**REGULAMINU ŚWIADCZENIA**

 **USŁUG TRANSPORTOWYCH**

**„DOOR-TO-DOOR”**

**Rozdział I**

**Postanowienia ogólne**

**§1**

1. Niniejszy regulamin określa zasady uczestnictwa w projekcie „Door-to-Door” realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) w ramach Działania 2.8 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020 (PO WER).
2. Beneficjentem (realizatorem projektu) jest Gmina Bobowa z siedzibą ul. Rynek 21, 38-350 Bobowa.
3. Projekt realizowany jest w okresie od 01.01.2021 roku do 30.06.2022 roku zgodnie z umową o dofinansowanie projektu numer 068/UDTD/I/2020/00099 z dnia 29.12.2020r.
4. Celem projektu *„Usługi indywidualnego transportu door-to door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”* (zwanego dalej *Projektem PFRON*) jest usługaindywidualnego 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. Usługa powiązana jest z aktywizacją społeczno-zawodową użytkownika/użytkowniczki. 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.
5. Zasięg projektu: Gmina Bobowa oraz Miasto Gorlice
6. Udział w Projekcie jest bezpłatny.
7. Regulamin projektu określa zasady uczestnictwa w projekcie w szczególności:

a) zakres wsparcia;

b) realizację projektu w ramach poszczególnych zadań;

c) prawa i obowiązki uczestników projektu;

**§ 2**

1. Ilekroć w treści regulaminu jest mowa o:

- *Usłudze transportowej „Door to door”* – rozumie się przez to świadczenie usługi transportowej na terenie Gminy Bobowa oraz Miasta Gorlice, skierowanej do mieszkańców Gminy Bobowa, którzy wymagają wsparcia w zakresie mobilności w zakresie związanym z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mające ułatwić korzystanie z usług aktywnej integracji.

***-*** *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.

*- Osobie niepełnosprawnej* – rozumie się przez to osobę posiadającą ważne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub orzeczenie równoważne – ZUS, KRUS)

*- Przewoźniku* – rozumie się przez to kierowcę zatrudnionego na umowie o pracę na czas określony w pełnym wymiarze godzinowym (cały etat) w trybie zadaniowym – realizującego usługę przewozu „Door to Door”

*- Pasażerze* – rozumie się przez to osobę niepełnosprawną, bądź nie posiadającą orzeczenia o niepełnosprawności, z potrzebą wsparcia mobilności.

*- Opiekunie* – rozumie się przez to opiekuna osoby niepełnosprawnej.

*- Mieszkańcu* – rozumie się przez to osobę zamieszkałą na terenie Gminy Bobowa,

*- Zgłoszeniu* – rozumie się przez to zamówienie usługi przewozu osób niepełnosprawnych dokonane u przewoźnika telefonicznie, drogą elektroniczną bądź na piśmie,

*- Usłudze* – rozumie się przez to usługę transportu „Door to Door” skierowaną do osób niepełnosprawnych,

*- Pojeździe* – rozumie się przez to pojazd przeznaczony do przewozu osób niepełnosprawnych,

*- Łączeniu kursów* – rozumie się przez to przewóz dwóch lub więcej osób niepełnosprawnych na ustalonej trasie,

*- Kursie* – rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego wyznaczonego przez pasażera bądź jego opiekuna.

*- Aktywizacji społeczno*-*zawodowej* – oznacza 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, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej (określenie spójne z definicją usług aktywnej integracji zawartą w Wytycznych Ministra Rozwoju i Finansów w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020). Usługi aktywnej integracji definiują cel realizacji usług transportu door-to-door.

**Rozdział II**

**Ogólne zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób niepełnosprawnych**

**§3**

1. Do korzystania z usługi uprawnieni są mieszkańcy Gminy Bobowa, którzy ukończyli 18 lat, mający trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność ruchową w tym:

- osoby na wózkach inwalidzkich wraz z opiekunem

- osoby poruszające się o kulach

- osoby niewidome, słabowidzące i inne

2. Do korzystania z usługi uprawnione są zarówno osoby posiadające orzeczenie o niepełnosprawności bądź równoważne, jak i osoby nie posiadające takiego Orzeczenia – jednakże mające problemy w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność ruchową

3. Transport realizowany jest w celu aktywizacji społeczno-zawodowej użytkowników.

4. Przewozy na rzecz osób niepełnosprawnych realizowane są w granicach administracyjnych Gminy Bobowa oraz na terenie miasta powiatowego Gorlice.

5. Usługa realizowana będzie w okresie od 01.07.2021r. do 31.07.2023r.

6. Usługa realizowana będzie od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 20.00.

7. W wyjątkowych sytuacjach usługa może być realizowana w soboty, niedziele oraz dni świąteczne w godzinach od 8.00 do 20.00 (w celu uczestnictwa w imprezach okolicznościowych i kulturalnych np. Wigilia dla mieszkańców Gminy, Wigilia dla osób samotnych organizowana przez Caritas, Festiwal Koronki Klockowej itp.) po wcześniejszym uzgodnieniu.

8. W okresie od 01.07.2021r. do 31.08.2021r. przewozy realizowane są przez firmę EBM-MED Centrum Szkoleń Specjalistycznych Edukacji i Promocji Zdrowia Mariusz Baran, 30-652 Kraków, Ul. Mochnackiego 39/24

9. W okresie od 01.09.2021r. do 31.07.2023r. przewozy realizuje kierowca zatrudniony na umowie o pracę na czas określony w pełnym wymiarze godzinowym (cały etat) w trybie zadaniowym.

10. Przewozy świadczone są najkrótszą trasą. Przewoźnik ma prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu.

11. Przewozy realizowane są pojazdem przeznaczonym do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym osób na wózku inwalidzkim, wyposażonym w najazd dla wózków, dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa, dodatkowe poręcze i uchwyty, rampę aluminiowa z siłownikami, drzwi boczne przesuwne wraz z wysuwanym podestem.

12. Usługa jest bezpłatna.

13. Reklamacje w formie pisemnej (tradycyjne pismo bądź e-mail) można składać do Burmistrza Bobowej (Urząd Miejski ul. Rynek 21, 38-350 Bobowa, email: um@bobowa.pl)

**Rozdział III**

**Uprawnienia i obowiązki pasażera**

**§ 4**

1. Zgłoszenia na przewozy przyjmowane są w Ośrodku Pomocy Społecznej w Bobowej w dni powszednie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 10:00 drogą telefoniczną pod numerem 018 35 14 456 z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem. Dopuszczalne jest również zgłoszenie drogą elektroniczną na adres gops@bobowa.pl, w formie pisemnej na adres Ośrodek Pomocy Społecznej w Bobowej, ul. Rynek 21, 38-350 Bobowa oraz za pośrednictwem interaktywnego formularza na stronie internetowej [www.naszabobowa.pl](http://www.naszabobowa.pl) oraz [www.opsbobowa.pl](http://www.opsbobowa.pl) z zachowaniem wyżej wskazanego terminu.
2. W zgłoszeniu należy podać:

- dane osobowe osoby zgłaszającej,

- dane pasażera, jego adres zamieszkania, numer telefonu;

- datę i godzinę wykonania przewozu wraz z miejscem i godziną podstawienia pojazdu

- adres miejsca docelowego

- numer orzeczenia o niepełnosprawności (jeśli posiada)

- informacje na temat stopnia samodzielności w poruszaniu się oraz konieczności towarzyszenia opiekuna

- informacje na temat konieczności skorzystania z wózka inwalidzkiego

3. Po przyjeździe przewoźnika do miejsca odbioru osoby niepełnosprawnej, pasażer winien okazać kierowcy oświadczenie o spełnianiu kryteriów (wzór oświadczenia jest dokumentem stanowiącym załącznik nr.1 do niniejszego Regulaminu) a w razie wątpliwości dokument uprawniający do korzystania z transportu (legitymacja osoby niepełnosprawnej lub orzeczenie o niepełnosprawności wraz z dokumentem tożsamości)

1. W każdym przypadku o przyjęciu zgłoszenia decyduje kolejność zgłoszeń.
2. Usługa i termin jej realizacji będzie potwierdzany przez dyspozytora drogą telefoniczną po zgłoszeniu potrzeby skorzystania z usługi przez użytkownika/użytkowniczkę i zapisywana w karcie zgłoszeń.
3. Rezygnacja z usługi po przyjeździe kierowcy na miejsce bez konsekwencji zablokowania korzystania z usługi w przyszłości jest możliwa jedynie ze względów zdrowotnych oraz poważnych przyczyn osobistych z uzasadnieniem na piśmie.
4. Trzykrotna nieuzasadniona rezygnacja spowoduje zablokowanie możliwości dalszego uczestnictwa.
5. Zgłoszenie rezygnacji w dniu poprzedzającym dzień usługi traktowane będzie jako odwołana.
6. Osoba niepełnosprawna ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony przewoźnika, tj. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca docelowego). W sytuacji przekraczającej te możliwości, osoba niepełnosprawna jest zobowiązana zapewnić sobie dodatkową pomoc ze strony opiekuna w celu zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu.
7. Osoba niepełnosprawna, z którą nie można nawiązać bezpośredniego kontaktu, może korzystać z usługi tylko w towarzystwie pełnoletniego opiekuna.
8. Czas oczekiwania pojazdu nie powinien być dłuższy niż 15 minut (licząc od potwierdzenia, że pojazd czeka w umówionej godzinie a kierowca jest gotowy do pomocy w dotarciu do pojazdu)
9. Pasażer ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom przewoźnika w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
10. Pasażer ma obowiązek przestrzegania zasad niniejszego Regulaminu.

**Rozdział IV**

**Uprawnienia i obowiązki przewoźnika**

**§ 5**

Do obowiązków przewoźnika należy:

1. Utrzymanie gotowości przewozowej pojazdu
2. Utrzymanie czystości w pojeździe
3. Nadzorowanie terminów serwisowania zgodnie z wymogami producenta.
4. Potwierdzanie uprawnień pasażera na podstawie oświadczenia o spełnianiu kryteriów a w razie wątpliwości na podstawie dokumentów uprawniających do korzystania z transportu (legitymacja osoby niepełnosprawnej lub orzeczenie o niepełnosprawności wraz z dokumentem tożsamości)
5. Informowanie pasażerów o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi i trasie przejazdu.
6. Udzielanie pomocy osobie niepełnosprawnej przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu (miejsca zamieszkania) i z pojazdu do budynku (miejsca docelowego).
7. Gromadzenie niezbędnej dokumentacji.

**Rozdział V**

**Uprawnienia i obowiązki dyspozytora**

**§ 5**

Do obowiązków dyspozytora należy:

1. Przyjmowanie zgłoszeń na wykonywanie usług przewozu i prowadzenie rejestru zgłoszeń ( stanowiącego załącznik nr. 2 do niniejszego Regulaminu) obejmującego

- dane osobowe osoby zgłaszającej,

- dane pasażera, jego adres zamieszkania, numer telefonu;

- datę i godzinę wykonania przewozu wraz z miejscem podstawienia pojazdu

- adres miejsca docelowego

- numer orzeczenia o niepełnosprawności

- informacje na temat stopnia samodzielności w poruszaniu się oraz konieczności towarzyszenia opiekuna

- informacje na temat konieczności skorzystania z wózka inwalidzkiego

1. Monitorowanie pracy kierowcy
2. Rozdysponowywanie zleceń
3. Gromadzenie niezbędnej dokumentacji

**Rozdział VI**

**Uprawnienia i obowiązki pracownika zarządzającego**

Do obowiązków pracownika zarządzającego (posiadającego orzeczenie o niepełnosprawności) należy:

1. Kontrolowanie i monitoring jakości usług
2. Przeprowadzenie akcji promocyjno-informacyjnej (za pośrednictwem plakatów, ulotek, mediów społecznościowych, przekazaniu informacji do Instytucji na terenie Gminy, przygotowanie ogłoszeń do Parafii itp.)
3. Nadzorowanie pracy kierowcy i dyspozytora
4. Przestrzeganie czasu pracy kierowcy
5. Nadzorowanie ciągłości terminowości ubezpieczeń
6. Nadzorowanie terminów serwisowania zgodnie z wymogami producenta
7. Gromadzenie niezbędnej dokumentacji