**Regulamin usługi indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Nowa Słupia**

Usługi indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Nowa Słupia zostaną zorganizowane w oparciu o niniejszy Regulamin, sporządzony w oparciu o „Koncepcję indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Nowa Słupia” świadczenia usług indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Nowa Słupia w okresie od 1 lutego 2021 r. do 28 lutego 2022 r.,
tj. w okresie realizacji projektu grantowego, a także w okresie od 1 marca 2022 r. do 30 kwietnia 2025 r., tj. w okresie trwałości projektu na takim samym poziomie i zakresie w ramach realizacji projektu grantowego pn.: „Usługi indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Nowa Słupia”, nr wniosku: 00143/DTD/I/2020 w ramach konkursu grantowego dla jednostek samorządu terytorialnego ogłoszony 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.

1. Podstawowym elementem wsparcia jest transport osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego, związanego z aktywizacją społeczno - zawodową pojazdem przystosowanym do potrzeb osób z niepełnosprawnością, powyżej 18 roku życia.
2. Usługę będzie można zamówić poprzez kontakt telefoniczny pod specjalnie dedykowany nr telefonu w dni: poniedziałek, środa, piątek w godz. od 7:00 do 11:00 oraz wtorek i czwartek w godz.11:00-15:00, który będzie obsługiwany przez zatrudnionego pracownika w ramach umowy o pracę na1/2 etatu, posiadającą orzeczenie o stopniu niepełnosprawności.
3. Do zadań tej osoby będzie należało również rozliczenie usługi.
4. Usługę transportową zamówić będzie można również poprzez złożenie do urzędu prostego pisma/formularza lub zamówienia usługi osobiście.
5. Formularz zgłoszeniowy zawiera: imię, nazwisko, wiek, płeć, dane kontaktowe, fakt posiadania lub nie posiadania orzeczenia o stopniu niepełnosprawności z podaniem jego stopnia i nr orzeczenia, i datę wydania, i okres obowiązywania, datę i godzinę wykonania i rozpoczęcia oraz zakończenia usługi, miejsce odstawienia pojazdu, miejsce docelowe, cel podróży, wskazanie potrzeby w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi transportowej door-to-door, posiadanie przez użytkownika/użytkowniczkę zaopatrzenia ortopedycznego, informację czy przy danej usłudze potrzeby jest opiekun osoby niepełnosprawnej, wskazanie czy jest potrzebna pomoc w dotarciu z wyznaczonego miejsca do pojazdu. Osoby nie posiadające orzeczenia o stopniu niepełnosprawności zamawiając usługę będą musiały oświadczyć, że są osobami mającymi problem z mobilnością przy zamawianiu usługi. W trakcie realizacji usługi po raz 1-y kierowca będzie posiadać druk oświadczenia, który uzupełni użytkownik/użytkowniczka. Dane są niezbędne do wykazania i udokumentowania uprawnienia do skorzystania z usługi.
6. Użytkownik będzie informowany w jakim terminie zostanie zrealizowana usługa poprzez odpowiedź na swoje zgłoszenie. Osoby, które będą zlokalizowane terenowo
i czasowo w jednym miejscu, usługa realizowana będzie dla nich zbiorczo.
7. Usługa realizowana będzie przez 7 dni w tygodniu w godzinach dostosowanych
do potrzeb osób mających problem z mobilnością.
8. Użytkownik/użytkowniczka otrzymają informację o maksymalnym czasie oczekiwania na realizację usługi.
9. Usługi transportowe door-to-door nie będą pełniły funkcji transportu medycznego
i w związku z tym nie będą świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
10. W trakcie przewozu Użytkownika/Użytkowniczkę i ich opiekunów będzie obowiązywał zakaz palenia papierosów, konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych.
11. Użytkownik/Użytkowniczka i ich opiekun pod wpływem alkoholu nie będą mogli skorzystać z usług transportowych door-to-door.
12. Użytkownik/Użytkowniczka będą mieć obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
13. Kierowca będzie miał prawo do odmowy wykonania usługi transportowej door-to-door w razie niemożliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu, lub gdy Użytkownik/Użytkowniczka lub opiekun będą pod wpływem alkoholu.
14. Przewidziana jest możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door, z tym, że skutki odwołania/rezygnacji powinny być zależne od momentu rezygnacji.
15. W przypadku odwołania/rezygnacji zanim samochód zostanie podstawiony
w umówione miejsce (będzie możliwe też ustalenie innego terminu możliwego odwołania–np. poprzedni dzień) użytkownik/użytkowniczka nie powinien/nie powinna ponosić żadnych konsekwencji (chyba, że zamawianie i odwoływanie przez tą samą osobę będzie miało charakter notoryczny).
16. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/użytkowniczka powinien/powinna być obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.
17. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba ta powinna zwrócić koszt przejazdu gminie.
18. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe) użytkownik/użytkowniczka będzie otrzymywać niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi
w zamówionym terminie.
19. W trakcie realizacji usługi użytkownik/użytkowniczka będą mieli możliwość zgłoszenia skarg/reklamacji dot. realizacji usługi poprzez złożenie formularza zawierającego: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie pkt Regulaminu, który został naruszony, a także poprzez zgłoszenie telefoniczne, e-mail, pismo, które należy złożyć w Urzędzie Miasta i Gminy Nowa Słupia. Okres rozpatrzenia skargi nie będzie przekraczał terminu 14-tu dni roboczych, którą rozpatrywać będzie Burmistrz Miasta i Gminy Nowa Słupia.
20. Usługi transportu (na zlecenie jednostki) będą zbierać dane pozwalające na ocenę racjonalności i efektywności realizowanych przejazdów w ramach usługi transportowej door-to-door, przy użyciu prostego narzędzia informatycznego opartego na popularnych i dostępnych programach bazodanowych (np. Excel).
21. Szczegółowy zakres i sposób zbierania danych będzie dopasowywać do swoich potrzeb i możliwości w tym zakresie. Zakres zbieranych danych będzie uwzględniać co najmniej następujące elementy:

- liczba użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door (rocznie, miesięcznie),

- liczba kursów dzień/miesięcznie

- liczba zrealizowanych kursów,

- czas przejazdu,

- czas oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę,

- czas postoju bez realizacji żadnej usługi,

- częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godz. przejazdu,

- liczba i powody odmów wykonania usługi,

- liczba odwołań/rezygnacji z usługi, określenie celu podróży,

- określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.

1. Powyższe dane będą zbierane wyłącznie do celów statystyczno – sprawozdawczych
i analitycznych z wyłączeniem danych konkretnych osób. Sposób zbierania danych będzie pozwalać na analizę usług transportowych door-to-door w kontekście efektywnego czasu przejazdów oraz analiz w układzie dziennym (średnia na jeden dzień, najbardziej/najmniej popularny dni tygodnia) miesięcznym, kwartalnym
i rocznym. Zbiorcze podsumowania i analizy zebranych danych, nie rzadziej niż raz na miesiąc. Efektem tej analizy będzie notatka zawierająca zbiorcze dane oraz porównanie ich z założeniami przyjętymi w „Koncepcji indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Nowa Słupia”.

Jednym z rezultatów ww. analiz będą również wnioski co do dopasowania zasobu kadrowego dla realizacji usług transportowych door-to-door oraz potencjału sprzętowego (np. dodatkowe wyposażenie pojazdu).