

**ZARZĄDZENIE NR 0050.50.2021**  
**BURMISTRZA GMINY I MIASTA NOWE MIASTECZKO**

z dnia 7 października 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usługi transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (door-to-door) na terenie gminy Nowe Miasteczko w ramach konkursu grantowego finansowanego przez PFRON**

Na podstawie art. 30 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 i 4 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 1372) zarządza się co następuje:

§ 1. Wprowadza się Regulamin świadczenia usługi transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (door-to-door) na terenie gminy Nowe Miasteczko, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**BURMISTRZ**  
*mgr Danuta Woitastik*





**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## **Regulamin świadczenia usługi transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (door-to-door) na terenie gminy Nowe Miasteczko w ramach konkursu grantowego finansowanego przez PFRON**

### **1. Definicja usługi transportowej door-to-door i opis przyjętego wariantu (modelu) jej wykonywania.**

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, jednak nie jest to transport medyczny. 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. W zakres pojęcia usługi door-to-door wchodzi usługi realizowane przy pomocy pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami.

2. Użytkownikiem/Użytkowniczką uprawnionym/uprawnioną do skorzystania z usługi transportowej door-to-door jest osoba pełnoletnia ( od 18 lat ) z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, tj. osoba, która ma trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność, zarówno posiadająca orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i nieposiadająca takiego orzeczenia.

3. Usługi door-to-door są kierowane w szczególności do osób, które potencjalnie mogą wejść/powrócić na rynek pracy. Zasadniczym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego. Cel przejazdu w ramach usługi door-to-door powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową i/lub usługami

aktywnej integracji dotyczącej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (Użytkowników/Użytkowniczek), tj. musi być powiązany z:

- a) odbudową i podtrzymaniem umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna),
- b) odbudową i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), lub
- c) zapobieganiem procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.
- d) realizacją usługi o charakterze społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS);
- e) realizacją usługi o charakterze 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 (poprzez m.in. udział w zajęciach w CIS, KIS, kursy i szkolenia zawodowe), pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;
- f) realizacją usługi o charakterze edukacyjnym, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy (m.in. edukacja formalna);
- g) realizacją usługi o charakterze zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.

Usługa transportowa door-to-door obejmuje również także wsparcie udzielane Użytkownikowi/Użytkowniczce przez kierowcę lub pracownika OPS 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).

4. Usługa transportowa świadczona jest przez Gminę Nowe Miasteczko poprzez korzystanie z zakupionego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności i zatrudnienie wykwalifikowanego kierowcy.

5. Zakres usługi obejmuje transport do wyznaczonego celu/celów i z powrotem w obszarze gminy, powiatu, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach województwa jednak w odległości maksymalnej 25 km od miejsca zamieszkania Użytkownika/Użytkowniczeki.

## II. Określenie potencjalnych Użytkowników i Użytkowniczek usługi.

1. Potencjalnymi Użytkownikami/Użytkowniczkami usług transportu door-to-door są osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne), które ukończyły 18 lat. Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).
2. Usługi door-to-door mają na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji. Z usługi mogą korzystać mieszkańcy Gminy Nowe Miasteczko, z trudnościami o których mowa w pkt. 1, w szczególności osoby, które nie dysponują alternatywnym środkiem transportu (publicznym lub prywatnym).
3. W celu skorzystania z usługi transportu door-to-door należy spełnić co najmniej 1 kryterium dot. potrzeby wsparcia w zakresie mobilności oraz co najmniej 1 kryterium dot. powiązania usługi transportu door-to-door z aktywizacją społeczno-zawodową Użytkownika/Użytkowniczkę.
4. Przed skorzystaniem z usługi Użytkownik/Użytkowniczka jest zobowiązany każdorazowo do złożenia oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
5. Kierowca – w szczególnie uzasadnionych przypadkach – ma możliwość weryfikacji oświadczenia poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu. W przypadku odmowy świadczenia usługi ewentualne spory rozstrzyga Urząd Gminy Nowe Miasteczko.
6. Użytkownik / Użytkowniczka musi wyrazić zgodę na gromadzenie swoich danych osobowych, 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 uchylenia 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). Zakres gromadzonych danych osobowych obejmuje co najmniej:

- a) imię i nazwisko odbiorcy usługi,
- b) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
- c) wiek oraz płeć Użytkownika/Użytkowniczki,
- d) cel podróży (tj. jedna z opcji określonych w Regulaminie) i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.

7. Użytkownik / Użytkowniczka jest zobowiązany każdorazowo do złożenia oświadczenia o zapoznaniu z się z zakresem gromadzonych danych osobowych. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.

8. Użytkownik / Użytkowniczka jest zobowiązany do przestrzegania zasad Regulaminu.

9. W uzasadnionych przypadkach Użytkownik / Użytkowniczka jest zobowiązany do udostępnienia dodatkowych danych osobowych, celem weryfikacji uprawnień Użytkownika / Użytkowniczki do skorzystania z usługi. W przypadku odmowy podania dodatkowych danych osobowych, zastosowanie mają zapisy w Rozdziale VIII, pkt. 8 dotyczące skorzystania z usługi przez osobę nieuprawnioną.

### **III. Sposób realizacji usługi door-to-door.**

1. Podstawowym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego pojazdem dostosowanym do potrzeb Użytkownika/Użytkowniczki, przy czym cel tego przejazdu powinien być związany z aktywizacją społeczno-zawodową Użytkownika/Użytkowniczki.

2. Usługa door-to-door jest świadczona 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).

3. Usługa transportu door-to-door może być realizowana również w formie usługi taksówki społecznej, rozumianej jako usługa społeczna zapewniająca mobilność osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym.

4. W okresie realizacji projektu „Transport dla osób z potrzebą wsparcia w Gminie Nowe Miasteczko” tj. od 01.10.2021 r. do 31.12.2022 r. usługa jest realizowana bezpłatnie w ramach dofinansowania ze środków Unii Europejskiej – Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

5. Kierowcy posiadają niezbędne kwalifikacje zawodowe do przewozu osób, a także ukończyli szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy. Dodatkowo kierowcy oraz ewentualne osoby wspierające posiadają kompetencje w zakresie co najmniej podstawowych usług asystenckich.

6. Poza Użytkownikiem/Użytkowniczką ze wspólnego przejazdu może skorzystać:

a) opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka osoby z niepełnosprawnościami, tylko w przypadku problemów Użytkownika/Użytkowniczkę w samodzielnym poruszaniu się.

b) osoba zależna od Użytkownika/Użytkowniczkę

c) pies asystujący

W powyższych sytuacjach osoba ma prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla Użytkownika/Użytkowniczkę. Dotyczy to również osoby zależnej. Przejazd psa asystującego jest bezpłatny.

#### **IV. Wymogi w zakresie środków transportu i bezpieczeństwa przewozu.**

1. Usługa door-to-door realizowana jest za pomocą minibusu przystosowanego do przewozu osób na wózkach inwalidzkich. Pojazd wykorzystywany do realizacji usługi posiada specjalną homologację i spełniać warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Pojazd zakupiony w ramach projektu, przeznaczony do realizacji usługi spełnia minimalne wymagania techniczne: pojemność silnika min 1400cm ; rodzaj paliwa: benzyna/diesel ; moc KM min. 100 KM ; liczba siedzeń: 9 (fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa) ; przystosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku

inwalidzkim ; instalacja najazdu dla wózka inwalidzkiego ; wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich ; drzwi boczne przesuwane ; poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i

wysiadanie osób z pojazdu ; oznaczenie progów kolorami kontrastowymi ; klimatyzacja, gniazdo USB, radio, system ABS lub równoważny.

3. Pojazd jest serwisowany zgodnie z wymogami producenta.

4. W ramach realizowanej usługi transportowej zapewnione jest ubezpieczenie OC i AC pojazdu, ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenia assistance oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby wspomagającej.

5. Kierowcy posiadają odpowiednie uprawnienia do prowadzenia pojazdu, wymagane aktualnymi przepisami prawa.

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

7. Pojazdy używane do realizacji usług transportu door-to-door posiadają w pełni wyposażoną apteczkę oraz mogą być wyposażone w wózek dla osób z niepełnosprawnościami, w razie gdyby Użytkownik/Użytkowniczka go nie posiadał/posiadała, a byłaby konieczność przewiezienia go do pojazdu z użyciem wózka.

8. Pojazdy wykorzystywane w ramach usługi transportowej door-to-door są odpowiednio dodatkowo oznaczone, co najmniej: znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem strony internetowej, na której przyjmowane są zgłoszenia oraz o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door (zgodnie z wytycznymi promocji projektów finansowanych z EFS zawartymi w Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020)



## V. Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców.

1. Gmina Nowe Miasteczko prowadzi akcję informacyjną do potencjalnych odbiorców w celu zachęcenia ich do skorzystania z proponowanych usług poprzez wykorzystanie własnych narzędzi komunikacji (strona internetowa, media samorządowe itp.), jak i poprzez wykorzystanie lokalnych instytucji.

2. W komunikacji z potencjalnymi odbiorcami usługi Gmina Nowe Miasteczko używa narzędzi uwzględniających potrzebę docierania do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, m.in. poprzez odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej zgodne z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) oraz wsparcie specjalistów w zakresie języka migowego i miganego lub specjalistów posługujących się systemem komunikacji osób Głuchoniewidomych zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824).

3. Główną formą komunikacji pomiędzy Gminą a Użytkownikami/Użytkowniczkami oraz lokalnymi instytucjami jest strona internetowa [www.ops.nowemiasteczko.pl](http://www.ops.nowemiasteczko.pl). Pozostałymi formami komunikacji jest kontakt telefoniczny: 683888947 lub 784218151 oraz emailowy: [ops@nowemiasteczko.pl](mailto:ops@nowemiasteczko.pl), a także korespondencyjna na adres: Ośrodek Pomocy Społecznej, 67-124 Nowe Miasteczko, ul. 22 Lipca 18.

4. Komunikat o usługach transportowych door-to-door (w postaci plakatu, ulotki) zostanie skierowany do:

- a) lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
- b) instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,
- c) spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych,
- d) parafii,
- e) ośrodków pomocy społecznej,
- f) powiatowych centrów pomocy rodzinie,
- g) szkół,
- h) lokalnych mediów,

i) soltysów,

j) potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.

5. Gmina Nowe Miasteczko weryfikuje skuteczność dotarcia z komunikatem o usłudze door-to-door. Dlatego też, w momencie zgłaszania się odbiorcy usług z zamówieniem, operator usługi powinien uzyskać informację skąd Użytkownik/Użytkowniczka dowiedział/dowiedziała się o usłudze door-to-door. Zbiórcze dane analizowane są w ramach systemu monitoringu i kontroli jakości opisanego w kolejnym rozdziale.

#### **VI. Opis procedury wyboru wykonawców, w przypadku zlecenia realizacji usługi door-to-door podmiotowi zewnętrznemu.**

1. Realizacja usługi door-to-door realizowana jest bezpośrednio przez Gminę Nowe Miasteczko.

#### **VII. Procedury komunikacji z klientami usług.**

1. Użytkownicy/Użytkowniczki mają prawo zgłaszać uwagi i opinie dot. realizacji usługi.

2. Formularz do składania uwag i propozycji dostępny jest na stronie [www.ops.nowemiasteczko.pl](http://www.ops.nowemiasteczko.pl).

3. Zgłoszenia uwag można również dokonywać drogą emailową: [ops@nowemiasteczko.pl](mailto:ops@nowemiasteczko.pl) oraz telefoniczną/sms: 683888947 lub 784218151 a także korespondencyjnie na adres: Ośrodek Pomocy Społecznej, 67-124 Nowe Miasteczko, ul. 22 Lipca 18.

4. Gmina Nowe Miasteczko w komunikacji z Użytkownikami/ Użytkowniczkami używa narzędzi uwzględniających potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu poprzez m.in. odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej zgodnej z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (wielkość liter,

kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych).

5. Nie rzadziej niż raz na pół roku Gmina wysyła do lokalnych pracodawców, organizacji pozarządowych i innych instytucji ankietę dotyczącą dot. realizacji usług door-to-door.

## VIII. Sposób zamawiania usługi przez Użytkownika/Użytkowniczkę.

1. Usługę można zamówić

a) Telefonicznie pod numerem telefonu: 683888947 lub 784218151

b) Emailem na adres: [ops@nowemiasteczko.pl](mailto:ops@nowemiasteczko.pl)

c) Za pośrednictwem formularza na stronie internetowej: [www.ops.nowemiasteczko.pl](http://www.ops.nowemiasteczko.pl)

d) Bezpośrednio u kierowcy,

e) Osobiście w siedzibie Ośrodka.

Potwierdzenie realizacji zamówienia zostanie przekazana Użytkownikowi/Użytkownicy w ciągu najpóźniej 24 h od zgłoszenia, poprzez wysłanie SMS i/lub kontakt telefoniczny na numer telefonu podany w zgłoszeniu, wraz informacją o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu: 5 min.

W przypadku konieczności pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten liczony jest 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.

2. Przy zamawianiu usługi Użytkownik/Użytkowniczka zobowiązany/zobowiązana jest do podania następujących informacji: imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności; wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi; dokładny adres docelowy; cel podróży (w Regulaminie może być podanych kilka przykładowych celów do wyboru przez Użytkownika/Użytkowniczkę); proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu; wskazanie czy Użytkownik/Użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu oraz dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi, zgodnie z załącznikiem nr 1 do Regulaminu.

3. Usługa jest realizowana w dni powszednie od godziny 7:00 do 15:00. W uzasadnionych przypadkach – szczególnych potrzeb Użytkowników/Użytkowniczek – możliwa jest zmiana ramowych godzin świadczenia usługi.

4. Zamówienie usługi telefonicznie lub bezpośrednio u kierowcy możliwe jest jedynie w godzinach świadczenia usługi.

5. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni. Natomiast czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin.

6. W przypadku odwołania/rezygnacji zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce, Użytkownik/Użytkowniczka nie ponosi żadnych konsekwencji.

7. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony Użytkownik/Użytkowniczka może być obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.

8. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka zobowiązana jest zwrócić koszt przejazdu.

9. W przypadkach nieuzasadnianych wielokrotnych rezygnacji, usługa jest zawieszana na rzecz konkretnego Użytkownika/Użytkowniczki na okres od 5 do 10 dni kalendarzowych.

10. 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 informację (SMS na wskazany w zgłoszeniu numer telefoniczny, telefonicznie, e-mail lub przez pracownika socjalnego) o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

#### **IX. Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług.**

1. Skargi i reklamacje dotyczących jakości usług door-to-door należy składać do Ośrodka Pomocy Społecznej drogą emailową: [ops@nowemiasteczko.pl](mailto:ops@nowemiasteczko.pl), telefonicznie/poprzez sms: 683888947, 784218151 a także korespondencyjnie na adres: Ośrodek Pomocy Społecznej, 67-124 Nowe Miasteczko, ul. 22 Lipca 18. Skarga/reklamacja powinna zawierać poniższe informacje: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony. Załącznik nr 3 do Regulaminu.

2. Na stronie internetowej [www.ops.nowemiasteczko.pl](http://www.ops.nowemiasteczko.pl) znajduje się informacja na temat sposobu wniesienia reklamacji, która jest dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast).

3. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację wynosi 7 dni roboczych. W sytuacjach pilnych (np. brak pojazdu pomimo potwierdzenia realizacji zamówienia), reklamacja i działania naprawcze są podejmowane niezwłocznie.

4. Kontrola i monitoringu jakości usług obejmuje:

a) analizę danych dot. realizacji usługi:

- liczba Użytkowników/Użytkowniczek usług door-to-door (rocznie, miesięcznie),
- liczba kursów dziennie / miesięcznie,
- liczba zrealizowanych kursów,
- czas przejazdu, czas oczekiwania na Użytkownika/Użytkowniczkę, czas postoju bez realizacji żadnej usługi,
- kwoty pobieranych opłat jednostkowych oraz w skali miesiąca,
- częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu,
- liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej,
- liczba odwołań/rezygnacji z usługi,
- określenie celu podróży,
- określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.

b) analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;

c) analizę danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji Użytkownika/Użytkowniczki – każdy Użytkownik/Użytkowniczka powinien mieć możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi. Ankieta jest dostępna zarówno w pojazdach, jak i powinna być możliwość jej przesłania e-mailem na adres: [ops@nowemiasteczko.pl](mailto:ops@nowemiasteczko.pl) lub poprzez formularz na stronie internetowej [www.ops.nowemiasteczko.pl](http://www.ops.nowemiasteczko.pl).

5. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości są analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji, natomiast zbiorcze dane są analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał.

6. Zbiorcze dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości są elementem kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door i służą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzęt



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



Załącznik nr 1 do Regulaminu

**Oświadczenie uczestnika projektu**

1. Ja, (imię i nazwisko) .....niniejszym oświadczam, że jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i tym samym spełniam kryteria do skorzystania z usługi, zapoznałem/am się z Regulaminem świadczenia usługi i będę go przestrzegać.

2. Wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi i rodzaj dokumentu potwierdzającego ( np. kod niepełnosprawności, kopia orzeczenia lub inne):

.....  
.....

Nowe Miasteczko, dn. ....

.....  
( podpis uczestnika/czki lub opiekuna prawnego )

3. Dokładny adres: i docelowy (proszę wpisać poniżej):

a) początkowy.....

b) docelowy.....

4. Proponowana data, godzina podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu (proszę wpisać) .....

5. Wskazanie czy Pasażer potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania / do pojazdu

(proszę wpisać): .....

6. Wiek (proszę wpisać) .....

7. Numer telefonu oraz fakultatywnie adres e-mail (proszę uzupełnić poniżej):

.....

8. Adres zameldowania / zamieszkania (proszę wpisać poniżej):

.....

9. Wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (zgodnie z opcjami wyboru określonymi w Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez gminę Nowe Miasteczko), (odpowiednio zaznaczyć jaki cel):

1) Cel – Aktywizacja społeczna:

a) zajęcia organizowane przez Instytucje Kultury tj. warsztaty, kursy, spotkania integracyjne, poradnictwo, dostęp do kultury (kino, teatr, koncerty, wystawy itp.) organizowanych na terenie gminy Nowe Miasteczko lub na terenie powiatu objętych dostępnością usługi),

b) możliwości załatwienia spraw urzędowych (np. Urząd Skarbowy, ZUS, KRUS, Gmina i inne),

c) korzystanie z obiektów sportowych,

2) Cel – Zawodowy:

a) szkolenia, kursy zawodowe, w celu zdobycia kwalifikacji zawodowych lub przekwalifikowania zawodowego,

b) korzystanie z oferty PUP, agencji pośrednictwa pracy,

c) korzystanie z ofert Instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową n,

d) utrzymaniem zatrudnienia w związku z brakiem oferty transportowej o pożądanym standardzie.

3) Cel – Edukacyjny:

a) przejazdy związane m.in. ze wzrostem poziomu wykształcenia (dostosowaniem wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).

4) Cel – Zdrowotny:

a) rehabilitacja zdrowotna,

b) zaplanowane wizyty lekarskie.

c) nieprzewidziane przypadki losowe związane ze zdrowiem i życiem.

5) Inne – jaki (proszę uzupełnić poniżej):

.....  
.....  
.....

10. Dane zmienne, wynikające z realizacji danej podróży (proszę o uzupełnienie poniżej):

.....  
.....

11. Czy pasażer będzie korzystał z pomocy opiekuna lub psa asystującego (proszę uzupełnić): .....

12. Czy pasażer będzie na wózku lub czy będzie korzystał z innych urządzeń wspierających (jakich? proszę wpisać poniżej):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

OŚWIADCZENIE

1) Jestem świadomy/-a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia - art. 75 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r., poz. 2096).

2) Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem świadczenia usługi transportowej door-to- door w gminie Nowe Miasteczko.

Czytelny podpis osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (proszę uzupełnić poniżej): .....

Czytelny podpis Opiekuna (w razie, gdy osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu) .....

Zakwalifikowany do usługi transportu przez :

.....

( czytelny podpis osoby kwalifikującej )

.....

data





Załącznik nr 2 do Regulaminu

**KLAUZULA INFORMACYJNA**  
**O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH**

W związku z wejściem w życie z dniem 25 maja 2018 r. 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 uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne rozporządzenie o ochronie danych – dalej „RODO”, opubl. w Dz. Urz. UE L 119/1 z 4 maja 2016 r.), informujemy, że:

- Administratorem Pana(-i) danych osobowych jest Ośrodek Pomocy Społecznej w Nowym Miasteczku z siedzibą przy ulicy 22-go Lipca 18 Nowe Miasteczko (67-124), z którym można kontaktować się mailowo za pośrednictwem adresu: [ops@nowemiasteczko.pl](mailto:ops@nowemiasteczko.pl) lub pisemnie na wskazany adres.
- Inspektorem Ochrony Danych jest: Agnieszka Demichowicz, z którym można kontaktować się mailowo za pośrednictwem adresu: [iod@nowemiasteczko.pl](mailto:iod@nowemiasteczko.pl) we wszelkich sprawach z zakresu realizacji obowiązku ochrony danych osobowych.
- Administrator danych osobowych przetwarza Pana(-i) dane osobowe na podstawie obowiązujących przepisów prawa, zawartych umów oraz na podstawie wyrażonej przez Pana/Panią zgody.
- Pana(-i) dane osobowe przetwarzane będą w celu:
  - a) realizacji praw i obowiązków ustawowych Administratora danych osobowych,
  - b) realizacji umów,
  - c) niezbędnym do ochrony Pana(-i) żywotnych interesów lub innych interesów,
  - d) wykonywania zadań, realizowanych w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej:

Realizowane zadanie	Podstawa prawna
Świadczenia z pomocy społecznej	Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. 2020 poz. 1876 z późn. zm.)
Program Operacyjny Pomoc Żywnościowa	
Usługi opiekuńcze	
Asystent rodziny	Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2020 r. poz. 821 z późn. zm.)
Program „Dobry start”	
Niebieska Karta	Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. 2020 poz. 218 z późn. zm)
Świadczenia rodzinne	Ustawa z dnia 28 listopada 2003r. o świadczeniach rodzinnych (Dz. U. 2020 poz. 111),
Fundusz alimentacyjny	Ustawa z dnia 7 września 2007 r. o pomocy osobom uprawnionym do alimentów (Dz. U. 2020 poz. 808 z późn. zm.)
Pomoc państwa w wychowaniu dzieci (świadczenie wychowawcze)	Ustawa z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowaniu dzieci (Dz. U. 2019 poz. 2407 z późn. zm.)
Zasiłki dla opiekunów	Ustawa z dnia 4 kwietnia 2014 roku o ustaleniu i wypłacie zasiłków dla opiekunów (Dz. U. 2020 poz. 1297)
Program „Za Życiem”	Ustawa z dnia 4 listopada 2016 r. o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin "Za życiem" (Dz. U. 2020 poz. 1329).
Stypendia i zasiłki szkolne	Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. 2020 poz. 1327),

e) na podstawie podpisanej umowy powierzenia przetwarzania danych z Gminą Nowe Miasteczko w zakresie:

Dodatek mieszkaniowy	Ustawa z dnia 21 czerwca 2001 roku o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. 2019 poz. 2133 z późn. zm.)
----------------------	---

Dodatek energetyczny	Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku - Prawo energetyczne (Dz. U. 2020 poz. 833 z późn. zm.)
Karta Dużej Rodziny	Ustawa z dnia 5 grudnia 2014 r. o Karcie Dużej Rodziny (Dz. U. z 2020 poz. 1348 z późn. zm.)

- f) w pozostałych przypadkach – wyłącznie na podstawie uprzednio udzielonej przez Pana/Panią pisemnej zgody w zakresie i celu, wskazanym w tej zgodzie.
- W związku z realizacją praw i obowiązków ustawowych Administratora danych osobowych, Pana(-i) dane osobowe mogą być udostępniane przez Administratora innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców danych osobowych, którymi mogą być:
    - organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie tych organów na podstawie odpowiednich przepisów prawa,
    - inne podmioty, upoważnione do odbioru Pana(-i) danych osobowych na podstawie odpowiednich przepisów prawa,
    - podmioty, które przetwarzają Pana(-i) dane osobowe w imieniu Administratora na podstawie zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (tzw. podmioty przetwarzające).
  - Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji w/w celów z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych, w tym przepisów archiwalnych.
  - W związku z przetwarzaniem Pana(-i) danych osobowych przysługują Panu(-i) następujące uprawnienia:
 

a) prawo dostępu do treści swoich danych osobowych,
b) prawo do żądania sprostowania swoich danych osobowych w przypadku, gdy dane są niekompletne lub niezgodne z rzeczywistością,
c) prawo do żądania usunięcia swoich danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym) w przypadku, gdy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- dane osobowe nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w inny sposób przetwarzane,</li> <li>- osoba, której dane dotyczą, cofnęła zgodę i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania,</li> <li>- osoba, której dane dotyczą, wnosi sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania,</li> <li>- dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem,</li> <li>- dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii lub prawie państwa członkowskiego, któremu podlega administrator,</li> <li>- dane osobowe zostały zebrane w związku z oferowaniem usług społeczeństwa informacyjnego.</li> </ul>
d) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych w przypadku, gdy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- osoba, której dane dotyczą, kwestionuje prawidłowość danych osobowych,</li> <li>- przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania,</li> <li>- administrator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne osobie, której dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń,</li> <li>- osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie administratora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby, której dane dotyczą,</li> </ul>
e) prawo do przenoszenia swoich danych osobowych, gdy łącznie spełnione są następujące przesłanki: <ul style="list-style-type: none"> <li>- przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody lub na podstawie umowy oraz</li> <li>- przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany,</li> </ul>
f) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych,
g) prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
h) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, na adres: Urząd Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2 00-193 Warszawa
  - Podanie danych osobowych jest obowiązkowe w zakresie, ujętym przepisami prawa, do których podania jest Pan(-i) zobowiązany/zobowiązana, a w pozostałym zakresie jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych będzie skutkowało odmową realizacji usług.
  - Pana(-i) dane nie będą poddawane profilowaniu.

Podstawa prawna:

art. 13 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 uchylenia dyrektywy 95/46/



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



Załącznik nr 3 do Regulaminu

Formularz do składania uwag i propozycji, co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door

1. Dane osoby zgłaszającej (proszę wpisać poniżej):

.....  
.....

2. Opis sytuacji (proszę uzupełnić poniżej):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. Sformułowanie zarzutu (proszę uzupełnić poniżej):

.....  
.....  
.....

4. Wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony (proszę o uzupełnienie):

.....  
.....

Czytelny podpis osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (proszę uzupełnić poniżej): .....

Czytelny podpis Opiekuna (w razie, gdy osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu) .....

