

**Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door
w ramach projektu pn. „Mobilny bez barier”**

§ 1

Definicje użyte w regulaminie

1. **Usługa door-to-door** – należy przez to rozumieć 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. Usługa transportowa door-to-door obejmuje także wsparcie udzielane użytkownikowi/użytkowniczce przez asystenta w dotarciu z miejsca zamieszkania do pojazdu, pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu, pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego oraz udzielanie pomocy w trakcie jazdy.
2. **Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – 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.
3. **Aktywizacja społeczno-zawodowa** – 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, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej.
4. **Użytkownicy/użytkowniczki** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia oraz spełniają kryteria dostępu określone w niniejszym regulaminie.

5. **Pojazd specjalistyczny** – pojazd dostosowany do przewozu maksymalnie 8 osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, 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 2023r., poz. 1047 z późn.zm.).

§ 2

Zapisy ogólne

1. Niniejszy regulamin zawiera minimalne standardy świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób potrzebujących wsparcia w zakresie mobilności.
2. Projekt „Mobilny bez barier” opracowany został w ramach konkursu grantowego pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”, realizowanego w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
3. Projekt realizowany jest w partnerstwie z Łęczyńską Spółdzielnią Socjalną „Pod dobrym adresem” z siedzibą w Łęcznej, Al. Jana Pawła II 63, 21-010 Łęczna.
4. Model świadczenia usług transportu door-to-door zastosowany przez Powiat Łęczyński polega na samodzielnym świadczeniu usługi transportowej, poprzez zakup pojazdu specjalistycznego dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności oraz zatrudnienie wykwalifikowanych kierowców oraz asystentów.
5. Usługi transportowe door-to-door mają na celu ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji.
6. Usługi transportowe door-to-door świadczone będą w celu aktywizacji społeczno-zawodowej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
7. Usługi transportu door-to-door kierowane są w szczególności do osób, które potencjalnie mogą wejść/ powrócić na rynek pracy.
8. Usługa transportu indywidualnego pozwoli użytkownikom/użytkowniczkom na rozwój aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym oraz zapewni dostęp do edukacji i ochrony zdrowia.
9. Wszystkie osoby zaangażowane w realizację projektu zobowiązane są do przestrzegania niniejszego regulaminu.

§ 3

Kryteria dostępu do usługi door-to-door

1. Użytkownik/użytkowniczka uprawniony/uprawniona do skorzystania z usługi transportowej door-to-door to osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
2. Uprawnionymi do skorzystania z usług transportowych door-to-door są pełnoletnie osoby zamieszkujące na terenie powiatu łęczyńskiego, które mają problemy w samodzielnym przemieszczaniu się m.in. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne). Będą to osoby posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).

§ 4

Zasady realizacji usług door-to-door

1. Usługa transportowa door-to-door wykonywana będzie na terenie powiatu łęczyńskiego, w granicach administracyjnych gmin: Cyców, Puchaczów, Ludwin, Spiczyn, Łęczna, Milejów 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 07:00 do 18:00.
2. Usługa transportu indywidualnego door-to-door świadczona będzie przez Powiat Łęczyński w okresie od 01.06.2021 r. do 31.12.2024 r.
3. Usługa transportowa door-to-door będzie świadczona w okresie od 01.06.2021 r. do 30.11.2022 r. nieodpłatnie. Natomiast w okresie od 01.12.2022 r. do 31.12.2023 r. tj. w okresie trwałości projektu usługi będą świadczone zgodnie z decyzją Zarządu Powiatu w Łęcznej.
4. W okresie 01.01.2023-31.12.2024 realizatorem projektu jest Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Łęcznej.
5. Usługa transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności świadczona będzie w sposób nieregularny tzn. przewozy będą odbywać się na podstawie przyjętego wcześniej zgłoszenia oraz po wypełnieniu oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door.
6. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego oraz nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
7. Usługi świadczone będą w systemie „od drzwi do drzwi”, tzn. asystent zapewnia pomoc w wyjściu ze wskazanego miejsca i dotarciu do punktu docelowego

wyznaczonego przez użytkownika/użytkowniczkę lub jego opiekuna oraz w drodze powrotnej.

8. Cel przejazdu musi być związany z co najmniej jednym celem zawartym w poniższym katalogu:

CEL - Aktywizacja społeczna	a) zajęcia organizowane przez instytucje kultury tj. warsztaty, kursy, spotkania integracyjne, poradnictwo, b) dostęp do kultury (kino, teatr, koncerty, wystawy itp.) organizowanych na terenie powiatu łączyńskiego, c) możliwości załatwienia spraw urzędowych (np. Urząd Skarbowy, ZUS, KRUS, Gmina i inne), d) korzystanie z obiektów sportowych,
CEL - Zawodowy	a) szkolenia, kursy zawodowe w celu zdobycia kwalifikacji zawodowych lub przekwalifikowania zawodowego, b) korzystanie z oferty PUP w Łącznej, agencji pośrednictwa pracy, c) korzystanie z ofert instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową, d) utrzymanie zatrudnienia w związku z brakiem oferty transportowej o pożądanym standardzie,
CEL – Edukacyjny	przejazdy związane m.in. ze wzrostem poziomu wykształcenia (dostosowaniem wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).
CEL – Zdrowotny	a) rehabilitacja zdrowotna, b) zaplanowane wizyty lekarskie, c) dowóz do punktu szczepień przeciwko COVID-19.

9. Istnieje możliwość dowozu osób potrzebujących wsparcia w zakresie mobilności do punktów szczepień przeciwko COVID-19 znajdujących na terenie powiatu łączyńskiego. Zasady zgłaszania zapotrzebowania na transport opisane są w § 5.
10. Kadra zatrudniona w ramach realizacji projektu nie jest zobowiązana do udzielania informacji o szczepieniach przeciwko wirusowi SARS-CoV-2.
11. Jeżeli czas dojazdu od użytkownika/użytkowniczki do miejsca docelowego nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników/użytkowniczek przebiegają w bliskich odległościach, dyspozytor może łączyć kursy.
12. Czas oczekiwania przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka czekający na przejazd wynosi 15 minut (z wyłączeniem indywidualnych sytuacji wymagających dłuższego postoju). W przypadku potrzeby pomocy w dotarciu do

pojazdu ze strony obsługi, czas liczony jest od potwierdzenia, że pojazd czeka przed budynkiem a kierowca lub asystent są gotowi do pomocy.

13. Cel jazdy nie może być zmieniony w trakcie realizacji usługi. O wyborze trasy decyduje kierowca.
14. Powiat Łęczyński zastrzega sobie prawo czasowego wstrzymania realizacji usług z przyczyn od siebie niezależnych np. z powodu siły wyższej, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowego). Informacja o zaistnieniu powodów, dla których nie może być czasowo wykonana usługa, zostanie niezwłocznie umieszczona na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Łęcznej oraz Łęczyńskiej Spółdzielni Socjalnej „Pod dobrym adresem”.
15. W przypadku braku możliwości zrealizowania usługi transportowej z powodów określonych w ustępie 13 niniejszego paragrafu oraz z innych powodów nieokreślonych w regulaminie użytkownik/użytkowniczka otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.
16. W przypadku opisanym powyżej, zostanie w miarę możliwości ponownie ustalony termin świadczenia usługi.
17. Za szkody nieumyślne powstałe w trakcie realizacji usługi oraz następstwa nieszczęśliwych wypadków odpowiada ubezpieczyciel.

§ 5

Zasady zamawiania oraz rezygnacji z usług door-to-door

1. Zamówienie usługi transportowej jest przyjmowane i koordynowane przez dyspozytora, którego miejsce pracy znajduje się w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Łęcznej przy ul. Staszica 9.
2. Podczas zamawiania transportu dyspozytor ma obowiązek poinformować użytkownika/użytkowniczkę o konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie w razie nie spełniania warunków.
3. Dyspozytor przy przyjmowaniu zlecenia w pierwszej kolejności weryfikuje drogą telefoniczną, czy dana osoba uprawniona jest do skorzystania z przewozu.
4. Zamawiania usługi transportowej door-to-door dokonywać należy:
 - 1) W dniu poprzedzającym wykonanie usługi transportowej:

- telefonicznie pod numerem telefonu **795 003 827** (od poniedziałku do piątku, w godzinach 07:00-13:00),
- 2) Na dwa lub więcej dni przed wykonaniem usługi transportowej:
- telefonicznie pod numerem telefonu **795 003 827** (od poniedziałku do piątku w godzinach 07:00-13:00),
 - pocztą elektroniczną na adres e-mail: doortodoor@powiatleczynski.pl,
 - poprzez formularz na stronie internetowej **Starostwa Powiatowego w Łęcznej** (odpowiednia wielkość liter, kontrast) z informacją zwrotną o skutecznym przesłaniu formularza,
 - poprzez złożenie formularza w siedzibie dyspozytora,
 - zamówienie usługi osobiście lub poprzez osobę trzecią w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Łęcznej.
- 3) Nie ma możliwości zamówienia usługi transportu tego samego dnia, co ma być wykonany transport.
5. Dokumentem uprawniającym do skorzystania z usług transportowych door-to-door jest oświadczenie podpisane przez użytkownika/użytkowniczkę bądź jego/jej przedstawiciela ustawowego o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transport door-to-door. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 1 do regulaminu. Wypełnione oświadczenie należy przekazać kierowcy, które następnie zostanie przekazane dyspozytorowi. Brak wypełnienia i przekazania oświadczenia skutkuje odmową wykonania usługi transportu. Oświadczenie można także przedłożyć osobiście lub przez inną osobę - w miejscu pracy dyspozytora w godzinach 7.00-14.00. Oświadczenie będzie składane przed pierwszym skorzystaniem z usługi, z zastrzeżeniem gdy nastąpiła zmiana okoliczności zawartych w jego treści należy ponownie wypełnić oświadczenie.
6. Wzór formularza zgłoszeniowego dostępny będzie na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Łęcznej oraz w siedzibie Starostwa Powiatowego w Łęcznej i Łęczyńskiej Spółdzielni Socjalnej „Pod dobrym adresem”.
7. Dyspozytor ma obowiązek zweryfikować zgłoszenie dostarczone osobiście lub złożone poprzez formularz internetowy.
8. W uzasadnionych przypadkach kierowca lub osoba z obsługi transportu może weryfikować oświadczenie poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu

(orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności. Jeżeli występują uzasadnione wątpliwości kierowca może odmówić przejazdu.

9. Osoba chcąc skorzystać z usługi door-to-door, bądź jej przedstawiciel ustawowy, będzie zobowiązana podpisać stosowną zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych i wrażliwych oraz zgody na wgląd osób bezpośrednio realizujących usługę (kierowca, asystent, dyspozytor) do odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) w celu potwierdzenia uprawnień do skorzystania z usługi (wzór zgody stanowi **załącznik nr 3** do regulaminu).
10. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni. Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin.
11. Dyspozytor ma prawo do uzyskania od osoby zamawiającej informacji na temat:
 - posiadania stosownego orzeczenia,
 - rodzaju ograniczenia ruchowego (innej niepełnosprawności),
 - zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),
 - wieku, ogólnego stanu zdrowia i wagi osoby,
 - informacji, czy przy danej usłudze potrzebny jest asystent,
 - informacji, czy podczas usługi obecna będzie osoba towarzysząca (np. opiekun prawny),
 - informacji, czy osobie towarzyszyć będzie pies przewodnik (wspierający/asystujący).
12. Podczas zamówienia usługi transportu door-to-door należy podać :
 - imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
 - potrzebę wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej do skorzystania z usługi (cel),
 - adres podstawienia samochodu (miejsce startu kursu),
 - miejsce odebrania użytkownika/użytkowniczki, np. z przed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, podjazd, rodzaj schodów itp.
 - adres miejsca docelowego,
 - godzinę startu oraz godzinę, na którą trzeba dotrzeć na dane miejsce,
 - godzinę powrotu,

- zakres usługi, np. przewóz osoby poruszającej się o kulach, siedzącej na wózku, z innymi dysfunkcjami oraz czy jest potrzebna pomoc w dotarciu z mieszkania do pojazdu,
 - dane kontaktowe mające na celu potwierdzenie zamówienia usługi.
13. Dyspozytor podczas przyjmowania zgłoszenia telefonicznie oraz poprzez SMS ma obowiązek wypełnić formularz zgłoszeniowy stanowiący załącznik nr 2 do regulaminu dla każdej zgłaszającej się osoby odrębnie. W formularzu muszą znaleźć się takie dane jak: imię i nazwisko osoby zgłaszającej oraz jeśli nie jest tożsama to również użytkownika/użytkowniczki, data zgłoszenia, wiek oraz płeć, określenie potrzeby wsparcia, cel podróży oraz przypisanie celu do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej, określenie daty i godziny usługi (proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu), wskazanie czy jest potrzebna pomoc asystenta, dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi, podpis dyspozytora.
 14. W przypadku rezygnacji z przyznanego świadczenia usługi transportowej należy bezzwłocznie odwołać złożone zamówienie.
 15. Odwołanie lub rezygnacja z usługi transportu door-to-door dzień przed wykonaną usługą nie ponosi za sobą żadnych konsekwencji, chyba że sytuacja powtórzy się więcej niż trzykrotnie, wtedy użytkownik/użytkowniczka zostaną obciążeni kosztami dojazdu bądź nie będą mogli ponownie korzystać z usług przez okres dwóch miesięcy.
 16. Użytkownik/użytkowniczka rezygnująca z usługi po przybyciu pojazdu na miejsce wskazane w zamówieniu, ponosi konsekwencje finansowe polegające na opłaceniu kosztów dojazdu. Nie będzie mógł też ponownie korzystać z usług transportu indywidualnego door-to-door przez okres trzech miesięcy.
 17. W przypadku stwierdzenia, że z usługi skorzystała osoba nieuprawniona, osoba ta poniesie konsekwencje finansowe polegające na opłaceniu kosztów przejazdu.
 18. W każdym przypadku o terminie realizacji zamówienia decyduje kolejność zgłoszeń.
 19. W przypadku braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem, użytkownik/użytkowniczka otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości realizacji usługi w zamówionym terminie.

§ 6

Uprawnienia i obowiązki użytkowników/użytkowniczek

1. Użytkownik/użytkowniczka ma prawo do skorzystania z usługi transportu indywidualnego door-to-door po spełnieniu kryteriów określonych w § 3 niniejszego regulaminu.
2. Użytkownik/użytkowniczka mają prawo do skorzystania z usług zatrudnionego asystenta podczas realizacji usługi.
3. Użytkownik/użytkowniczka usług transportowych door-to-door zobowiązani są do przestrzegania regulaminu.
4. Użytkownik/użytkowniczka chcąc skorzystać z usługi ma obowiązek wypełnić i przedłożyć kierowcy lub bezpośrednio dyspozytorowi oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door oraz zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
5. Użytkownik/użytkowniczka ma prawo podróżować w towarzystwie jednego opiekuna (np. przedstawiciela ustawowego) zwanego dalej osobą towarzyszącą, zgłoszonego u dyspozytora i/lub psa przewodnika (wspierającego/asystującego). Na podstawie rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz.U. 2010 nr 64 poz. 399) nie ma obowiązku zakładania kagańca psu wspierającemu/asystującemu oraz prowadzenia go na smyczy. Odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez ww. psa spoczywa na użytkowniku/użytkowniczce. Opiekun (przedstawiciel ustawowy) osoby z niepełnosprawnością i/lub pies odbywają podróż nieodpłatnie.
6. Osobą towarzyszącą nie może być osoba wymagająca pomocy ze strony kierowców lub asystenta.
7. Kierowcy nie wolno przewozić osoby towarzyszącej jako wyłącznego pasażera kursu.
8. Osoba towarzysząca ma obowiązek przestrzegania niniejszego regulaminu.
9. Zabronione jest przewożenie jakichkolwiek zwierząt za wyjątkiem opisanych w ust. 5 psów wspierających/asystujących.
10. Użytkownik/użytkowniczka oraz osoba towarzysząca zobowiązana jest podporządkować się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa w pojeździe.
11. W trakcie przewozu obowiązuje całkowity zakaz konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych (nie dotyczy wody pitnej oraz napojów

- bezalkoholowych). Obowiązuje również zakaz palenia wyrobów tytoniowych, e-papierosów oraz spożywania innych substancji psychoaktywnych.
12. Niedopuszczalne jest wykonanie usługi transportu indywidualnego dla osób będących pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
 13. Dopuszczalne jest przewożenie w pojeździe małego bagażu, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe tak, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na szkodę osób i mienia w tym innych pasażerów, ponadto nie zasłaniał widoczności kierowcy pojazdu i nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.
 14. Zabronione jest umieszczanie bagażu na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
 15. Użytkownik/użytkowniczka lub osoba towarzysząca ma obowiązek umożliwienia zamocowania wózka inwalidzkiego na czas podróży.

§ 7

Uprawnienia i obowiązki dyspozytora

1. W ramach realizacji projektu zostanie zatrudniony dyspozytor.
2. Głównym zadaniem dyspozytora będzie przyjmowanie, koordynowanie oraz potwierdzanie zamówień transportu indywidualnego door-to-door.
3. Dyspozytor zobowiązany jest do wypełnienia formularza zgłoszeniowego dla każdej zgłaszającej się osoby odrębnie.
4. Dyspozytor podczas przyjmowania zgłoszenia ma obowiązek pozyskać dane wymienione w § 5 ustęp 10-11.
5. Najpóźniej w dniu poprzedzającym planowaną trasę przejazdu dyspozytor ma obowiązek przygotować harmonogram przejazdu dla kierowcy określający m.in. trasę, ilość osób do przewiezienia, godziny ustalonego przejazdu.
6. Dla zamówień, które będą realizowane w weekend dyspozytor przygotowuje i przekazuje kierowcy harmonogram kursów najpóźniej w piątek do godz.13.00.
7. Dyspozytor zobowiązany jest do dokonywania analiz do celów statystycznych oraz sprawozdawczości.
8. Dyspozytor ma prawo odmówić przyjęcia wykonania usługi od osób, które nie spełniają wymaganych kryteriów określonych w niniejszym regulaminie.
9. Dyspozytor ma obowiązek poinformować użytkowników o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych - 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 uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz.1781).

10. Dyspozytor zobowiązany jest do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.

§ 8

Uprawnienia i obowiązki kierowcy

1. W ramach realizacji projektu zostanie zatrudnionych dwóch kierowców.
2. Kierowcy realizujący usługi transportowe door-to-door muszą posiadać odpowiednie uprawnienia do prowadzenia dostępnego do realizacji usługi pojazdu.
3. Kierowca ma obowiązek przyjąć do użytkownika/użytkowniczki oświadczenie o spełnieniu kryteriów uprawniających do skorzystania z usługi door-to-door oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych a następnie przekazać je dyspozytorowi.
4. Kierowcy zobowiązani są do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.
5. Kierowcy podczas realizacji usługi posiadają egzemplarze nieobowiązkowych ankiet satysfakcji, które użytkownicy/użytkowniczki mogą wypełnić po zrealizowanej usłudze.

§ 9

Uprawnienia i obowiązki asystenta

1. W ramach realizacji projektu zostanie zatrudnionych dwóch asystentów.
2. Asystenci mają doraźnie służyć pomocą osobom korzystającym z transportu indywidualnego. Oznacza to, iż każdorazowo osoba zamawiająca usługę musi wyraźnie wskazać potrzebę wsparcia ze strony asystenta.
3. Głównym zadaniem asystenta jest udzielanie pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu z pojazdu, pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego oraz w drodze powrotnej, dbanie o bezpieczeństwo podczas przejazdu, udzielanie w razie potrzeby pierwszej pomocy oraz udzielanie innej potrzebnej pomocy w trakcie jazdy.
4. Asystenci zobowiązani są do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.

5. Asystenci zobowiązani są do przestrzegania niniejszego regulaminu.

§ 10

Wymogi w zakresie używania pojazdu specjalistycznego

1. Usługi będą świadczone samochodem zakupionym ze środków finansowych przekazanych przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach projektu „Mobilny bez barier”.
2. Zakupiony pojazd jest przystosowany do przewozu co najmniej jednej osoby z niepełnosprawnością, poruszającej się na wózku inwalidzkim.
3. W pojeździe zapewnione jest minimum jedno miejsce siedzące dla opiekuna (osoby towarzyszącej).
4. Załogę samochodu, świadczącego usługi przewozu osób z niepełnosprawnością stanowi kierowca – przeszkolony w zakresie udzielania pierwszej pomocy oraz w zakresie opieki nad osobami z niepełnosprawnością oraz w uzasadnionych przypadkach asystent - przeszkolony w zakresie udzielania pierwszej pomocy oraz w zakresie opieki nad osobami z niepełnosprawnością.
5. Obsługa pojazdu zobowiązana jest do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii oraz wnętrza pojazdu w czystości.
6. Pojazd wykorzystywany w ramach realizacji usługi transportowej door-to-door spełnia warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku inwalidzkim. Spełnia warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz jest dopuszczony do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz.U. z 2023 r. poz.1047 z późn.zm.).
7. Pojazd wyposażony jest w wózek inwalidzki oraz w pełni wyposażoną apteczkę.
8. Pojazd wykorzystywany w ramach usługi transportowej door-to-door jest odpowiednio dodatkowo oznaczony tj. posiada znak stosowany powszechnie przez osoby niepełnosprawne, numer telefonu, adres e-mail, pod którymi przyjmowane są zgłoszenia oraz informacje o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door.
9. Pojazd posiada ubezpieczenie NNW komunikacyjne, które obejmuje wypadki powstałe w związku z ruchem pojazdu – w trasie, ale również podczas wsiadania i wysiadania, ładowania, zatrzymania, postoju. Posiada również ochronę ubezpieczeniową zdarzenia z udziałem kierowcy, a także pasażerów, którzy ulegli nieszczęśliwemu wypadkowi.

§ 11

Obowiązki informacyjne oraz promocja

1. Podmiotem odpowiedzialnym za promocję projektu jest Partner - Łęczyńska Spółdzielnia Socjalna „Pod dobrym adresem”.
2. Akcja informacyjno- promocyjna dotycząca świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door prowadzona będzie poprzez wykorzystanie strony internetowej, mediów społecznościowych oraz lokalnej prasy. Komunikaty dostosowane będą również do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu (odpowiednia wielkość liter, kontrast).
3. Promocja projektu oraz rozpowszechnianie idei usług transportu indywidualnego door-to-door odbywać będzie się przez cały okres trwania projektu.
4. Komunikat o usługach transportowych door-to-door skierowany będzie do:
 - lokalnych organizacji zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
 - instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,
 - parafii,
 - ośrodków pomocy społecznej,
 - Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łęcznej,
 - lokalnych mediów.
5. Narzędziem komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami i organizacjami będą ankiety wysyłane do powyżej wymienionych instytucji nie rzadziej niż raz na pół roku, dotyczące usług door-to-door.
6. Dyspozytor podczas przyjmowania zamówienia na transport door-to-door ma obowiązek do uzyskania informacji skąd użytkownik/ użytkowniczka dowiedział/ dowiedziała się o usłudze door-to-door.

§ 12

Kontrola i monitoring jakości usług

1. Monitoring i kontrola jakości usług odbywać się będzie na podstawie:
 - analizy następujących danych: liczba użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door miesięcznie/rocznie, liczba kursów dziennie/miesięcznie, liczba zrealizowanych kursów, czas przejazdu, czas oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę, czas postoju bez realizacji żadnej usługi, częstotliwość kursów w poszczególne dni wraz z dookreśleniem najbardziej

popularnych godzin przejazdów, liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez Powiat Łęczyński, liczba odwołań/rezygnacji z usług, określenie celu podróży, określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów;

- analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
 - analizy danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/użytkowniczki (zadowolenie z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi).
2. Dane uzyskane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości będą analizowane na bieżąco. Ma to na celu śledzenia sytuacji na bieżąco i w razie konieczności podjęcia natychmiastowych działań.
 3. Dane zbiorcze analizowane będą raz na kwartał.
 4. Dane zbiorcze dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości będą podstawą do wykonania kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door. Na tej podstawie zostaną sformułowane wnioski w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, ocena osób realizujących usługi oraz wykorzystywanego sprzętu.

§ 13

Skargi i wnioski

1. Wszelkie skargi i reklamacje, dotyczące jakości usług transportowych door-to-door, należy zgłaszać w formie pisemnej:
 - drogą mailową na adres e-mail doortodoor@powiatleczynski.pl ,
 - pocztą tradycyjną na adres: Starostwo Powiatowe w Łęcznej al. Jana Pawła II 95 A, 21-010 Łęczna
 - w formie wiadomości sms na numer telefonu **795 003 827**.
2. Osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą złożyć skargę lub reklamację za pomocą specjalnie dostosowanego formularza, który znajduje się na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Łęcznej.
3. W skardze powinny znaleźć się: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu oraz wskazanie punktu regulaminu, który według autora został naruszony.
4. Odpowiedzi na skargi i reklamacje zostaną przekazane w ciągu 14 dni roboczych.

§ 14

Ogólne zasady postępowania związane z wirusem SARS-CoV-2

1. Zabronione jest przewożenie osób posiadających objawy chorobowe sugerujące zarażenie wirusem Covid-19.
2. Przed wejściem do samochodu konieczna jest dezynfekcja rąk.
3. Każdy użytkownik/użytkowniczka oraz osoba towarzysząca zobowiązana jest przed skorzystaniem z usługi wypełnić krótką ankietę Covid-19, którą posiada kierowca oraz asystent.
4. Wszelkie zasady i tryby zapobiegania oraz zwalczania zakażenia wirusem SARS-CoV-2 reguluje ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1327 z późn.zm.) oraz wewnętrzne procedury Starostwa Powiatowego w Łęcznej.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. Ewentualne spory rozstrzyga właściwy organ powiatu łączyńskiego.
2. Treść regulaminu może zostać zmieniona. Każdorazowo treść zmienionego regulaminu zostanie ogłoszona.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem podjęcia uchwały w sprawie jego przyjęcia.