspierana przez usługi aktywnej integracji. Usługi aktywnej integracji to usługi, których celem jest:
 - a) odbudowa i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna), lub

- b) odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), lub
 - c) zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.
5. 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 wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy,
 - d) zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.
6. Usługa transportowa door-to-door obejmuje wsparcie udzielane użytkownikowi/użytkowniczce przez osoby z obsługi pojazdu (kierowcę lub asystenta) w dotarciu z miejsca zamieszkania (lub innego wskazanego miejsca) do pojazdu, pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego (od drzwi do drzwi).
7. Usługa transportowa door-to-door realizowana jest na terenie Gminy Słupsk i Miasta Słupsk. W wyjątkowych sytuacjach na wniosek użytkownika/użytkowniczki, Dyrektor Centrum Usług Społecznych Gminy Słupsk może wyrazić zgodę na wyjazd poza granice Gminy.

Rozdział III – Określenie użytkowników/ użytkowniczek

§ 4

1. Użytkownikami/użytkowniczkami uprawnionymi do korzystania z usług transportu door-to-door są mieszkańcy stale zamieszkujący na terenie Gminy Słupsk, którzy ukończyli 18 lat oraz mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się (np. osoby

poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące).

§ 5

1. Cel podróży musi być ukierunkowany na aktywizację społeczno-zawodową, tj. usługę o charakterze społecznym, zawodowym, edukacyjnym lub zdrowotnym).
2. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door użytkownik/użytkowniczka składa oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
3. Przejazd osób wymagających specjalistycznej obsługi (np. pozycja leżąca, podłączenie pod respirator) w ramach usługi transportu door-to-door z przyczyn technicznych nie jest możliwy.

Rozdział IV – Sposób realizacji usługi door-to-door

§ 6

1. Organizacja usług transportowych door-to-door na terenie Gminy Słupsk odbywać się będzie poprzez świadczenie usługi samodzielnie przez Gminę.
2. Realizatorem usług transportowych door-to-door na terenie Gminy Słupsk będzie Centrum Usług Społecznych Gminy Słupsk.

§ 7

1. Usługi door-to-door będą świadczone z wykorzystaniem specjalistycznych pojazdów. Przez pojazd specjalistyczny należy rozumieć pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym, w szczególności dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla danego typu pojazdu, 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).
2. W przypadku osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, które nie potrzebują specjalistycznego pojazdu do transportu osób z niepełnosprawnościami ruchowymi, ale którym wystarczy wsparcie asystenckie w dotarciu do i z samochodu, transport

może być realizowany przez samochody nie posiadające specjalistycznego wyposażenia.

§ 8

1. Przejazd w ramach usługi door-to-door jest odpłatny.
2. Odpłatność uzależniona jest od długości przejazdu.
3. Na terenie Gminy Słupsk oraz miasta Słupsk obowiązuje stała opłata. W pozostałych przypadkach obowiązuje stawka za kilometr. Stawka za kilometr obowiązuje na całej trasie.
4. Wysokość opłat została określona w Tabeli odpłatności za usługi door-to-door stanowiącej Załącznik nr 2.
5. Odpłatności można dokonać w formie gotówkowej – przed rozpoczęciem kursu u asystenta, lub w formie bezgotówkowej – przelewem bankowym na wskazano konto bankowe.
6. Przelew bankowy należy dokonać co najmniej dwa dni robocze przed terminem wykonaniu usługi.
7. W wyjątkowych sytuacjach na wniosek użytkownika/użytkowniczki, Dyrektor Centrum Usług Społecznych Gminy Słupsk może zwolnić użytkownika/użytkowniczkę z opłat.

§ 9

1. Obsługę transportu stanowi kierowca oraz asystent.
2. Do obowiązków kierowcy należy: dokonywanie przewozu uczestników/uczestniczek , udzielanie pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu pasażerów z i do pojazdu, przestrzeganie godzin dowozu i odwozu, współpraca z koordynatorem usług transportowych door-to-door.
3. Do obowiązków asystenta należy: udzielanie pomocy przy dotarciu z domu do samochodu i z samochodu do miejsca docelowego, prowadzenie dokumentacji w związku z wykonywanymi obowiązkami, pobieranie odpłatności za przejazd, współpraca z koordynatorem usług door-to-door.
4. Kierowca pojazdu oraz asystent posiada ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.

§ 10

1. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu, może korzystać z usługi transportowej wraz z opiekunem/opiekunką lub asystentem/asystentką osoby niepełnosprawnej.
2. Opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka osoby niepełnosprawnej w przypadku usługi świadczonej dla użytkownika/użytkownicy ma prawo do bezpłatnego przejazdu .
3. Dopuszczalny jest bezpłatny przejazd osoby zależnej od użytkownika/użytkownicy oraz psa asystującego.

Rozdział V – Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

§ 11

1. Gmina będzie realizować usługę transportową door-to-door samodzielnie, za pomocą co najmniej dwóch samochodów.
2. Co najmniej jeden z samochodów używanych w ramach realizacji usług transportowych door-door będzie spełniać niżej wymienione warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku:
 - a) dopuszczenie do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym;
 - b) możliwość przewożenia maksymalnie 9 osób;
 - c) przystosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;
 - d) instalację najazdu lub windy dla wózka inwalidzkiego,
 - e) wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z normą ISO 10542-2;
 - f) fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;
 - g) dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu;
 - h) pojazdy powinny być wyposażone w atestowaną windę załadowniczą o udźwigu



min 300 kg, posiadającą aktualne badania i przegląd Urzędu Dozoru Technicznego;

- i) drzwi boczne przesuwne z obu stron pojazdu wraz z wysuwającym podestem;
- j) klimatyzację;
- k) przestrzeń pasażerską o wysokości min. 160 cm,
- l) oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.

Rozdział VI – Sposoby dotarcia z informacją o realizowaniu usług do odbiorców

§ 12

1. Gmina Słupsk rozpowszechni realizację usługi transportowej door-to-door poprzez użycie poniższych narzędzi komunikacji:
 - a) strona internetowa i media społecznościowe Gminy Słupsk,
 - b) strona internetowa i media społecznościowe Centrum Usług Społecznych Gminy Słupsk,
 - c) strona internetowa Stowarzyszenia „Dobre Serca”,
 - d) gazetka gminna „Nasza gmina, nasze życie”,
 - e) komunikat o usługach transportowych door-to-door w lokalnych organizacjach pozarządowych, instytucjach zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową, spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych itp.

Rozdział VII – Sposoby zamawiania usługi

§ 13

1. Użytkownik/użytkowniczka będzie mógł zamówić usługę door-to-door za pomocą poniższych kanałów komunikacji:
 - a) telefonicznie – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Centrum Usług Społecznych Gminy Słupsk pod nr 59 842 84 02 lub 534 401 558 (możliwy kontakt poprzez sms)
 - b) mailowo – transport@cus.slupsk.pl



- c) za pomocą formularza internetowego znajdującego się na stronie internetowej www.cus.slupsk.pl
- d) osobiście - od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Centrum Usług Społecznych Gminy Słupsk, pod adresem ul. Obrońców Wybrzeża 2, 76-200 Słupsk, pokój nr 109 – parter budynku

§ 14

1. Zakres danych, jakie należy podać przy złożeniu zamówienia usługi transportu door-to-door obejmuje:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności,
 - c) cel podróży,
 - d) dokładny adres do podstawienia samochodu,
 - e) dokładny adres docelowy,
 - f) proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu,
 - g) informację o potrzebie pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu,
 - h) dane kontaktowe.
2. Formularz zgłoszeniowy stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu.

§ 15

1. Usługę transportową door-to-door należy zamawiać z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
2. Maksymalny czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi to 24 godziny.

§ 16

1. Czas oczekiwania pojazdu to maksymalnie 15 minut.
2. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas jest liczony od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.

§ 17

1. Użytkownik/użytkowniczka ma możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door.
2. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi co najmniej dwie godziny przed planowanym przejazdem użytkownik/użytkowniczka nie ponosi konsekwencji.
3. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi nie wcześniej niż dwie godziny przed umówionym przejazdem użytkownik/użytkowniczka będzie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce i kosztami powrotu.
4. W przypadku notorycznego odwoływania usługi, tj. trzeci raz w danym miesiącu, użytkownik/użytkowniczka będzie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce i kosztami powrotu niezależnie od terminu rezygnacji/odwołania.
5. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka zwraca koszt przejazdu gminie.

§ 18

1. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe), użytkownik/użytkowniczka otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie oraz proponowany inny możliwy termin realizacji usługi transportowej door-to-door.

Rozdział VIII – Opis kontroli i monitoringu, zasad, zakresu i procedury dotyczących zgłaszania skarg i reklamacji

§ 19

1. Ewentualne skargi, opinie i reklamacje należy zgłaszać do koordynatora usług transportowych door-to-door na formularzu skargi/reklamacji/opinii stanowiącym Załącznik nr 4 do Regulaminu.
2. Skargę/reklamację/opinię można składać:

- a) telefonicznie – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Centrum Usług Społecznych Gminy Słupsk pod nr 59 842 84 02 lub 534 401 558 (możliwy kontakt poprzez sms)
 - b) mailowo – transport@cus.slupsk.pl
 - c) osobiście - od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Centrum Usług Społecznych Gminy Słupsk, pod adresem ul. Obrońców Wybrzeża 2, 76-200 Słupsk, pokój nr 109 – parter budynku
3. Skarga/reklamacja może dotyczyć:
- a) terminowości,
 - b) jakości obsługi (od momentu zgłoszenia zapotrzebowania do zakończenia realizacji usługi),
 - c) odpłatności,
 - d) komfortu podróży,
 - e) inne.
4. Skarga/reklamacja zawiera:
- a) dane osoby zgłaszającej,
 - b) opis sytuacji,
 - c) sformułowanie zarzutu,
 - d) wskazanie punktu Regulaminu, który został naruszony.

§ 20

1. Skargi/reklamacje będą konsultowane z Dyrektorem Centrum Usług Społecznych Gminy Słupsk.
2. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę/reklamację to 14 dni.
3. Odpowiedź jest sporządzana w formie pisemnej.

§ 21

1. Za kontrolę i monitoring odpowiedzialny będzie koordynator usługi transportu door-to-door .
2. Kontrola i monitoring będzie składał się z trzech elementów:



- a) analizy danych (np. liczba użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door, liczba kursów, czas przejazdu, czas oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę, czas postoj u bez realizacji żadnej usługi itp.),
- b) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji,
- c) analizy danych zebranych w ramach ankiet satysfakcji użytkownika/użytkowniczk i.

Oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door

Uprzedzony/a o odpowiedzialności cywilnej (wynikającej z Kodeksu Cywilnego) za składanie oświadczeń niezgodnych z prawdą, niniejszym oświadczam, że informacje zawarte w oświadczeniu potwierdzające spełnienie przeze mnie kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door są zgodne ze stanem faktycznym i prawnym:

Jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, w tym: - osobą niepełnosprawną ¹ - osobą w wieku senioralnym (pow. 60 r.ż.)	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Jestem osobą zamieszkującą w rozumieniu Kodeksu Cywilnego Gminę Słupsk²	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Jestem osobą pełnoletnią	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie

W przypadku zmiany danym zawartych w oświadczeniu prosimy o poinformowanie Centrum Usług Społecznych Gminy Słupsk o zaistniałych zmianach

.....
Miejscowość i data

.....
Czytelny podpis uczestnika/uczestniczki

¹ Za osoby z niepełnosprawnościami uznaje się osoby niepełnosprawne w świetle przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721, z późn. zm.), a także osoby z zaburzeniami psychicznymi w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz. U. z 2011 r. Nr 231, poz. 1375 z późn. zm.) tj. osoby z odpowiednim orzeczeniem lub innym dokumentem poświadczającym stan zdrowia (należy dołączyć kopię orzeczenia o niepełnosprawności).

² Zgodnie z Kodeksem Cywilnym miejscem zamieszkania osoby fizycznej jest miejscowość, w której osoba ta przebywa z zamiarem stałego pobytu

Tabela odpłatności za usługi transportowe door-to-door

Transport door-to-door na terenie Gminy Słupsk i Miasta Słupsk		
Lp.	Trasa	Odpłatność
1.	0-20 km	3 zł
2.	21-40 km	5 zł
3.	41-60 km	7 zł
4.	61-80 km	9 zł
5.	81-100 km	11 zł

Transport door-to-door poza granice Gminy Słupsk i Miasta Słupsk		
Lp.	Stawka za kilometr (cena obowiązuje od poniedziałku do piątku w godz. 7:00-15:00)	Stawka za kilometr (cena obowiązuje od godz. 15:00 – 7:00 oraz dni wolne od pracy)
1.	0,30 zł	0,50 zł

Formularz zgłoszeniowy usługi transportowej door-to-door

Imię i nazwisko		
Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, w tym: - osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Cel podróży	<input type="checkbox"/> społeczny (np. udział w zajęciach CIS, warsztatach) <input type="checkbox"/> zawodowy (np. kursy zawodowe, szkolenia) <input type="checkbox"/> edukacyjny (np. edukacja formalna) <input type="checkbox"/> zdrowotny (np. wizyta u lekarza, rehabilitacja)	
Dokładny adres do podstawienia samochodu		
Dokładny adres docelowy		
Data		
Proponowana godzina podstawienia samochodu oraz godzina powrotu	Godzina podstawienia samochodu:	Godzina powrotu:
Potrzeba pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Przejazd opiekuna/opiekunki, asystenta/asystentki, osoby zależnej	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Przejazd psa asystującego	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Dane kontaktowe		



.....
Miejscowość i data

.....
Czytelny podpis uczestnika/uczestniczki

***wypełnia pracownik Centrum Usług Społecznych Gminy Słupsk**

Potwierdzenie zgłoszenia	
Przyczyna odmowy/proponowany termin zamienny	
Odpłatność	



Formularz skargi/reklamacji/opinii usługi transportowej door-to-door

Imię i nazwisko	
Opis sytuacji	
Sformułowanie uwagi/zarzutu	
Wskazanie punktu Regulaminu, który został naruszony (jeśli dotyczy)	

.....
Miejscowość i data

.....
Czytelny podpis uczestnika/uczestniczki