

**ZARZĄDZENIE NR WOR.0052.6.2021
BURMISTRZA MIASTA I GMINY NAKŁO NAD NOTECIĄ**

z dnia 13 stycznia 2021 r.

w sprawie przyjęcia „Regulaminu świadczenia usług transportu door-to-door w Gminie Nakło nad Notecią”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r., poz. 713 z późn. zm.) oraz Regulaminu konkursu grantowego dla jednostek samorządu terytorialnego (ogłoszonego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych jako załącznik Nr 1 do uchwały nr88/2020 zrządu PFRON z 21.12.2020r)

zarządzam, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się Regulamin świadczenia usługi transportowej „door-to-door” w Gminie Nakło nad Notecią w treści stanowiącej załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Realizację usługi transportu „door-to-door” powierza się Miejsko Gminnemu Ośrodkowi Pomocy Społecznej w Nakle nad Notecią.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1.06.2021 roku.

Burmistrz

Sławomir Napierała

Regulamin świadczenia usług door-to-door

1. Podstawowe pojęcia usługi transportowej door-to-door

1.1 Usługa transportowa door-to-door (DTD) - 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.

1.2. 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.

1.3. W zakres pojęcia usługi DTD 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 taborem.

1.4 Przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – należy rozumieć 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 in.). Mogą to być zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

1.5 Usługa transportowa DTD nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.

1.6 Użytkownicy/użytkowniczki – oznacza osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia. (zamiennie z pojęciem „odbiorcy usług”).

2. Opis przyjętego wariantu (modelu) wykonywania usługi transportowej door-to-door.

2.1. Usługa transportowa DTD jest świadczona samodzielnie przez Gminę, a bezpośrednim realizatorem jest jednostka organizacyjna gminy – Miejsko Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Nakle nad Notecią (określany dalej jako MGOPS).

2.2. MGOPS realizuje usługę transportową przy pomocy:

- a) zakupionego samochodu (dostosowany do przewozu osób niepełnosprawnych),
- b) sprzętu ułatwiającego przemieszczanie się osób wymagających wsparcia (wózek inwalidzki, schodolaz gąsienicowy),
- c) zatrudnionej wykwalifikowanej kadry.

2.3. Usługi DTD są kierowane w szczególności do osób, które potencjalnie mogą wejść/powrócić na rynek pracy. Usługa może być realizowana na potrzeby UTW, ZERiI, PZN, Rady Seniorów

2.4. Zasadniczym **elementem wsparcia** w ramach usługi transportu DTD jest **transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego.**

2.5. Usługa transportowa DTD obejmuje także **wsparcie udzielane użytkownikowi/użytkowniczce przez osoby z obsługi pojazdu** (kierowcę i/lub opiekuna) 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).

2.6. Użytkownik/użytkowniczka jest zobowiązany do przestrzegania Regulaminu. Niepostrzeżenie regulaminu może skutkować odmową wykonania usługi DTD.

2.7. MGOPS ma prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia na wykonanie usługi na określony dzień i godzinę, jeżeli przewóz wykraczać będzie poza zdolność przewozową, powiązaną z wcześniej złożonymi zgłoszeniami. W takiej sytuacji MGOPS powinien zaproponować inny termin realizacji usługi DTD.

3. Określenie potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi.

3.1 Osoby uprawnione do korzystania z usługi DTD – **osoby pełnoletnie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** i zamieszkujące teren miasta i gminy Nakło nad Not.

3.2 Sposób dokumentowania uprawnień przez użytkowników usługi DTD :

- a) oświadczenie/informacja o stanie zdrowia (ustne/ lub pisemne)
- b) i/lub orzeczenie niepełnosprawności potwierdzające problemy z przemieszczaniem się (nr orzeczenia, data jego wydania, na jaki okres czasu zostało wydane)
- c) i/lub opinia pracownika socjalnego stwierdzająca potrzeby w zakresie mobilności.

3.3 Weryfikacja uprawnień może odbyć się przed realizacją usługi przez wyznaczonego pracownika MGOPS, który na podstawie oświadczenia/orzeczenia o niepełnosprawności/ opinii pracownika socjalnego wystawi stosowne zaświadczenie.

3.4. Użytkownik może być zobowiązany do złożenia **oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door**. Wzór stanowi załącznik nr 1

3.5 **W szczególnie uzasadnionych przypadkach kierowca lub opiekun ma możliwość weryfikacji oświadczenia** poprzez np. żądanie dokumentu określonego w pkt 3.2 i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu. Nie okazanie dokumentu może skutkować odmówieniem wykonania usługi DTD.

3.7. Cel przejazdu - powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (odbudowa i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna), odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego. Weryfikacja celu przejazdu następuje poprzez wypełnienie załącznika nr 2.

3.8. Poprzez aktywizację społeczno-zawodową rozumie się – 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. Usługa door-to-door ma ułatwić korzystanie z usługi aktywnej integracji , której celem jest zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego. Do usług aktywnej integracji należą usługi o charakterze społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej m.in. poprzez udział w zajęciach Dziennego Domu Senior +, Uniwersytetu III Wieku, w spotkaniach Koła Związku Emerytów i Rencistów, Rady Seniorów oraz w wydarzeniach kulturalnych. Ułatwienie w dotarciu do lekarzy i specjalistów, do siedziby Powiatowego Zespołu d/s Orzekania o Niepełnosprawności oraz dotarcie do placówek rehabilitacyjnych, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie.

3.9. Do usług aktywnej integracji należą **usługi o charakterze:**

- a) 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) lub Warsztatach Terapii Zajęciowej (WTZ);
- b) 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 lub WTZ, kursy i szkolenia zawodowe), pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;
- c) edukacyjnym, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy (m.in. edukacja formalna);

d) zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.

3.10. Zakres gromadzonych danych osobowych obejmuje:

- a) imię i nazwisko odbiorcy usługi,
- b) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności wraz z uzasadnieniem (np. niepełnosprawność lub inne)
- c) wiek oraz płeć użytkownika/ użytkowniczki usługi,
- d) cel przejazdu określony w pkt 3.7 niniejszego regulaminu.

3.11. Administratorem gromadzonych danych użytkowników usługi DTD jest Dyrektor MGOPS w Nakle Nd Notecią zgodnie z przepisami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady(UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019r., poz.1781).

4. Sposób realizacji usługi DTD.

4.1 Po pozytywnej weryfikacji osoby korzystającej z przewozu wyznaczonemu pracownikowi Ośrodka należy podać pełne informacje dotyczące:

- a) adresu podstawienia samochodu (miejsce startu kursu),
- b) miejsca odebrania Korzystającego, np. z przed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, 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: imię i nazwisko pasażera, adres zamieszkania oraz adres mailowy celem rejestracji w systemie, numeru telefonu do Korzystającego lub osoby upoważnionej

4.2 Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku w godz. 6.00-22.00, a w soboty i niedziele w godz. 8.00 – 20.00, z zastrzeżeniem, że nie będą świadczone usługi w dni ustawowo wolne od pracy.

4.3 Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi otrzyma informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu, który wynosi 15 minut.

4.4 Sposób i forma realizacji usługi transportowej DTD.

- a) Załogę samochodu specjalistycznego, świadczącego usługi przewozu osób z ograniczoną mobilnością ruchową stanowią: kierowca i opiekun/pomocnik - przeszkoleni w zakresie udzielania pierwszej pomocy i przeszkoleni w zakresie opieki nad osobami z niepełnosprawnością.
- b) Świadczenie usługi odbywa się w systemie „od drzwi do drzwi”, tzn. kierowca i opiekun/pomocnik zapewniają pomoc w wyjściu ze wskazanego miejsca i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez osobę z niepełnosprawnością, jego opiekuna prawnego lub asystenta.
- c) Osoba uprawniona do korzystania z usługi DTD ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony kierowcy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu. Odbiorca usługi i jego opiekun odbywają podróż nieodpłatnie. Kierowca nie świadczy pomocy i asysty w punkcie docelowym
- d) W uzasadnionym przypadku Ośrodek będzie korzystał z urządzenia umożliwiającego transport po schodach osób poruszających się na wózkach inwalidzkich znajdującego się w jego dyspozycji.

4.5 Usługa realizowana jest przede wszystkim na terenie miasta i gminy Nakło nad Not.

4.6 W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się realizację usługi w odległości do 30 km od granic gminy. Decyzje podejmuje dyrektor MGOPS/zastępca dyrektora/ inna osoba upoważniona przez dyrektora.

4.7. Przewozy użytkowników/użytkowniczek świadczone będą najkrótszą trasą. Kursy będą łączone o ile będzie się pokrywał cel i godzina zamówionej usługi.

4.8. Kurs jest rozumiany jako przejazd w dwie strony jednego użytkownika.

4.9. Usługa DTD w okresie od 1.06.2021 do 30.09.2022 jest finansowana ze środków PFRON (w ramach Programu door to door) i użytkownik/użytkowniczka nie ponosi odpłatności.

4.10. Od 1 października 2022r będą pobierane opłaty od uczestników na podstawie podjętej uchwały w tym zakresie.

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

5.1. Usługa DTD jest świadczona nowo zakupionym samochodem w ramach Programu Door-to-door.

5.2. Samochód ten spełnia warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku.

5.3. Ze względu na zróżnicowanie potrzeb transportowych użytkowników/użytkowniczek, w praktyce mogą być również używane także inne pojazdy osobowe.

5.4. Serwis gwarancyjny zakupionego pojazdu odbywa się zgodnie z wymogami producenta, a serwis pogwarancyjny w autoryzowanych stacjach obsługi.

5.5. Zapewnia się w ramach realizowanych usług transportowych ubezpieczenia OC i AC pojazdu, ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenia *assistance* oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby wspomagającej.

5.6. Kierowca posiada odpowiednie uprawnienia do prowadzenia wybranego do realizacji usług pojazdu.

5.7. Obsługa pojazdu jest zobowiązana do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdów w czystości.

5.8. Wyposażenie pojazdu używanego do realizacji usług transportu DTD obejmuje:

a) w pełni wyposażoną apteczkę

b) wózek dla osób z niepełnosprawnościami, (w razie gdyby użytkownik/użytkowniczka go nie posiadał/posiadała, a byłaby konieczność przewiezienia go do pojazdu z użyciem wózka)

c) schodół gąsienicowy (w przypadku, gdy potencjalni użytkownicy/ użytkowniczki, będą wymagali/wymagały zniesienia lub wniesienia po schodach)

5.9. Pojazdy wykorzystywane w ramach usługi transportowej DTD są odpowiednio oznaczone (znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem e-mail, pod którymi przyjmowane są zgłoszenia oraz o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej DTD).

6. Sposoby dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców.

6.1. W komunikacji z potencjalnymi odbiorcami będą używane narzędzia uwzględniające potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.

6.2. Ogłoszenia o możliwości skorzystania z usługi DTD będą umieszczone na stronach internetowych Urzędu Gminy w Nakle nad Not., MGOPS w Nakle nad Not. poprzez używanie narzędzi uwzględniających także potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku.

6.3. Podanie informacji o programie do publicznej wiadomości - za pomocą lokalnej prasy i radia oraz ogłoszeń w placówkach ochrony zdrowia i na tablicach ogłoszeń w sołectwach.

6.4. Druki wniosków, oświadczeń, formularza i ankiet do pobrania, także przez osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku dostępne będą na stronie internetowej MGOPS w zakładce „usługi door-to-door”.

7. Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę.

7.1 Zamawianie przewozów odbywa się na bieżąco, telefonicznie, zaś o przyjęciu i realizacji zamówienia decydować będzie kolejność zgłoszeń. Formularz wniosku stanowi załącznik nr 2

7.2 Zamawianie usługi w MGOPS odbywa się w formie:

a) elektronicznej – poprzez przesłanie wypełnionego wniosku dostępnego na stronie MGOPS) na następujący adres mailowy: sekretariat.dtd@mgops.naklo.pl

- b) telefonicznej pod nr 530 818 864
- c) bezpośrednio w Biurze Obsługi Mieszkańców znajdującego się w budynku Urzędu Miasta i Gminy Nakło nad Not. (następnie zgłoszenia te będą przekazywane do MGOPS)
- d) poprzez pracownika socjalnego (który będzie realizował zadania związane z aktywizacją społeczno - zawodową). Ośrodek będzie przyjmował zlecenia telefonicznie, drogą meilową, bezpośrednio od wnioskujących, również za pośrednictwem pracowników socjalnych w dni powszednie w godzinach od 7.15 do 15.15.

7.3 Po godz. 15.15 oraz w soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy zlecenia nie będą przyjmowane.

7.4 W każdym przypadku o terminie realizacji zamówienia decyduje kolejność zgłoszeń.

7.5 W każdym przypadku w ciągu 2 dni roboczych użytkownik otrzyma odpowiedź na swoje zgłoszenie z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi.

7.6 Osoba przyjmująca zgłoszenie na przewóz potwierdza uprawnienia poprzez:

- a) przeprowadzenie wywiadu telefonicznego na temat stopnia samodzielności w poruszaniu się pasażera, rodzaju ograniczenia ruchowego, zaopatrzeniu ortopedycznym, wieku, ogólnego stanu zdrowia oraz potrzeby zapewnienia mu opieki przy przemieszczaniu się z miejsca pobytu osoby niepełnosprawnej do samochodu oraz zapisuje dane osoby wraz z numerem orzeczenia (jeżeli posiada orzeczenie o niepełnosprawności) lub
- b) zaświadczenie, które wystawione zostało wcześniej przez Ośrodek (zamawiający usługę podaje nr i datę jego wystawienia); potencjalni uczestnicy usługi mogą otrzymać na swój wniosek zaświadczenie uprawniające do korzystania z usługi door to door (wydanie takiego zaświadczenia przed rozpoczęciem realizacji usługi, na wniosek osoby zainteresowanej usprawni procedurę zgłaszania usługi). Zaświadczenie zawiera imię i nazwisko, nr dowodu osobistego osoby uprawnionej, okres ważności (czas określony, nieokreślony – co uzależnione jest od sytuacji zdrowotnej zainteresowanego). Wydanie zaświadczenia będzie poprzedzone wywiadem pracownika socjalnego, który ustali stopień samodzielności w poruszaniu się pasażera, rodzaj ograniczenia ruchowego, zaopatrzenie ortopedyczne, wiek, ogólny stan zdrowia oraz potrzebę zapewnienia mu opieki przy przemieszczaniu się, numer orzeczenia (jeżeli posiada orzeczenie o niepełnosprawności) . Zaświadczenie ważne tylko z dowodem osobistym
- c) weryfikację wniosku zgłoszonego drogą meilową – poprzez przesłanie wypełnionego wniosku zawierającego następujące dane: imię i nazwisko, datę urodzenia, adres, nr dowodu osobistego, stopień samodzielności w poruszaniu się pasażera, ograniczenia ruchowe, zaopatrzenie ortopedyczne, ogólny stan zdrowia, informacja o potrzebie zapewnienia opieki przy przemieszczaniu się, numer orzeczenia (jeżeli posiada orzeczenie o niepełnosprawności) .

7.7 W przypadku, gdy w zgłoszonym terminie nie ma możliwości realizacji zlecenia, użytkownik/użytkowniczka zostaje wpisany na listę rezerwową. W momencie zwolnienia samochodu (anulacja rezerwacji/zapisu) dyspozytor informuje telefonicznie zainteresowaną osobę o przyjęciu zlecenia.

8. Procedury komunikacji z odbiorcami usług.

8.1 Komunikacja z odbiorcami usług odbywa się

- a) elektronicznie sekreteiat.dtd@mgops.naklo.pl, [www. mgops.naklo.pl](http://www.mgops.naklo.pl)
- b) telefonicznie pod nr 530 818 864
- c) bezpośrednio w Biurze Obsługi Mieszkańców znajdującego się w budynku Urzędu Miasta i Gminy Nakło nad Not., ul. Ks. P. Skargi 7
- d) poprzez kontakt z pracownikiem socjalnym MGOPS
- e) w MGOPS Ośrodek (telefonicznie, drogą meilową, bezpośrednio od wnioskujących)

9. Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług.

9.1. Elementy monitoringu i kontroli jakości usług transportowych DTD będą uwzględniały:

- a) analizę następujących danych: 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, częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu, liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez JST lub wykonawcę usługi, liczba odwołań/rezygnacji z usługi, określenie celu podróży,
- b) analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
- c) analizę danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/ użytkowniczki – każdy użytkownik/użytkowniczka może wypełnić ankietę po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi. Ankieta będzie dostępna zarówno w pojazdach, jak i powinna być możliwość jej przesłania e-mailem lub poprzez formularz na stronie internetowej. Załącznik nr 3

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

10. Zasady, zakres i procedury zgłaszania skarg i reklamacji.

10.1. Osobie korzystającej z usługi DTD przysługuje prawo wniesienia reklamacji co do jakości wykonanej usługi, którą można wносить za pośrednictwem Dyrektora Miejsko Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nakle nad Not., w terminie do 14 dni od daty wykonania usługi.

10.2. Reklamację można złożyć w formie pisemnej lub e-mail wg wzoru stanowiącego (zał. nr 4 do regulaminu) zamieszczonego na stronie www.mgops.naklo.pl w zakładce „door to door”. Reklamacja zawiera opis sytuacji z naruszenia punktu wskazanego w regulaminie świadczenia usług transportowych DTD w Gminie Nakło nad Not..

10.3. MGOPS w Nakle nad Not. udzieli odpowiedzi zwrotnej związanej z reklamacją w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych.

Załącznik Nr 2 do zarządzenia Nr WOR.0052.6.2021
Burmistrza Miasta i Gminy Nakło nad Notecią
z dnia 13 stycznia 2021 r.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usługi DTD

..... dnia

.....
(imię i nazwisko wnioskodawcy

.....
Adres zamieszkania

.....
(data złożenia wnioski)

**Oświadczenia o spełnieniu kryteriów
do skorzystania z usługi transportu door-to-door.***

Ja niżej podpisany/na oświadczam, że spełniam kryteria dostępu do usługi transportowej door-to –door, ponieważ wymagam wsparcia w zakresie mobilności ze względu na ograniczoną sprawność w poruszaniu się z powodu

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

2. Poruszam się: **

- a) samodzielnie
- b) przy pomocy opiekuna
- c) na wózku inwalidzkim
- d) przy pomocy kul

3. Posiadam orzeczenie o niepełnosprawności lub równoważne

.....
(wpisać jakie)

4. Ograniczona mobilność wynika ze stanu zdrowia/ starszego wieku**

.....

podpis

**Użytkownik/użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca składa oświadczenie przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door.*

*** Właściwe podkreślić*

Załącznik Nr 3 do zarządzenia Nr WOR.0052.6.2021
Burmistrza Miasta i Gminy Nakło nad Notecią
z dnia 13 stycznia 2021 r.

Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usługi DTD

**Wniosek o korzystanie z usługi transportu
„door-to-door” w Gminie Nakło nad Not.**

A. Dane wnioskodawcy:

1. Nazwisko i Imię:

2. Data urodzenia:-.....-.....

3. Miejsce zamieszkania:
domu/lokalu) (ulica, nr

4. Adres do korespondencji:

(ulica, nr domu/lokalu, kod pocztowy, miasto)

5. Numer telefonu kontaktowego:, e mail.....

(wnioskodawcy lub przedstawiciela)

B. Dane przedstawiciela ustawowego: (dotyczy jeżeli wniosek wypełnia przedstawiciel)

1. Nazwisko i imię przedstawiciela:

2. Rodzaj przedstawicielstwa:

(np. rodzic, opiekun prawny, kurator, pełnomocnik)

C. Wskazane potrzeby wsparcia z uwagi na trudności w samodzielnym przemieszczaniu się z uwagi na:

1. Ograniczoną sprawność (jaką)

2. Orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne) – (jakie ?)

D. Trasa przejazdu:

1. Na terenie Gminy Nakło nad Not.: z:

(miejsce zamieszkania -ulica, nr domu/lokalu)

do.

(adres miejsca docelowego -ulica, nr domu/lokalu),

2. Poza teren Gminy Nakło nad Not. z:

(miejsce zamieszkania -ulica, nr domu/lokalu)

do.

(adres miejsca docelowego -ulica, nr domu/lokalu),

E. Wnioskowany okres wykonywania usługi door-to-door :

od:(data) , (godzina)

do:(data) , (godzina)

F. Oświadczenie o oczekiwanych uwarunkowaniach przewozu (podkreślenie właściwej odpowiedzi) *:

1. Konieczność jazdy w wózku inwalidzkim.
2. Możliwość jazdy na fotelu samochodowym po przesadzeniu z wózka inwalidzkiego.
3. Konieczność przewozu wózka w samochodzie (osoba siedzi w fotelu).
4. Konieczność zapewnienia miejsca dla opiekuna indywidualnego.
5. Konieczność korzystania z schodołazu.
6. Inne:.....

G. Deklaracja użytkownika określająca cel przejazdu

Cel przejazdu	Zaznaczenie znakiem „x”
Aktywizacja społeczna W tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr itp.), możliwość udziału w spotkaniach integracyjnych, zajęciach DDP, UTW, spotkania emerytów i rencistów, załatwienia spraw urzędowych itp.	
Zawodowy W tym. m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądanę na rynku pracy. (poprzez m.in. udział w zajęciach w CIS, KIS lub WTZ, kursy i szkolenia zawodowe), pomoc w utrzymaniu zatrudnienia)	
Edukacyjny Wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).	
Zdrowotny (placówki rehabilitacyjne, zdrowotne) Jeżeli celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).	

H. Do wglądu pracownika obsługującego program:

- a) Orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności o stopniu niepełnosprawności.
- b) Orzeczenie lekarza orzecznika ZUS o całkowitej niezdolności do pracy w połączeniu z orzeczeniem o niezdolności do samodzielnej egzystencji.
- c) Legitymacja osoby niepełnosprawnej z wpisanym symbolem niepełnosprawności.
- d) Zaświadczenie lub wyrok sądu o ustanowieniu opiekuna prawnego lub kuratora.
- e) Pełnomocnictwo.

I. Oświadczenie wnioskodawcy dotyczące danych zawartych we wniosku:

„Przyjąłem do wiadomości, że wystąpienie okoliczności wskazujących na niezgodność ze stanem faktycznym i prawnym informacji podanych we wniosku może skutkować odrzuceniem wniosku lub wstrzymaniem uprzednio przyznanego przejazdu.

.....
 (Data i podpis)

Załącznik Nr 4 do zarządzenia Nr WOR.0052.6.2021
Burmistrza Miasta i Gminy Nakło nad Notecią
z dnia 13 stycznia 2021 r.

Załącznik nr 3 do Regulaminu świadczenia usługi DTD

Ankieta dotycząca świadczonej usługi door-to-door

1. Płeć osoby korzystającej z usługi transportu door-to door:

- Kobieta
- Mężczyzna

2. Jestem w przedziale wiekowym:

- 18 – 25 lat 26 - 50 lat
- 51 – 65 lat powyżej 65 lat

3. Miejsce zamieszkania:

- Miasto
- Wieś

4. Czy korzystała Pani/Pan z usługi transportu door-to door:

- Na terenie Gminy Nakło nad Not.
- Poza terenem Gminy Nakło nad Not.

5. Z jakiego powodu potrzebuje Pan/Pani wsparcia w zakresie transportu?

- niepełnosprawność
- podeszły wiek
- stan zdrowia
- inne (wskazać jakie)

6. W jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolona/zadowolony z korzystania z naszych usług ?

- bardzo zadowolona/y
- zadowolona/y
- niezadowolona/y
- inne (wskazać jakie)

Załącznik Nr 5 do zarządzenia Nr WOR.0052.6.2021
Burmistrza Miasta i Gminy Nakło nad Notecią
z dnia 13 stycznia 2021 r.

Załącznik nr 4 do Regulaminu świadczenia usługi DTD

..... dnia

.....
(imię i nazwisko wnioskodawcy)

.....
Adres zamieszkania

.....
(data realizacji usługi)

Zgłoszenie reklamacji dotyczącej jakości świadczonej usługi door-to-door.

Ja niżej podpisany/na zgłaszam reklamację z wykonanej usługi transportowej door-to-door
w dniu

Opis sytuacji:

.....

.....*

Reklamacja dotyczy naruszenia punktu wskazanego w Regulaminie świadczenia usług
transportowych „door-to-door” w Gminie Nakło nad Not.

(podpis użytkownika / przedstawiciela)

*Krótko opisać sposób naruszenia regulaminu.