

UCHWAŁA NR 575/2023
ZARZĄDU POWIATU NOWODWORSKIEGO

z dnia 15 lutego 2023 r.

w sprawie zmiany „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie powiatu nowodworskiego”

Na podstawie art. 32 ust. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1526) Zarząd Powiatu Nowodworskiego uchwała, co następuje:

§ 1. Załącznik do Uchwały Nr 419/2022 Zarządu Powiatu Nowodworskiego z dnia 26 stycznia 2022 roku pn. „Regulamin świadczenia usług transportowych door to door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie powiatu nowodworskiego”, otrzymuje brzmienie jak w załączniku do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Dyrektorowi Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Nowym Dworze Mazowieckim.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

1. Przewodniczący Zarządu Starosta /-/ Krzysztof Kapusta
2. Wicestarosta /-/ Paweł Calak
3. Członek /-/ Radosław Kasiak
4. Członek /-/ Monika Nojbert
5. Członek /-/ Jan Serwatka



*Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej
wielorodzinnych budynków mieszkalnych*

Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door
dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie
powiatu nowodworskiego

Spis treści

Rozdział I Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział II Ogólne zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób.....	5
Rozdział III Uprawnienia i obowiązki pasażera.....	15
Rozdział IV Uprawnienia i obowiązki przewoźnika.....	15
Rozdział V Zakres i formy współpracy powiatu nowodworskiego z lokalnymi instytucjami w zakresie wdrażania usługi transportowej door-to-door.....	16
Rozdział VI Postanowienia końcowe.....	17
Załącznik nr 1 do Regulaminu.....	18
Załącznik nr 2 do Regulaminu.....	21
Załącznik nr 3 do Regulaminu.....	22

Rozdział I

Postanowienia ogólne.

1. Podejmując działania zmierzające do wsparcia w zakresie mobilności, obejmujące pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego osób z terenu powiatu nowodworskiego określa się Regulamin świadczenia usług door-to-door w formie zasad organizacji i funkcjonowania przewozu osób.
2. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności zobowiązana jest do przestrzegania niniejszego regulaminu.
3. Świadczenie usługi door-to-door jest nieodpłatne.
4. Usługi świadczone są nieregularnie, według potrzeb i na podstawie składanych zamówień przez Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, jednakże w terminach dostępności usługi door-to-door określonych w Regulaminie.
5. Usługi transportowe specjalistyczne wykonywane są 8- miejscowym pojazdem, przeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
6. Ilekroć w treści regulaminu jest mowa o:
 - 1) Osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – rozumie się przez to 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.). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o niepełnosprawności jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia,
 - 2) Przewoźniku – rozumie się przez to powiat nowodworski dysponujący transportem specjalistycznym jak również podmioty realizujące transport w ramach zamówień publicznych,
 - 3) Opiekunie – rozumie się przez to opiekuna osoby niepełnosprawnej,
 - 4) Mieszkańcu – rozumie się przez to osobę zamieszkałą na terenie powiatu nowodworskiego,
 - 5) Zgłoszeniu – rozumie się przez to zamówienie usługi przewozu osób dokonane u przewoźnika telefonicznie, drogą elektroniczną bądź na piśmie,

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

- 6) Przewozie – rozumie się przez to usługę przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
 - 7) Pojeździe – rozumie się przez to pojazd przeznaczony do przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilność,
 - 8) Łączeniu kursów – rozumie się przez to przewóz dwóch lub więcej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na ustalonej trasie,
 - 9) Kursie – rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego, wyznaczonego przez pasażera bądź jego opiekuna,
 - 10) Regulaminie - rozumie się przez to Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door,
 - 11) Usłudze door-to-door – rozumie się przez to 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.
 - 12) Usłudze aktywnej integracji - rozumie się przez to usługi, których celem jest: odbudowa i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna), lub odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), lub zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.
 - 13) POK – rozumie się przez to Punkt Obsługi Klienta w siedzibie PCPR.
7. Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności to grupa charakteryzująca się:
- 1) ograniczoną możliwością poruszania się, posiadające orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne),
 - 2) osoby nieposiadające takiego orzeczenia a mające trudności z chodzeniem z widoczną dysfunkcją,
 - 3) osoby starsze w wieku emerytalnym nieposiadające orzeczenia.

Rozdział II

Ogólne zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób.

- A.** Zasięg terytorialny realizowanych usług door-to-door.
1. Usługa door-to -door będzie dostępna na terenie powiatu nowodworskiego.
 2. Usługa będzie świadczona w ramach transportu nieodpłatnie.
 3. Do korzystania z transportu specjalistycznego uprawnione są osoby, których stan zdrowia uniemożliwia lub w istotny sposób utrudnia korzystanie z transportu niespecjalistycznego.
 4. W wyjątkowych sytuacjach dyspozytor może zezwolić osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na skorzystanie z transportu specjalistycznego, jeśli uzna, że jest to jedyna możliwość by zapewnić jej właściwe wsparcie.
 5. Do korzystania z przewozów uprawnieni są tylko mieszkańcy powiatu nowodworskiego spełniający kryteria określone poniżej.
 6. Przewozy osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności świadczone są najkrótszą trasą. Przewoźnik ma prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu.
 7. Regulamin dopuszcza sytuację, iż osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu, może korzystać z usługi transportowej wraz z opiekunem/opiekunką lub asystentem/asystentką osoby z niepełnosprawnościami oraz psa asystującego. W tej sytuacji opiekun/opiekunka takiej osoby ma prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. O tym fakcie ma obowiązek poinformować w momencie składania zamówienia.
- B.** Kryteria dostępu do usługi.
1. Usługa będzie dostępna wyłącznie dla osób spełniających definicję osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności określona w Rozdziale I ust. 7 w tym:
 - 1) mieszkańców powiatu nowodworskiego,
 - 2) osób, które ukończyły 18 lat.
 - 3) osób z ograniczoną mobilnością skierowanych na szczepienie COVID-19
 2. Ocena spełnienia kryteriów dostępu do usługi będzie następować poprzez złożenie oświadczenia, w którym Mieszkaniec będzie potwierdzał spełnienie wszystkich łącznie

kryteriów wskazanych powyżej.

3. Wzór oświadczenia stanowi załącznik do Regulaminu świadczenia usług transportowych door- to-door organizowanych przez powiat nowodworski. Oświadczenie będzie składane przed pierwszym skorzystaniem z usługi.
 4. Osoba odbierająca oświadczenie (dyspozytor) lub kierowca będzie upoważniony do weryfikacji dokumentów potwierdzających prawdziwość danych złożonych w oświadczeniu.
 5. Szczegółowy wykaz dokumentów, które będą potwierdzały prawo korzystania z usługi określa Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez powiat nowodworski.
 6. Osoba niepełnosprawna, musi posiadać ważne orzeczenie:
 - 1) o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności, wydane przez Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności,
 - 2) o zaliczeniu do jednej z grup inwalidzkich, wydane przez Komisję ds. Inwalidztwa i Zatrudnienia,
 - 3) o niezdolność do pracy wydane przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych,inne odpowiednie orzeczenia stwierdzające niepełnosprawność, wydane przed 01.01.1998 r. przez Kasę Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, Ministerstwo Obrony Narodowej lub Ministerstwo Spraw Wewnętrznych.
- C. Zakres i sposób gromadzenia niezbędnych danych klientów usługi door-to-door.**
1. Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, przed rozpoczęciem korzystania z usługi zostaną poinformowani o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych – 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).
 2. Zakres gromadzonych danych osobowych obejmuje:
 - 1) dane podstawowe, niezbędne do rejestracji klienta w usłudze (składane wraz z oświadczeniem o spełnieniu kryteriów potwierdzających prawo do korzystania z usługi):

- a) imię i nazwisko klienta,
 - b) wiek/numer PESEL,
 - c) numer telefonu oraz fakultatywnie adres e-mail,
 - d) adres zameldowania/zamieszkania,
 - e) 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 powiat nowodworski),
- 2) dane zmienne, wynikające z realizacji danej podróży;
 - 3) cel podróży (zgodnie z opcjami wyboru określonymi w Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez powiat nowodworski i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.
3. Uzyskanie zgody na przetwarzanie danych osobowych nastąpi przed realizacją usługi w formie pisemnej.
 4. Zgoda ma charakter swobodnego oświadczenia woli, może być zarówno wyrażona w formie ustnej, jak i pisemnej.
- D.** Określenie sposobu odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych.
1. Jednym z podstawowych uprawnień osoby fizycznej jest odwołanie zgody na przetwarzanie danych – raz udzielona może zostać w każdym momencie wycofana i tylko od osoby fizycznej zależy, czy tego zażąda.
 2. Odwołanie zgody na przetwarzanie danych nie wpływa na ważność czynności dokonanych po uzyskaniu zgody, a przed jej odwołaniem.
 3. Odwołanie zgody na przetwarzanie danych nastąpić może formie telefonicznej, e-mailowej oraz w formie pisemnej złożonej w POK.
 4. Osoba fizyczna może w każdym przypadku odwołać zgodę na przetwarzanie danych, poprzez przesłanie żądania do administratora danych.
- E.** Katalog celów przejazdu (do wyboru przez klienta usługi):
1. Cel – Aktywizacja społeczna.
 - a) zajęcia organizowane przez Instytucje Kultury tj. warsztaty, kursy, spotkania

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

- integracyjne, poradnictwo, dostęp do kultury (kino, teatr, koncerty, wystawy itp.) organizowanych na terenie powiatu nowodworskiego lub na terenie gmin 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,
 - 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.
- F. Sposób i forma realizacji usługi transportowej door-to-door.**
- 1. Usługa będzie realizowana zgodnie z Ustawą z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2140 ze zm.) z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego m.in. pojazdem dostosowanym do potrzeb osób o ograniczonej mobilności.
 - 2. Pojazd będzie wyposażony w specjalistyczne urządzenia i narzędzia pomocnicze (platforma, schodołaz, wózek inwalidzki).
 - 3. Obsługa pojazdu będzie jednoosobowa – kierowca przeszkolony w zakresie postępowania z osobami o ograniczonej mobilności, eksploatacji urządzeń i narzędzi pomocniczych oraz z zakresu udzielania pierwszej pomocy.

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

4. Kierowca w razie potrzeby będzie udzielał pomocy przy dotarciu do pojazdu lub z pojazdu. O tym fakcie należy poinformować w wypełnionym oświadczeniu bądź dyspozytora.
 5. Cel przejazdu musi być związany z celami określonymi w pkt E Regulaminu.
 6. Odpowiednie orzeczenie wraz z dokumentem tożsamości należy przedstawić w POK na żądanie dyspozytora lub kierowcy przed skorzystaniem z usługi transportu.
- G.** Sposób zamawiania usługi door-to-door przez klienta.
1. Na potrzeby obsługi realizacji usługi door-to-door w siedzibie PCPR zostanie uruchomiony Punkt Obsługi Klienta (POK), w którym będzie możliwość osobistego kontaktu z klientami oraz zostanie zorganizowany w nim punkt dyspozytorski.
 2. Terminy dostępności usługi door-to-door.
 - a) dni i godziny dostępności usługi door-to-door: poniedziałek – piątek w godzinach 08:00 - 16:00;
 - b) dni i godziny dostępności Punktu Obsługi Klienta oraz dyspozytorni door-to-door: poniedziałek – piątek: 8:00 – 13:00.
- H.** Rejestracja Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
1. Rejestracja Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności następuje przy pierwszym kontakcie z dyspozytorem.
 2. Po zaakceptowaniu przez osobę o ograniczonej mobilności celu i zakresu gromadzonych danych osobowych oraz informacji o administratorze tych danych – 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), należy podać imię i nazwisko, wiek/numer PESEL, numer telefon oraz fakultatywnie adres e-mail, miejsce zamieszkania, (które będzie domyślnym miejscem rozpoczęcia przejazdu) oraz wskazać potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi.
 3. W obu przypadkach klient otrzyma indywidualny numer klienta, którym będzie się

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

postępował przy kolejnych zamówieniach w celu przyspieszenia procesu zamawiania.

4. Na podstawie otrzymanych podstawowych danych dyspozytor wygeneruje dla mieszkańca oświadczenie o spełnieniu kryteriów dostępu do usługi, które będzie przekazane mieszkańcowi bezpośrednio do rąk własnych przez kierowcę wykonującego usługę transportu, pocztą tradycyjną lub poprzez podany e-mail.

5. Mieszkaniec będzie zobowiązany do przekazania podpisanego osobiście oświadczenia do POK lub do kierowcy przed odbyciem pierwszego przejazdu.

I. Zamawianie usługi.

1. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności może zamówić usługę na kilka sposobów:

- 1) podstawowym kanałem przyjmowania zamówień jest połączenie telefoniczne pod numerem 728 096 651 lub 22 365 01 35;
- 2) elektronicznie poprzez e-mail: doortodoor@pcprndm.pl, na który można zgłaszać zamówienie;
- 3) złożenie pisemnego formularza do POK;
- 4) możliwość zamówienia usługi osobiście POK.

2. Zgłaszanie zamówienia musi nastąpić na minimum 48 godzin przed realizacją usługi. Decyduje kolejność zgłoszeń.

3. Dyspozytor może odmówić realizacji zamówienia w związku z brakiem możliwości jego realizacji, proponując jednocześnie możliwość uzgodnienia terminu alternatywnego.

4. Termin realizacji usługi jest potwierdzany przez dyspozytora w godzinach pracy POK nie później niż 12 godzin przed jej rozpoczęciem w sposób wskazany przez klienta (telefon, e-mail).

5. Mieszkaniec jest zobligowany do poinformowania dyspozytora o rezygnacji z usługi najpóźniej 2 godziny przed terminem realizacji usługi.

6. Brak zgłoszenia o rezygnacji z usługi będzie skutkował możliwością ograniczenia dostępności do usługi przez mieszkańca zgodnie z Regulaminem świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez powiat nowodworski.

7. Przygotowany serwis www wyposażony został w narzędzia uwzględniające potrzebę docierania do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, m.in. poprzez odpowiednio

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

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).

8. O konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie transportu osoba o ograniczonej mobilności zostanie poinformowana przy zamawianiu transportu.

9. Informacja potwierdzająca przyjęcie zamówienia na usługę zostanie przekazana przez dyspozytora w sposób zapewniający jej dotarcie do Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, w szczególności z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi (tj. telefonicznie, mailowo).

10. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności przy zamawianiu usługi za każdym razem otrzyma informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności oczekująca na przejazd.

11. Czas oczekiwania pojazdu nie będzie dłuższy niż 10 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten będzie liczony od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.

12. Zakres danych, jakie należy podawać przy zamówieniu usługi transportu door-to-door:

- 1) imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;
- 2) dokładny adres docelowy;
- 3) proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu;
- 4) wskazanie czy Pasażer potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu oraz dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi;
- 5) wiek/numer PESEL;
- 6) numer telefonu oraz fakultatywnie adres e-mail;
- 7) adres zameldowania/zamieszkania;
- 8) 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 powiat nowodworski);

- 9) dane zmienne, wynikające z realizacji danej podróży;
- 10) cel podróży (zgodnie z opcjami wyboru określonymi w Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door organizowanych przez powiat nowodworski) i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.

J. Zasady odwołania/rezygnacji z usługi.

1. Regulamin przewiduje możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door, z tym, że skutki odwołania/rezygnacji są zależne od momentu rezygnacji.
2. W przypadku odwołania/rezygnacji w terminie określonym w pkt. I. ppkt 5 zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce, osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie będzie ponosiła żadnych konsekwencji.
3. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony a osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie poinformowała o rezygnacji to wówczas będzie miał ograniczony dostęp do usługi.

K. Powody braku możliwości realizacji usługi zgodnie z zamówieniem wraz z określeniem innych terminów i możliwości transportu.

1. 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), osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.
2. W przypadku opisanym powyżej zostanie niezwłocznie ponownie ustalony termin z osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

M. Określenie zasad i form zgłaszania opinii, reklamacji i uwag klientów usług transportowych door-to-door.

1. Ostatecznym adresatem skarg i reklamacji jest zawsze Dyrektor PCPR w Nowym Dworze Mazowieckim.
2. Regulamin przyjmuje różne formy składania skarg i reklamacji z uwzględnieniem możliwych niepełnosprawności użytkowników lub użytkowniczek (telefon, e-maile, pismo,

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

formularz).

3. W skardze/reklamacji znajdować się powinny (dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony).
 4. Opinie, reklamacje i uwagi będą mogły być składane do POK.
 5. Na potrzeby realizacji usługi door-to-door prowadzony będzie rejestr opinii, reklamacji i uwag. Forma przekazywania: pisemnie pocztą tradycyjną, faxem lub poprzez e-mail.
 6. Odpowiedzi będą udzielane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia otrzymania korespondencji przez POK, kanałem komunikacji tożsamym z otrzymaną korespondencją.
 7. Regulamin wskazuje adres e-mail: doortodoor@pcprndm.pl oraz numer telefonu do składania uwag (też w formie sms).
 8. Formularz do składania uwag i propozycji, co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
 9. Forma zgłaszania uwag uwzględnia potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast) i słuchu.
- N.** Formy kontroli i monitoringu, jakości usług w kontekście uwarunkowań danego JST.
1. W związku z tym, że realizacja usługi będzie realizowana przez powiat nowodworski kontrola i monitoring jakości usługi door-to-door będzie następował poprzez badania satysfakcji klientów.
 2. Na potrzeby realizacji badania zostanie przygotowany specjalny arkusz wywiadu (ankieta), który będzie wykorzystywany do przeprowadzania wywiadów z klientami przez dyspozytora. Ankieta dostępna będzie w serwisie www.
 3. Ankieta będzie dostępna zarówno w pojeździe, jak i będzie możliwość jej przesłania e-mailem.
 4. Każdy Pasażer będzie mieć możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi;
 5. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości będą analizowane

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji, natomiast zbiorcze dane będą analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał.

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

O. Odmowa realizacji usług door-to-door.

1. W przypadku powtarzających się nieuzasadnionych rezygnacji z zamawianych kursów (więcej niż dwa przypadki zawinione przez jedną osobę) będą skutkować czasowym zawieszeniem z możliwości korzystania z usługi door-to-door.

P. Szczegółowy wykaz dokumentów, które będą potwierdzały prawo korzystania z usługi door-to-door.

1. Oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi – załącznik nr 1 do regulaminu. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności składa takie oświadczenie.

2. orzeczenie o niepełnosprawności / stopniu niepełnosprawności lub równoważnego.

3. klauzula informacyjna z art. 13 RODO oraz klauzula zgody na przetwarzanie danych osobowych (załącznik nr 3).

Rozdział III

Uprawnienia i obowiązki pasażera.

1. Osoba niepełnosprawna ma prawo do korzystania z pomocy ze strony kierowcy, tj. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca docelowego). W sytuacji przekraczającej te możliwości, osoba niepełnosprawna jest zobowiązana zapewnić sobie dodatkową pomoc ze strony opiekuna w celu zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu.
2. Osoba niepełnosprawna, z którą nie można nawiązać bezpośredniego kontaktu, może korzystać z usługi tylko w towarzystwie pełnoletniego opiekuna.
3. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom przewoźnika w zakresie bezpieczeństwa przewozu.

Rozdział IV

Uprawnienia i obowiązki przewoźnika.

1. Do obowiązków przewoźnika należy:
 - 1) przyjmowanie zgłoszeń na wykonywanie usług przewozu i wpisywanie ich do rejestru; rejestr obejmuje dane osobowe pasażera, jego adres, trasę i termin przewozu oraz rodzaj dokumentu tożsamości a w przypadku osoby niepełnosprawnej dokument potwierdzający niepełnosprawność,
 - 2) potwierdzanie uprawnień pasażera na podstawie dokumentu tożsamości oraz dokumentów wskazanych w rozdziale 3 niniejszego Regulaminu,
 - 3) w przypadku osób wymienionych w Rozdziale I ust.6 pkt 1 potwierdzenia dokonuje się na podstawie orzeczenia o niepełnosprawności,
 - 4) informowanie pasażerów o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi i trasie przejazdu,
 - 5) udzielanie bezpłatnej pomocy osobie niepełnosprawnej przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca docelowego).
2. Do uprawnień przewoźnika należy:

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

- 1) prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu,
- 2) prawo do odmowy wykonania zamówionego przewozu w razie:
 - a) niemożliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego,
 - b) przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innych pasażerów, bądź kierowcy,
 - c) widocznego stanu wskazującego na spożycie alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych,
 - d) agresywnego zachowania pasażera,
- 3) 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 przewoźnik powinien zaproponować inny termin realizacji przewozu.

Rozdział V

Zakres i formy współpracy powiatu nowodworskiego z lokalnymi instytucjami w zakresie wdrażania usługi transportowej door-to-door.

1. Powiat nowodworski na podstawie niniejszego Regulaminu wdraża narzędzie komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami oraz organizacjami, jakim jest ankieta.
2. Rekomenduje się przyjęcie zasady, iż nie rzadziej niż raz na pół powiat nowodworski wysyłać będzie ankietę dotyczącą usług door-to-door.
3. Ankieta będzie kierowana między innymi do:
 - 1) lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami;
 - 2) ośrodków pomocy społecznej.

Rozdział VI

Postanowienia końcowe.

Niniejszy Regulamin zamieszcza się na stronie internetowej powiatu nowodworskiego oraz Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Nowym Dworze Mazowieckim.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Data i miejscowość (proszę o uzupełnienie)

1. Nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (wpisać poniżej):

.....

2. Dokładny adres: (proszę wpisać poniżej):

a) początkowy.....

b) docelowy.....

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

4. Wskazanie czy Pasażer potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania / do pojazdu (proszę wpisać):

5. Wiek/ numer PESEL (proszę wpisać):

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

.....

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

.....

8. 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 powiat nowodworski), (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 powiatu nowodworskiego lub na terenie gmin 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

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

przekwalifikowania zawodowego,

- b) korzystanie z oferty PUP, agencji pośrednictwa pracy,
- c) korzystanie z ofert Instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową np. LGD Odolion,
- 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.

5) Inne – jaki (proszę uzupełnić poniżej):

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

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

.....
.....

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

11. 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 powiecie nowodworskim.
- 3) Oświadczam, że jestem osobą o ograniczonej mobilności i spełniam kryteria uprawniające do korzystania z usługi transportu door to door.

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) (proszę uzupełnić poniżej):

.....



Załącznik nr 2 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) (proszę uzupełnić poniżej):

.....

Załącznik nr 3 do Regulaminu

Klauzula informacyjna z art. 13 RODO

Z uwagi na obowiązek stosowania od dnia 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1) (dalej: Rozporządzenie RODO), aktualne będą poniższe zasady związane z przetwarzaniem udostępnionych dla Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Nowym Dworze Mazowieckim - Państwa danych osobowych: Informuję, że:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie z siedzibą w Nowym Dworze Mazowieckim przy ul. Chemików 6, zwany dalej Administratorem; Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych,
- 2) inspektorem danych osobowych u Administratora jest Magdalena Sędek, e-mail: iod@pcprndm.pl,
- 3) w/w administrator danych osobowych, zgodnie z art. 6 Rozporządzenia RODO przetwarza dane osobowe, w przypadku, gdy spełniony jest, co najmniej jeden z poniższych warunków:
 - a) osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów;
 - b) przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy;
 - c) przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze;
 - d) przetwarzanie jest niezbędne do ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą, lub innej osoby fizycznej;
 - e) przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

- powierzonej administratorowi;
- f) przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, wymagające ochrony danych osobowych, w szczególności, gdy osoba, której dane dotyczą, jest dzieckiem.
- 4) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu związanym z usługą indywidualnego transportu door-to-door i nie będą udostępniane innym odbiorcom/ mogą być udostępniane innym odbiorcom: jednostki upoważnione przepisami ogólnymi do otrzymywania danych, po otrzymaniu od takiej jednostki odpowiedniego wezwania; organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa; będą one przekazywane do PFRON w celu monitorowania i kontroli prawidłowości realizacji programu przez Samorząd powiatowy oraz do celów sprawozdawczych i ewaluacyjnych, o czym szczegółowe informacje można uzyskać na stronie internetowej PFRON (<https://www.pfron.org.pl/o-funduszu/rodo-w-funduszu/>).
- 5) W związku z przetwarzaniem udostępnionych danych osobowych przysługuje Pani/Panu:
- a) prawo dostępu do swoich danych, na podstawie art. 15 Rozporządzenia RODO;
 - b) prawo do sprostowania swoich danych, na podstawie art. 16 Rozporządzenia RODO;
 - c) prawo do usunięcia swoich danych, na podstawie art. 17 Rozporządzenia RODO;
 - d) prawo do ograniczenia przetwarzania swoich danych, na podstawie art. 18 Rozporządzenia RODO;
 - e) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych na podstawie art. 21 Rozporządzenia RODO;
 - f) prawo do przenoszenia swoich danych, na podstawie art. 20 Rozporządzenia RODO.
- 6) W przypadkach, w których przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit a Rozporządzenia RODO, tj. zgody na przetwarzanie

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

danych osobowych przysługuje Państwu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, którego dokonano przed jej wycofaniem.

- 7) W przypadku uznania, że przetwarzanie przez w/w instytucję Państwa danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia RODO, przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 8) Podanie przez Państwa danych osobowych jest obowiązkowe, w sytuacji, gdy przesłankę przetwarzania danych osobowych stanowi przepis prawa lub zawarta umowa. W sytuacji, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, podanie przez Państwa danych osobowych administratorowi ma charakter dobrowolny. Podanie danych jest niezbędne do realizacji usługi transportu indywidualnego door-to-door, w przypadku niepodania danych niemożliwe jest jej zrealizowanie.
- 9) Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
- 10) Dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorcy w państwie trzecim lub do organizacji międzynarodowej.
- 11) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Miejsce na datę i podpis poniżej

.....

Zgoda na przetwarzanie danych osobowych zgodna z art. 13 ust. 1 i 2 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016r., str. 1), zwanego dalej „RODO”.

1. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez administratora danych Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie z siedzibą w Nowym Dworze Mazowieckim, ul. Chemików 6, w celu związanym z usługą indywidualnego transportu door-to-door.
2. Podaję dane osobowe dobrowolnie i oświadczam, że są one zgodne z prawdą.
3. Zapoznałem(-am) się z treścią klauzuli informacyjnej, w tym z informacją o celu i sposobach przetwarzania danych osobowych oraz prawie dostępu do treści swoich danych i prawie ich poprawiania jak również PFRON w celu monitorowania i kontroli prawidłowości realizacji programu przez Samorząd powiatowy oraz do celów sprawozdawczych i ewaluacyjnych, o czym szczegółowe informacje można uzyskać na stronie internetowej PFRON (<https://www.pfron.org.pl/o-funduszu/rodo-w-funduszu/>).

Miejsce na datę i podpis poniżej

.....

Załącznik nr 1 a do Regulaminu - uproszczony

1. Data i miejscowość (proszę o uzupełnienie)
.....
2. **Nazwisko** osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (wpisać poniżej):
.....
3. **Dokładny adres:** (proszę wpisać poniżej):
 - c) początkowy.....
 - d) 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. **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 powiat nowodworski), (odpowiednio zaznaczyć, jaki cel):
 - a) Cel – Aktywizacja społeczna,
 - b) Cel – Zawodowy,
 - c) Cel – Edukacyjny,
 - d) Cel – Zdrowotny,
7. **Inne** – jaki (proszę uzupełnić poniżej):
.....
.....
.....
8. **Dane** zmienne, wynikające z realizacji danej podróży (proszę o uzupełnienie poniżej):
.....
.....



Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

Załącznik nr 2 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) (proszę uzupełnić poniżej):

.....