

Załącznik do uchwały Nr VII/88/24
Rady Gminy Włocławek
z dnia 22 listopada 2024 r.

Regulamin świadczenia usługi door-to-door w ramach

Centrum Usług Społecznych w Gminie Włocławek

§ 1. Postanowienia ogólne i słownik pojęć

1. „Regulamin świadczenia usługi door-to-door w ramach Centrum Usług Społecznych w Gminie Włocławek” (zwany dalej Regulaminem) określa zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób zamieszkujących na terenie gminy Włocławek, potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, mających trudności w samodzielnym przemieszczaniu się.

2. Wsparcie w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych w Gminie Włocławek” jest współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus.

3. Definicje użyte w niniejszym Regulaminie:

- Centrum Usług Społecznych (CUS) – Centrum Usług Społecznych w Gminie Włocławek, dawniej Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej,
- Gmina – Gmina Włocławek,
- opiekun – opiekun (formalny bądź nieformalny) lub osoba towarzysząca osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
- osoba potrzebująca wsparcia w codziennym funkcjonowaniu – osoba potrzebująca wsparcia w codziennym funkcjonowaniu z powodu wieku, stanu zdrowia, niepełnosprawności,
- osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – osoba mająca trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, przy pomocy balkonika, 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, dla których stwierdzono widoczny problem z samodzielnym dotarciem do określonego miejsca,
- pojazd specjalistyczny – pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla pojazdu dostosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z Ustawą Prawo o ruchu drogowym (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 1251) z uwzględnieniem wymagań dotyczących pojazdów specjalnych określonych w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 31 sierpnia 2022 r. w sprawie szczegółowych czynności organów w sprawach związanych z dopuszczeniem pojazdu do ruchu oraz wzorów dokumentów w tych sprawach (Dz. U. z 2022 r. poz. 1849; zm.: Dz. U. z 2023 r. poz. 1208 i poz. 2685),
- usługa door-to-door – usługa 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,
- użytkownik/użytkowniczka – osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności korzystająca z usług door-to-door w ramach Centrum Usług Społecznych w Gminie Włocławek.

§ 2. Zakres i cele usługi door-to-door

1. Realizatorem usług transportowych door-to-door na terenie Gminy Włocławek jest Centrum Usług Społecznych w Gminie Włocławek.

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 pojazdem.

3. Jeżeli czas dojazdu użytkownika/użytkowniczki do miejsca docelowego nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników przebiegają w bliskich odległościach, kierowca/dyspozytor może łączyć przejazdy.

4. Usługa door-to-door nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej, podłączenia do respiratora itp.

5. Kierowca może odmówić wykonania przewozu w przypadku, gdy użytkownik wymaga opieki medycznej.

6. Kierowca ma prawo odmowy wykonania usługi transportowej w razie niemożności zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu lub w sytuacji, gdy użytkownik lub opiekun są pod wpływem alkoholu.

7. Celem realizacji usługi door-to-door jest:

- aktywizacja społeczna, której celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej poprzez zajęcia kulturalne, sportowe, integracyjne, rekreacyjne, krajoznawcze, możliwości załatwienia spraw urzędowych (m.in. poprzez udział w zajęciach w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), Środowiskowym Domu Samopomocy, Uniwersytecie III Wieku, dostęp do kultury – kino, teatr itp., spotkania integracyjne, inne),
- aktywizacja zawodowa, której 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 poprzez szkolenia, kursy zawodowe, inne (poprzez m.in. udział w zajęciach CIS, KIS, kursy i szkolenia zawodowe),
- aktywizacja edukacyjna poprzez przejazdy związane m.in. ze wzrostem poziomu wykształcenia, dostosowaniem wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy (m.in. edukacja formalna),
- cele zdrowotne, takie jak wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy poprzez wyjazdy na wizyty lekarskie, rehabilitację zdrowotną i inne.

8. Kierowca może udzielić bezpłatnej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku (miejsca zamieszkania/miejsca docelowego) do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca zamieszkania/miejsca docelowego). Kierowca może również służyć pomocą przy pokonywaniu, przez osobę potrzebującą wsparcia, schodów lub innych barier architektonicznych.

9. Kierowca nie świadczy pomocy i asysty w punkcie docelowym, np. nie przewiduje się pomocy w załatwieniu jakichkolwiek formalności w instytucjach użyteczności publicznych.

10. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu, może korzystać z usługi transportowej wraz z jednym opiekunem/opiekunką lub jednym asystentem/asystentką osoby z niepełnosprawnościami lub jedną osobą zależną od użytkownika/użytkowniczki. Dopuszczalny jest również przejazd psa asystującego. Kierowca ma możliwość weryfikacji odpowiedniego certyfikatu psa asystującego w sytuacjach podróżowania użytkownika wraz z psem przewodnikiem.

11. Usługa transportowa door-to-door realizowana jest co do zasady na terenie Gminy Włocławek. W wyjątkowych sytuacjach na wniosek użytkownika/użytkowniczki, Dyrektor Centrum Usług Społecznych może wyrazić zgodę na wyjazd poza granice Gminy.

§ 3. Określenie użytkowników/użytkowniczek

1. Użytkownikami/użytkowniczkami uprawnionymi do korzystania z usług transportu door-to-door są osoby zamieszkujące na terenie Gminy Włocławek, które ukończyły 18 lat oraz są osobami z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się (np. osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące, w tym osoby, które nie posiadają orzeczenia o niepełnosprawności). Warunkiem koniecznym do korzystania z usługi są widoczne problemy z samodzielnym dotarciem do określonego miejsca.

2. Kierowca ma możliwość weryfikacji tożsamości użytkownika/użytkowniczki usługi poprzez żądanie dokumentu stwierdzającego tożsamość (np. dowód osobisty).

3. Z usług door-to-door skorzystać można po pozytywnym zakwalifikowaniu do udziału w projekcie „Centrum Usług Społecznych w Gminie Włocławek” oraz do usług door-to-door i podpisaniu umowy.

§ 4. Sposób realizacji usługi door-to-door

1. Schemat świadczenia usługi:

- a) opracowanie standardu usług (niniejszy Regulamin),
- b) rejestracja kandydata w bazie osób korzystających z door-to-door (po złożeniu przez kandydata formularza zgłoszeniowego do CUS (jeśli dotyczy) i formularza zgłoszeniowego do objęcia usługami door-to-door),
- c) zgłoszenie zapotrzebowania na usługę (dostępność usług co do zasady w dni robocze, wg grafiku, zgodnie z zapotrzebowaniem),
- d) potwierdzenie dostępności usługi przez kierowcę/dyspozytora,
- e) odbiór uczestnika, pomoc w zajęciu miejsca środka transportu (jeśli dotyczy), dowóz użytkownika/użytkowniczki do miejsca docelowego i - jeśli dotyczy - powrót z uczestnikiem do miejsca zamieszkania,
- f) nadzór pracowników CUS nad realizacją usług i okresowe rozliczenia, w tym monitoring jakości usług i zadowolenia użytkowników na podstawie ankiet i wywiadów/rozmów.

2. Obsługę transportu stanowi kierowca pełniący również rolę dyspozytora.

3. Do obowiązków kierowcy należy prowadzenie zapisów i organizacja kalendarza transportu, realizacja usługi przewozowej, udzielanie pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu pasażerów z i do pojazdu, udzielanie pomocy przy dotarciu z domu do samochodu i z samochodu do miejsca docelowego.

4. Kierowca pojazdu posiada uprawnienia i ukończony kurs w zakresie przewozu osób z niepełnosprawnościami.

5. Przejazd w ramach usługi door-to-door jest odpłatny.

6. Odpłatność uzależniona jest od kryterium dochodowego. Opłaty nie będą pobierane od uczestników, których dochód nie przekracza 150% właściwego kryterium dochodowego (na osobę samotnie gospodarującą lub osobę w rodzinie), o którym mowa w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

7. Wysokość opłat została określona w Tabeli odpłatności za usługi door-to-door.

Opłata za 1 km	Maksymalna opłata za cały przejazd	Uczestnik, którego dochód nie przekracza 150% kryterium dochodowego na osobę samotnie gospodarującą lub na osobę w rodzinie, o którym mowa w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej
0,40 zł.	30,00 zł.	0,00 zł.

8. Odpłatności można dokonać w formie gotówkowej – przed rozpoczęciem przejazdu u kierowcy lub w siedzibie CUS lub w formie bezgotówkowej – przelewem bankowym na wskazane konto bankowe.

9. Przelew bankowy należy dokonać co najmniej dwa dni robocze przed terminem wykonania usługi.

10. W wyjątkowych sytuacjach na wniosek użytkownika/użytkowniczki, Dyrektor Centrum Usług Społecznych Gminy Włocławek może zwolnić użytkownika/użytkowniczkę z opłat.

11. Opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka osoby niepełnosprawnej lub osoba zależna w przypadku usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki ma prawo do bezpłatnego przejazdu. Dopuszczalny jest ponadto bezpłatny przejazd psa asystującego.

12. W przypadku stwierdzenia po wykonaniu usługi, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona, osoba taka powinna zwrócić pełen koszt przejazdu Gminie.

13. Użytkownik/użytkowniczka (zakwalifikowany na podstawie formularza zgłoszeniowego i ujęty w bazie użytkowników usługi) będzie mógł zamówić usługę door-to-door za pomocą poniższych kanałów komunikacji:

- a) telefonicznie – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Centrum Usług Społecznych pod nr 54/230 53 47. (możliwy kontakt poprzez sms),
- b) mailowo – gops@g.wloclawek.pl
- c) osobiście – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Centrum Usług Społecznych.

14. Sposób potwierdzania przyjęcia i terminu realizacji usługi:

- a) usługę transportu door-to-door należy zgłaszać z minimum 3-dniowym wyprzedzeniem (3 dni robocze),
- b) maksymalny czas oczekiwania od zgłoszenia do potwierdzenia zamówienia nie powinien przekraczać 2 dni roboczych,
- c) w szczególnie uzasadnionych przypadkach jest możliwość realizowania usług w dni wolne od pracy i w godzinach popołudniowych,
- d) informacja potwierdzająca przyjęcie zamówienia na usługę zostanie przekazana w sposób zapewniający jej dotarcie do użytkownika/użytkowniczki, w szczególności z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi.

15. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi jest za każdym razem informowana o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd – kierowca po przybyciu na miejsce rozpoczęcia usługi informuje telefonicznie użytkownika o tym fakcie (czas oczekiwania kierowcy od momentu zgłoszenia się w miejsce realizacji zlecenia oraz po poinformowaniu użytkownika, nie może być dłuższy niż 15 minut. Przekroczenie traktowane jest jako rezygnacja z usługi – w przypadku dwukrotnego zaistnienia sytuacji, kierowca/dyspozytor transportu odmówi przyjmowania zgłoszeń od danego użytkownika przez okres trwania projektu usługi transportu „door-to-door”).

16. W przypadku konieczności uzyskania pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony kierowcy czas ten (wskazane powyżej 15 minut) powinien być 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. Zasady odwołania/rezygnacji z usługi:

- a) jest możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door najpóźniej 1 dzień (1 dzień roboczy) przed realizacją usługi bez konsekwencji,

b) w przypadku powtarzającego się odwoływania po wyżej wskazanym terminie (tj. trzeci raz w danym miesiącu) użytkownik/użytkowniczka może ponieść konsekwencje np. odmowa udzielenia wsparcia w ramach usługi transportowej w innym terminie, o czym decyduje Dyrektor CUS.

18. 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.

§ 5. Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

1. Gmina będzie realizować usługę transportową door-to-door samodzielnie, za pomocą samochodu przystosowanego do przewozu min. 7 osób.

2. Samochód używany w ramach realizacji usług transportowych door-to-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) przystosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim,
- c) oznakowanie zgodnie z przepisami o ruchu drogowym (oklejenie samochodu emblematami informującymi o przewozie osób niepełnosprawnych).

3. W ramach realizowanych usług transportowych zostanie zapewnione ubezpieczenie OC i AC pojazdu, ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenia assistance oraz ubezpieczenie kierowcy i pasażerów.

4. Obsługa pojazdu przeznaczonego do realizowania usług door-to-door jest zobowiązana do dbania o ogólny stan pojazdu, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdu w czystości.

5. Osoba z niepełnosprawnością odbywająca przejazd na wózku inwalidzkim nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów mocujących wózek do podłogi pojazdu oraz wykonywać gwałtownych ruchów.

6. Każdy pasażer podczas wykonywania usługi zachowuje wszystkie środki bezpieczeństwa tj. zajmuje odpowiednie miejsce, zapina pasy bezpieczeństwa oraz zachowuje się kulturalnie.

7. W pojeździe obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów oraz picia alkoholu, a także spożywania jakichkolwiek posiłków.

§ 6. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego ogłoszenia.

2. Regulamin podlega aktualizacji. Zmiany niniejszego regulaminu dokonywane są w formie pisemnej i podawane do wiadomości w siedzibie CUS, w biurze projektu oraz na stronie internetowej projektu.

3. Sprawy nieuregulowane w niniejszym Regulaminie rozstrzygane są przez CUS. Ostateczna interpretacja zapisów Regulaminu leży w kompetencji CUS.

4. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest w biurze projektu oraz w siedzibie CUS, w biurze projektu oraz na stronie internetowej projektu.