

UCHWAŁA NR XXXIII/201/2021
RADY MIEJSKIEJ W NOWYM MIASTECZKU

z dnia 27 września 2021 r.

w sprawie przyjęcia "Koncepcji organizacji usług transportowych door-to-door w Gminie Nowe Miasteczko"

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt 15 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021r., poz. 1372) oraz art. 17 ust.2 pkt 4 ustawy z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2020r., poz. 1876 ze zm.), Rada Miejska w Nowym Miasteczku uchwala, co następuje:

§ 1.

Przyjmuje się "Koncepcję organizacji usług transportowych door-to-door w Gminie Nowe Miasteczko", stanowiącą załącznik do niniejszej uchwały.

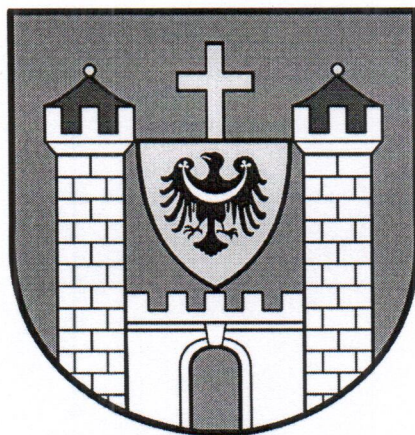
§ 2.

Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Gminy i Miasta Nowe Miasteczko.

§ 3.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega ogłoszeniu na tablicy ogłoszeń Urzędu Miejskiego w Nowym Miasteczku oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Miejskiej w Nowym Miasteczku
Anatol Kowarnicki



**KONCEPCJA ORGANIZACJI
USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR
DLA OSÓB Z POTRZEBĄ WSPARCIA
W ZAKRESIE MOBILNOŚCI
W GMINIE NOWE MIASTECZKO**



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Spis treści:

1. Analiza dokumentów strategicznych i programów rozwoju o charakterze lokalnym, regionalnym i krajowym, w których uwzględnione zostały działania na rzecz aktywizacji zawodowej i społecznej osób z ograniczoną mobilnością.
2. Analiza niezaspokojonych potrzeb transportowych mieszkańców Gminy Nowe Miasteczko z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w kontekście ich aktywizacji społeczno-zawodowej.
3. Opis działań prowadzonych przez Gminę Nowe Miasteczko oraz inne podmioty na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej mieszkańców Gminy Nowe Miasteczko z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie objętym usługami transportu.
4. Opis funkcjonujących rozwiązań transportowych realizowanych przez Gminę Nowe Miasteczko, organizacje pozarządowe i sektor prywatny na terenie objętym koncepcją skierowanych do osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
5. Propozycje sposobów zaspokojenia potrzeb transportowych (w tym szczególnie sposób organizacji usług) mieszkańców Gminy Nowe Miasteczko z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
6. Powiązanie proponowanego sposobu świadczenia usług transportowych dla osób z ograniczoną mobilnością z działaniami podejmowanymi na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i planowanymi działaniami Gminy Nowe Miasteczko mającymi na celu poprawę dostępności przestrzeni dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

WSTĘP

Niniejsza koncepcja została opracowana przez Gminę Nowe Miasteczko na potrzeby konkursu grantowego dla jednostek samorządu terytorialnego ogłoszonego w ramach projektu 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.

Celem projektu jest poprawa jakości życia części mieszkańców Gminy Nowe Miasteczko, poprzez eliminowanie barier transportowych, dzięki czemu będą oni w stanie samodzielnie (lub z niewielkim udziałem i pomocą osób trzecich) podejmować i rozwijać swoją aktywność w życiu publicznym, społecznym i zawodowym. Problemy osób niepełnosprawnych, starszych i wykluczonych od lat są jedną z najważniejszych kwestii społecznych. Biorąc pod uwagę zakres zjawiska, niezaprzeczalnym staje się konieczność podejmowania przez samorząd różnorodnych działań i wysiłków, zmierzających do rehabilitacji tych osób oraz wyeliminowania barier ograniczających bądź utrudniających ich funkcjonowanie w społeczeństwie. Prowadzenie działań skierowanych do osób niepełnosprawnych i starszych jest niezbędnym warunkiem wspomagającym zwiększenie aktywności tej części społeczności Gminy Nowe Miasteczko. Wszelkie przedsięwzięcia służące aktywizacji zawodowej i społecznej oraz przestrzeganie praw tych osób są nieodzownym czynnikiem w poprawie warunków ich życia.

Osiągnąć to można m.in. przez tworzenie warunków do integracji osób niepełnosprawnych i wykluczonych z najbliższym otoczeniem, przeciwdziałanie izolacji rodzin z osobą niepełnosprawną, zapewnienie mieszkańcom bezpieczeństwa socjalnego, rehabilitację oraz umożliwienie samodzielnego rozwiązywania swoich problemów i pełne uczestnictwo w życiu społecznym.

Planowana realizacja usługi indywidualnego transportu door-to-door na terenie Gminy Nowe Miasteczko będzie projektem pilotażowym, ale prognozuje się, że przyczyni się do zniwelowania poziomu wykluczenia społecznego i komunikacyjnego osób uprawnionych.

1. Analiza dokumentów strategicznych i programów rozwoju o charakterze lokalnym, regionalnym i krajowym, w których uwzględnione zostały działania na rzecz aktywizacji zawodowej i społecznej osób z ograniczoną mobilnością.

Nazwa dokumentu	Cel dokumentu	Grupy beneficjentów działań	Opis form i metod działań
Dokumenty o charakterze lokalnym			
1. Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy na lata 2021-2026 przyjęta Uchwałą Nr XXV/156/2020 Rady Miejskiej w Nowym Miasteczku z dnia 30 grudnia 2020r.			
	<p>Cel dokumentu: Celem głównym Strategii jest stworzenie wszystkim mieszkańcom gminy Nowe Miasteczko warunków do aktywnego udziału w życiu społeczności lokalnej na miarę potrzeb i możliwości. Zaplanowane działania skupiają się przede wszystkim na utrzymaniu i rozwoju funkcjonującego systemu pomocy społecznej, opartego na współpracy wielu instytucji i organizacji pozarządowych, organizacji i realizacji profesjonalnych rozwiązań problemów społecznych, aktywizacji środowisk i osób marginalizowanych, zagrożonych lub dotkniętych wyłączeniem społecznym oraz edukacji społecznej. W celu realizacji działań niezbędne jest stałe, systematyczne diagnozowanie problemów społecznych, a także dążenie do profesjonalnego i sprawnego działania i współpracy służb społecznych. Planowane w Strategii działania przewidują znaczny udział, poza jednostkami Gminy oraz innymi instytucjami publicznymi, udział partnerów społecznych – organizacji pozarządowych, społeczności lokalnej zaangażowanej w pracę wolontariatu.</p>		
	<p>Grupy beneficjentów działań: Mieszkańcy gminy Nowe Miasteczko</p>		
	<p>Opis form i metod działań: 4.1 Cele strategiczne projektowanych zmian : Cel 5-Wspieranie osób starszych i niepełnosprawnych Kierunki działań:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rozwój usług opiekuńczych, -podniesienie standardu oferowanej pomocy usługowej (zatrudnianie wykwalifikowanych opiekunek i pielęgniarek), - zapewnienie pomocy instytucjonalnej, - aktywizacja społeczna starszego pokolenia, - korzystanie z zasobów intelektualnych i twórczych osób starszych przy organizowaniu różnych form życia społecznego na terenie lokalnym, - wspieranie i promowanie opieki rodzinnej nad ciężko chorym członkiem rodziny – minimalizowanie instytucjonalizacji, - tworzenie i finansowanie alternatywnych programów skierowanych na rzecz osób starszych, niepełnosprawnych, przewlekle chorych oraz osób z zaburzeniami psychicznymi. 		
2. Uchwała Nr XXIII/151/2020 Rady Miejskiej w Nowym Miasteczku z dnia 28 października 2020r. w sprawie przyjęcia Programu współpracy na 2021 rok Gminy Nowe Miasteczko z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego i o wolontariacie.			
	<p>Cel dokumentu: Wzmocnienie potencjału organizacji, budowanie i umocnienia partnerstwa pomiędzy samorządem a organizacjami pozarządowymi, rozwijanie partnerstwa publiczno-społecznego, wspieranie inicjatyw, nowatorskich pomysłów</p>		

i rozwiązań zwiększających świadomość społeczeństwa obywatelskiego, zwiększenie aktywności społecznej mieszkańców gminy a także poprawa jakości życia poprzez pełniejsze zaspokojenie potrzeb mieszkańców gminy głównie w obszarze zdrowia, opieki społecznej, kultury fizycznej, edukacji i kultury oraz ochrony dziedzictwa narodowego, porządku i bezpieczeństwa publicznego, integracja podmiotów realizujących zadania publiczne, wzmocnienie potencjału organizacji pozarządowych wraz z promowaniem ich osiągnięć.

Grupy beneficjentów działań: Podmioty prowadzące działalność pożytku publicznego

Opis form i metod działań: pkt. 1.z zakresu pomocy społecznej – wspieranie zadań z zakresu rehabilitacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych, organizowanie czasu wolnego osobom starszym i niepełnosprawnym, pkt. 3. z zakresu upowszechnianie kultury fizycznej i rekreacji – wspieranie kultury fizycznej i sportu osób niepełnosprawnych

3. Program „Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej” Uchwała Nr XXVIII/174/2021 Rady Miejskiej w Nowym Miasteczku

Cel dokumentu: Głównym celem jest wprowadzenie usługi asystenta jako formy ogólnodostępnego wsparcia dla a) dzieci do 16rż z orzeczeniem o niepełnosprawności, b) osób niepełnosprawnych posiadających orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności. Program ma zapewnić:

- możliwość skorzystania przez osoby niepełnosprawne z pomocy asystenta przy wykonywaniu codziennych czynności i funkcjonowaniu w życiu społecznym,
- ograniczenie skutków niepełnosprawności oraz stymulowanie osoby niepełnosprawnej do podejmowania aktywności i umożliwienie realizowania prawa do niezależnego życia,
- przeciwdziałanie dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność oraz wykluczeniu społecznemu osób niepełnosprawnych, umożliwienie osobom niepełnosprawnym uczestnictwa w życiu lokalnej społeczności np. poprzez udział w wydarzeniach społecznych, kulturalnych, rozrywkowych czy też sportowych,
- zwiększenie wsparcia świadczonego przez asystenta ucznia ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi w zakresie wsparcia niepełnosprawnych uczniów.

Grupy beneficjentów działań: dzieci do 16 rż z orzeczeniem o niepełnosprawności łącznie ze wskazaniem: konieczności stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby, oraz osoby niepełnosprawne posiadające orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności.

Opis form i metod działań: Program zapewnia usługę asystenta osobistego osoby niepełnosprawnej, mającą na celu pomoc uczestnikom Programu w wykonywaniu codziennych czynności oraz w funkcjonowaniu w życiu społecznym. Usługi asystenta polegają w szczególności na pomocy w: wyjściu, powrocie lub dojazdach w wybrane przez uczestnika programu miejsce, zakupach, załatwieniu spraw urzędowych, nawiązaniu kontaktu/współpracy z różnego rodzaju organizacjami, korzystaniu z dóbr kultury, wykonywaniu czynności dnia codziennego.

2. Analiza niezaspokojonych potrzeb transportowych mieszkańców Gminy Nowe Miasteczko z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w kontekście ich aktywizacji społeczno-zawodowej.

Analiza potrzeb transportowych mieszkańców Gminy Nowe Miasteczko, w tym także osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności tj. potencjalnych odbiorców świadczonych w ramach projektu usług, przeprowadzona została na podstawie przeprowadzonych od grudnia 2019 r. do stycznia 2020r. przez Ośrodek Pomocy Społecznej badań, które pozwoliły na zaprojektowanie działań zmierzających do poprawy jakości życia osób niepełnosprawnych i osób mających trudności w poruszaniu się, w tym zwiększenia ich uczestnictwa w życiu społecznym, szczególnie w zakresie edukacji, zdrowia oraz kultury, sztuki i pracy zawodowej. Pozyskano również informacje z Urzędu Gminy.

Ponadto z informacji uzyskanej od pracowników socjalnych Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowym Miasteczku, którzy przeprowadzili wywiady z podopiecznymi wynika, iż ok. 150 osób, potrzebuje wsparcia w zakresie transportu w związku z ograniczoną mobilnością. Z wywiadów wynika, iż znaczna część tych osób wymaga specjalistycznego wsparcia, w celu osiągnięcia większej sprawności społecznej lub ruchowej, aby mieli możliwość jak najszybszego powrotu do środowiska lokalnego, jednak ze względu na ograniczone wsparcie w zakresie mobilności nie ma możliwości korzystania z rehabilitacji, aktywizacji. Na terenie gminy i miasta Nowe Miasteczko według danych na dzień 31.12.2019 roku, mieszkały 5.373 osoby z tego: osoby powyżej 16 r.ż ze znacznym i umiarkowanym stopniem niepełnosprawności stanowiło 647 osób. Z pomocy OPS w formie zasiłku stałego ze względu na posiadany stopień niepełnosprawności skorzystało 45 osób, z zasiłku pielęgnacyjnego 242 osoby. W związku z tym, że w pierwszej kolejności opiekę nad osobą starszą, niepełnosprawną zapewnić ma najbliższa rodzina, dlatego Ośrodek nie realizuje usług opiekuńczych, natomiast ze specjalistycznych usług opiekuńczych realizowanych przez OPS obecnie korzysta jedna rodzina. Ośrodek realizuje również program "Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej" w którym to osoba asystenta towarzyszy i pomaga uczestniczyć w życiu społecznym osoby niepełnosprawnej. Osoby/rodziny korzystające z tych form wsparcia są potencjalnymi uczestnikami programu. Szczególnie dotyczy to osób z orzeczeniami okresowymi, które mają szansę na powrót do życia w społeczności lokalnej (po udarach, chemioterapii, itp.), a ważnym wsparciem jest to, aby po tych trudnych sytuacjach miały wsparcie specjalistyczne i nie

wycofywały się z życia społecznego. Wsparciem w ramach projektu objętych zostanie grupa dorosłych osób niepełnosprawnych oraz osób mających trudności w poruszaniu się z Gminy Nowe Miasteczko, która ma ograniczony dostęp do środków komunikacji, możliwości dojazdu do lekarzy, zasobów kultury oraz innych aktywności. Będą to również osoby z terenów wiejskich aby zapewnić im równy dostęp do oferowanej formy wsparcia. Osoby do których skierowane zostanie wsparcie mają szereg potrzeb i oczekiwań. Oczekują dostępu do profesjonalnej opieki medycznej, bezpłatnych leków, świadczeń rehabilitacyjnych, fizykoterapii, terapii przeciwbólowej. W wachlarzu ich potrzeb i oczekiwań znajdują się warianty, które mogą zostać spełnione poprzez realizację projektu, m.in pomoc w zakresie komunikacji miejskiej. Oczekują dostępu do zasobów kultury, wyjazdów do kina, teatru, uczestnictwa w imprezach okolicznościowych. Pragną uczestniczyć w różnego rodzaju spotkaniach aktywizujących. Bariera komunikacyjna wywołuje w nich szereg negatywnych emocji, brak sprawności, niechęć do wyjścia z domu, brak akceptacji, zniechęcenie i brak motywacji do zmian, brak wiary we własne możliwości, ograniczenia zdrowotne, postawa roszczeniowa, nieśmiałość, brak umiejętności organizacji czasu wolnego. Indywidualne usługi transportowe skierowane do osób niepełnosprawnych oraz osób mających trudności w poruszaniu się będą innowacyjną formą pomocy skierowaną do mieszkańców Gminy Nowe Miasteczko. Dzięki temu poprawi się ich funkcjonowanie w społeczeństwie, wyjdą z szarej rzeczywistości, staną się niezależni.

W związku z tym, że Gmina za cel priorytetowy stawia sobie pomoc osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (niesłyszących, mających trudności w poruszaniu się) dlatego pozyskanie środków finansowych jest niezbędne do realizacji usługi transportowej.

3. Opis działań prowadzonych przez Gminę Nowe Miasteczko oraz inne podmioty na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej mieszkańców Gminy Nowe Miasteczko z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie objętym usługami transportu.

1. Ośrodek Pomocy Społecznej – program „Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej”	
Podmiot prowadzący:	Ośrodek Pomocy Społecznej w Nowym Miasteczku
Działania aktywizujące:	Program zapewnia usługę asystenta osobistego osoby niepełnosprawnej, mającą na celu pomoc uczestnikom Programu w wykonywaniu codziennych czynności oraz w funkcjonowaniu w życiu społecznym. Usługi asystenta polegają w szczególności na pomocy w: wyjściu, powrocie lub dojazdach w wybrane przez uczestnika programu miejsce, zakupach, załatwieniu spraw urzędowych, nawiązaniu kontaktu/współpracy z różnego rodzaju organizacjami, korzystaniu z dóbr kultury, wykonywaniu czynności dnia codziennego.
Obszar działania:	Miasto i Gmina Nowe Miasteczko
Grupa beneficjentów to w szczególności:	a) dzieci do 16rż z orzeczeniem

	o niepełnosprawności, b) osoby niepełnosprawnych posiadających orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności. W 2021r. wsparciem objętych jest 17 osób.
	Ilość osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności: 17
	Nie jest organizowany transport dla działań aktywizujących.
2. Polskie Stowarzyszenie Emerytów i rencistów w Nowym Miasteczku	
	Podmiot prowadzący: Polskie Stowarzyszenie Emerytów i rencistów w Nowym Miasteczku
	Działania aktywizujące: aktywne spędzanie czasu wolnego, wyjazdy integracyjne, spotkania, warsztaty, podniesienie kondycji zdrowotnej, wycieczki, wieczorki taneczne
	Obszar działania: Miasto i Gmina Nowe Miasteczko
	Grupa beneficjentów to w szczególności: mieszkańcy Miasta i Gminy Nowe Miasteczko, w wieku 60+, nieaktywni zawodowo. W 2020r. wsparciem objętych jest 25 osób.
	Ilość osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności: 20.
	Transport dla działań aktywizujących jest organizowany w zasobach własnych uczestników.
3. Zajęcia ruchowo-taneczne	
	Podmiot prowadzący: Gminny Ośrodek Kultury w Nowym Miasteczku
	Działania aktywizujące: aktywizacja społeczna seniorów, zajęcia taneczne, sportowo-rekreacyjne, spotkania towarzyskie, wolontariat, inne.
	Obszar działania: Miasto i Gmina Nowe Miasteczko.
	Grupa beneficjentów: mieszkańcy Miasta i Gminy Nowe Miasteczko, w wieku 60+, nieaktywni zawodowo. W 2021r. wsparciem objętych jest 10 osób.
	Ilość osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności: 10 osób
	Nie jest organizowany transport dla działań aktywizujących.
4. Zespół Interdyscyplinarny ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie oraz Komisja ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych w Nowym Miasteczku.	
	Podmiot prowadzący: Gmina Nowe Miasteczko.
	Działania aktywizujące: realizacja programu ds. przeciwdziałania przemocy w rodzinie, programu ds. przeciwdziałania alkoholizmowi, poradnictwo specjalistyczne.
	Obszar działania: Miasto i Gmina Nowe Miasteczko
	Grupa beneficjentów: mieszkańcy Miasta i Gminy Nowe Miasteczko.
	Ilość osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności: 15.
	Nie jest organizowany transport dla działań aktywizujących.
5. Uniwersytet III Wieku.	
	Podmiot prowadzący: Gminny Ośrodek Kultury
	Działania aktywizujące: gimnastyka usprawniająca, wykłady o różnej tematyce, spotkania pod hasłem „Wspólne śpiewanie”, gra w scrabble, spotkania z psychologiem, praca w sekcjach: poezji, muzyki i ogrodnictwa, imprezy okolicznościowe (spotkania opłatkowe, wieczorek karnawałowy, inne), wycieczki, wyjazdy, inne.
	Obszar działania: Miasto i Gmina Nowe Miasteczko
	Grupa beneficjentów: członkowie Uniwersytetu III Wieku – 15 osób.
	Ilość osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności: 15.
	Nie jest organizowany transport dla działań aktywizujących.

4. Opis funkcjonujących rozwiązań transportowych realizowanych przez Gminę Nowe Miasteczko, organizacje pozarządowe i sektor prywatny na terenie objętym koncepcją skierowanych do osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

Gmina Nowe Miasteczko położona jest w południowo-wschodniej części województwa lubuskiego w powiecie nowosolskim. W skład Gminy wchodzi miasto Nowe Miasteczko oraz 10 wiosek. Gmina liczy 5.333 mieszkańców.

Gmina sąsiaduje:

- od wschodu z gminą miejsko-wiejską Bytom Odrzański,
- od północy z gminą wiejską Nowa Sól,
- na południu z gminą wiejską Niegosławice i miejsko-wiejską Szprotawa,
- od północnego-zachodu z gminą miejsko-wiejską Kozuchów.

Najbliższe miejscowości

Bytom Odrzański - 10 km

Kozuchów - 13 km

Nowa Sól - 14 km

Szprotawa - 21 km

Przemków - 21 km

Na terenie gminy Nowe Miasteczko brak jest jakiegokolwiek komunikacji w obrębie wiosek. Brak transportu publicznego generuje poważne problemy społeczne, nie tylko na wsi, ale także i w społecznościach lokalnych. Mieszkańcy wiosek docierają do Nowego Miasteczka: pieszo, rowerem, dzięki życzliwości zmotoryzowanego sąsiada. Należy jednak zaznaczyć, iż do większości sołectw nie dociera lub bardzo rzadko dociera komunikacja publiczna lub prywatna. Natomiast w Nowym Miasteczku przy głównej drodze S3 jest jeden przystanek autobusowy, z którego przyjeżdżają i odjeżdżają prywatni przewoźnicy (busy) do Nowej Soli – dowożąc i odwożąc głównie dzieci i młodzież do szkół. Transport ten nie jest przystosowany do przewozu osób na wózkach. Na terenie Gminy Nowe Miasteczko nie występują inne możliwości transportowe tj. autobusowa komunikacja miejska, tramwaje, trolejbusy, komunikacja wodna, inne.

i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze danych zgodnie z RODO. Dyspozytor będzie przyjmował zlecenia w dni powszednie w godzinach od 7.30 do 14.30 pod wyznaczonym numerem telefonu, na adres e-mailowy ops@nowemiasteczko.pl, oraz za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej www.ops@nowemiasteczko.pl

Po godz. 14.30 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy zlecenia będą zgłaszane za pomocą wiadomości sms, bądź mailowo. W przypadku, gdy na dany termin będzie wolny samochód, w kolejnym dniu roboczym dyspozytor, zachowując kolejność zgłoszeń, oddzwania i informuje korzystającego o możliwości przyjęcia zlecenia. W każdym przypadku o terminie realizacji zamówienia decyduje kolejność zgłoszeń. Priorytetowo będą realizowane zlecenia dotyczące usługi przewozu w celach aktywizacyjno-zawodowych. Zlecenia przyjmowane będą z maksymalnie trzydniowym wyprzedzeniem. Dyspozytor przy przyjmowaniu zlecenia w pierwszej kolejności zweryfikuje drogą telefoniczną, czy dana osoba uprawniona jest do korzystania z przewozu. Dyspozytor będzie miał prawo do uzyskania od korzystającego informacji na temat:

- a) posiadania orzeczenia,
- b) rodzaju ograniczenia ruchowego (innej niepełnosprawności),
- c) zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),
- d) wieku, ogólnego stanu zdrowia i wagi osoby,
- e) ewentualnej osoby towarzyszącej (opiekuna).

Po pozytywnej weryfikacji osoby chcącej skorzystać z przewozu dyspozytor zażąda pełnych informacji dotyczących:

- a) adresu podstawienia samochodu (miejsce startu kursu),
- b) miejsca odebrania korzystającego, np. czy odbiór nastąpi z przed budynku, z mieszkania, ewentualnie na którym piętrze znajduje się mieszkanie, czy jest w budynku widna, podjazd, rodzaj schodów itp.
- c) adresu miejsca docelowego (koniec kursu),
- d) godziny startu oraz godzinę, na którą trzeba dotrzeć na dane miejsce,
- e) zakresu usługi, np. przewóz osoby poruszającej się o kulach, siedzącej na wózku, z innymi dysfunkcjami,
- f) danych osobowych korzystającego z usługi transportowej door-to-door: imię i nazwisko, adres