

Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach projektu pn. „Mobilny bez barier”

§ 1

Definicje użyte w regulaminie

1. **Usługa door-to-door** – należy przez to rozumieć 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. 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. Usługa transportowa door-to-door obejmuje także wsparcie udzielane użytkownikowi/ użytkowniczce przez asystenta w dotarciu z miejsca zamieszkania do pojazdu, pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu, pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego oraz udzielanie pomocy w trakcie jazdy.
2. **Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – 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 inne). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
3. **Aktywizacja społeczno-zawodowa** – 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
4. **Użytkownicy/użytkowniczki** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.
5. **Pojazd specjalistyczny** – 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

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

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).

§ 2

Zapisy ogólne

1. Niniejszy regulamin zawiera minimalne standardy świadczenia usług transportowych door-to-door.
2. Projekt „Mobilny bez barier” opracowany został w ramach konkursu grantowego 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.
3. Projekt realizowany jest w partnerstwie z Łęczyńską Spółdzielnią Socjalną „Pod dobrym adresem” z siedzibą w Łęcznej, ul. Staszica 9.
4. Model świadczenia usług transportu door-to-door zastosowany przez Powiat Łęczyński polega na samodzielnym świadczeniu usługi transportowej poprzez zakup pojazdu specjalistycznego dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności oraz zatrudnienie wykwalifikowanych kierowców oraz asystentów
5. Usługi transportowe door-to-door mają na celu ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji.
6. Usługi transportowe door-to-door świadczone będą w celu aktywizacji społeczno- zawodowej osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
7. Usługa transportu indywidualnego pozwoli użytkownikom na rozwój aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym oraz zapewni dostęp do edukacji i ochrony zdrowia.

§ 3

Grupa docelowa

1. Użytkownik/Użytkowniczka uprawniony/uprawniona do skorzystania z usługi transportowej door-to-door to osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, która ma trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszająca się na wózku,

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

- poruszająca się o kulach, niewidoma, słabowidząca i inne), posiadająca orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoba nieposiadającego takiego orzeczenia.
2. Uprawnionymi do skorzystania z usług transportowych door to door są osoby zamieszkujące na terenie powiatu łęczyńskiego, które ukończyły 18 rok życia:
- a) posiadające znaczny stopień niepełnosprawności/ I grupa inwalidzka/ całkowita niezdolność do pracy i całkowitej egzystencji,
 - b) posiadające umiarkowany stopień niepełnosprawności/ II grupa inwalidzka/ całkowita niezdolność do pracy,
 - c) posiadające lekki stopień niepełnosprawności/ III grupa inwalidzka / częściowa niezdolność do pracy,
 - d) osoby, których stan zdrowia uniemożliwia korzystanie z transportu publicznego,
 - e) osoby starsze,
 - f) osoby mające problem z poruszaniem się ,
 - g) osoby wykluczone mobilnie, które chcą wejść na rynek pracy,
 - f) inne osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

§ 4

Sposób i zasady realizacji usługi

1. Usługa transportowa door-to door wykonywana będzie na terenie powiatu łęczyńskiego, w granicach administracyjnych gmin: Cyców, Puchaczów, Ludwin, Spiczyn, Łęczna, Milejów 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 07:00 do 18:00.
2. Usługa transportu indywidualnego door to door świadczona będzie przez Powiat Łęczyński w okresie od 01.03.2021 r. do 01.09.2023 r.
3. Usługa transportowa door-to door będzie świadczona nieodpłatnie w okresie od 01.03.2021 r. do 31.07.2022 r. Natomiast w okresie od 01.08.2022 r. do 01.09.2023 r. przedmiotowa usługa będzie świadczona przez Powiat Łęczyński odpłatnie. Wysokość opłat określać będzie odrębny dokument.
4. Usługa transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności świadczona będzie w sposób nieregularny tzn. przewozy odbywać będą się na podstawie przyjętego wcześniej zgłoszenia oraz po wypełnieniu oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door.

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

5. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
6. Usługi świadczone będą w systemie „od drzwi do drzwi”, tzn. asystent zapewnia pomoc w wyjściu ze wskazanego miejsca i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez użytkownika lub jego opiekuna.
7. Jeżeli czas dojazdu od użytkownika/ użytkowniczki do miejsca docelowego nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników/użytkowniczek przebiegają w bliskich odległościach, dyspozytor może łączyć kursy.

§ 5

Sposób zamawiania usług

1. Zamówienie usługi transportowej jest przyjmowane, koordynowane przez zatrudnionego dyspozytora.
2. Podczas zamawiania transportu dyspozytor informuje użytkownika o konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie w razie nie spełniania warunków.
3. Zamawiania usługi transportowej door-to- door dokonywać należy:
 - 1) W dniu poprzedzającym wykonanie usługi transportowej:
 - telefonicznie pod numerem telefonu..... (od poniedziałku do piątku w godzinach 07:00-13:00),
 - 2) Na dwa lub więcej dni przed wykonaniem usługi transportowej:
 - telefonicznie pod numerem telefonu.....(od poniedziałku do piątku w godzinach 07:00-13:00),
 - pocztą elektroniczną na adres e-mail: uslugidoortodoor@powiatleczynski.pl
 - poprzez formularz na stronie internetowej (zachowanie odpowiedniej wielkości liter oraz kontrastu z informacją zwrotną o skutecznym przesłaniu formularza)
 - poprzez złożenie formularza do budynku Starostwa Powiatowego w Łęcznej al. Jana Pawła II 95 A
 - zamówienie usługi osobiście w Starostwie Powiatowym w Łęcznej
 - 3) Nie ma możliwości zamówienia usługi transportu tego samego dnia co ma być wykonany transport.
4. Dokumentem uprawniającym do korzystania z usług transportowych door-to door jest oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 1 do regulaminu. Wypełnione oświadczenie należy przekazać kierowcy, które następnie zostanie przekazane dyspozytorowi. Brak wypełnienia i przekazania oświadczenia skutkuje odmową wykonania usługi transportu. Oświadczenie można także przedłożyć osobiście lub przez inną osobę w siedzibie Starostwa Powiatowego w Łęcznej.

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

5. W uzasadnionych przypadkach kierowca lub osoba z obsługi transportu może weryfikować oświadczenie poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności. Jeżeli występują uzasadnione wątpliwości kierowca może odmówić przejazdu.
6. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi wynosi do 24 h.
7. Dyspozytor przy przyjmowaniu zlecenia w pierwszej kolejności weryfikuje drogą telefoniczną, czy dana osoba uprawniona jest do skorzystania z przewozu.
8. Dyspozytor ma prawo do uzyskania od osoby zamawiającej informacji na temat:
 - posiadania stosownego orzeczenia,
 - rodzaju ograniczenia ruchowego (innej niepełnosprawności),
 - zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),
 - wieku, ogólnego stanu zdrowia i wagi osoby,
 - informacji, czy przy danej usłudze potrzebny jest asystent.
9. Podczas zamówienia usługi transportu door-to door należy podać :
 - imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
 - wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej do skorzystania z usługi,
 - adresu podstawienia samochodu (miejsce startu kursu),
 - miejsca odebrania użytkownika /użytkowniczki, np. z przed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, podjazd, rodzaj schodów itp.
 - adresu miejsca docelowego,
 - godziny startu oraz godzinę, na którą trzeba dotrzeć na dane miejsce,
 - przewidywana godzina powrotu,
 - zakresu usługi, np. przewóz osoby poruszającej się o kulach, siedzącej na wózku, z innymi dysfunkcjami oraz czy jest potrzebna pomoc w dotarciu z mieszkania do pojazdu,
 - dane kontaktowe mające na celu potwierdzenie zamówienia usługi
10. Czas oczekiwania przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik /użytkowniczka czekający na przejazd wynosi 15 min. W przypadku potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas liczony jest od potwierdzenia, że pojazd czeka przed budynkiem a kierowca lub asystent są gotowi do pomocy.

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

11. Dyspozytor podczas przyjmowania zgłoszenia ma obowiązek wypełnić formularz zgłoszeniowy stanowiący załącznik nr 2 do regulaminu dla każdej zgłaszającej się osoby odrębnie. W formularzu muszą znaleźć się takie dane jak: imię i nazwisko osoby zgłaszającej oraz jeśli nie jest tożsama to również użytkownika/ użytkowniczki, data zgłoszenia, wiek oraz płeć, określenie potrzeby wsparcia, cel podróży oraz przypisanie celu do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej, określenie daty i godziny usługi (proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu), wskazanie czy jest potrzebna pomoc asystenta, dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi, podpis dyspozytora.
12. Cel jazdy nie może być zmieniony w trakcie realizacji usługi.
13. W przypadku rezygnacji z przyznanego świadczenia usługi transportowej należy bezzwłocznie odwołać złożone zamówienie.
14. Odwołanie lub rezygnacja z usługi transportu door-to-door dzień przed wykonaną usługą nie skutkuje żadnymi konsekwencjami, chyba że sytuacja powtórzy się więcej niż trzykrotnie, wtedy użytkownik/użytkowniczka nie będą mogli ponownie korzystać z usług.
15. W przypadku rezygnacji z usługi door-to-door, w momencie przebycia pojazdu na wskazane w zamówieniu miejsce Użytkownik/Użytkowniczka poniesie konsekwencje finansowe polegające na opłaceniu kosztów dojazdu. Zamawiająca kurs, rezygnujący po przybyciu pojazdu na miejsce wskazane w zamówieniu, nie będzie mógł też ponownie korzystać z usług transportu indywidualnego door-to-door przez okres trzech miesięcy.
16. W przypadku stwierdzenia, że z usługi skorzystała osoba nieuprawniona, osoba ta poniesie konsekwencje finansowe polegające na opłaceniu kosztów przejazdu.
17. W każdym przypadku o terminie realizacji zamówienia decyduje kolejność zgłoszeń.
18. W przypadku braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem, użytkownik/użytkowniczka otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości realizacji usługi w zamówionym terminie.
19. Powiat Łęczyński zastrzega sobie prawo czasowego wstrzymania realizacji usług z przyczyn od niego niezależnych np. z powodu siły wyższej czy zwolnień lekarskich personelu zaangażowanego w wykonywanie usługi (kierowcy, asystenci, dyspozytor). Informacja o zaistnieniu powodów, dla którego nie może być czasowo wykonana usługa zostanie niezwłocznie umieszczona na stronie internetowej organizatora.

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

20. W przypadku braku możliwości zrealizowania usługi transportowej z powodów określonych w punkcie 19 niniejszego paragrafu oraz z innych powodów nieokreślonych w regulaminie użytkownik/użytkowniczka otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

§ 6

Uprawnienia i obowiązki Użytkowników transportu indywidualnego

1. Użytkownika /Użytkowniczka ma prawo do skorzystania z usługi transportu indywidualnego door- to- door po spełnieniu kryteriów określonych w § 3 niniejszego regulaminu.
2. Użytkownika /Użytkowniczka mają prawo do skorzystania z usług asystenta podczas realizacji usługi.
3. Użytkownik /użytkowniczka usług transportowych door-to-door zobowiązani są do przestrzegania regulaminu.
4. Użytkownik /użytkowniczka chcąc skorzystać z usługi ma obowiązek każdorazowo wypełnić i przedłożyć kierowcy lub bezpośrednio dyspozytorowi oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door oraz klauzulę informacyjną RODO.
5. Użytkownik /użytkowniczka ma prawo podróżować w towarzystwie jednego opiekuna zgłoszonego u dyspozytora i/lub psów wspierających pod warunkiem, że są trzymane na smyczy, mają założony kaganiec i nie zachowują się agresywnie lub są umieszczone w zamkniętym transporterze (koszu, skrzynce, klatce itp.), w sposób zapewniający bezpieczeństwo pasażerów i mienia. Opiekun osoby z niepełnosprawnością i/lub pies odbywają podróż nieodpłatnie.
6. Osobą towarzyszącą nie może być osoba wymagająca pomocy ze strony kierowców lub asystenta.
7. Kierowcy nie wolno przewozić osoby towarzyszącej jako wyłącznego pasażera kursu.
8. Użytkownik, który zamierza przewozić zwierzęta domowe jest zobowiązany zgłosić ten fakt dyspozytorowi w dniu składania zamówienia na usługę transportową.
9. Użytkownik zobowiązany jest podporządkować się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa w pojeździe.
10. W trakcie przewozu obowiązuje całkowity zakaz konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych (nie dotyczy wody pitnej oraz napojów bezalkoholowych).

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

11. Niedopuszczalne jest wykonanie usługi transportu indywidualnego dla osób będących pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
12. Dopuszczalne jest przewożenie w pojeździe małego bagażu, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe tak, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na szkodę osób i mienia w tym innych pasażerów, ponadto nie zasłaniał widoczności kierowcy pojazdu i nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.
13. Zabronione jest umieszczanie bagażu lub zwierząt na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
14. Użytkownik / Użytkowniczka ma obowiązek umożliwienia zamocowania wózka inwalidzkiego na czas podróży.

§ 7

Uprawnienia i obowiązki dyspozytora

1. W ramach realizacji projektu „Mobilny bez barier” zostanie zatrudniony dyspozytor.
2. Zadaniem dyspozytora będzie przyjmowanie oraz potwierdzanie zamówień transportu indywidualnego door-to-door.
3. Dyspozytor zobowiązany jest do wypełnienia formularza zgłoszeniowego dla każdej zgłaszającej osoby odrębnie.
4. Dyspozytor podczas przyjmowania zgłoszenia ma obowiązek pozyskać dane wymienione w § 5 ust.8-9.
5. Najpóźniej w dniu poprzedzającym planowaną trasę przejazdu dyspozytor ma obowiązek przygotować harmonogram przejazdu dla kierowcy określający m.in. trasę, ilość osób do przewiezienia, godziny ustalonego przejazdu.
6. Dla zamówień, które będą realizowane w weekend dyspozytor przygotowuje i przekazuje kierowcy harmonogram kursów najpóźniej w piątek do godz.13.00.
7. Dyspozytor zobowiązany jest do dokonywania analiz do celów statystycznych oraz sprawozdawczości.
8. Dyspozytor ma prawo odmówić przyjęcia wykonania usługi od osób, które nie spełniają wymaganych kryteriów określonych w niniejszym regulaminie.
9. Dyspozytor ma obowiązek poinformować użytkowników o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych. Klauzula informacyjna RODO będzie każdorazowo dołączana do oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu.
10. Dyspozytor zobowiązany jest do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.

§ 8

Uprawnienia i obowiązki kierowcy

1. W ramach realizacji projektu „Mobilny bez barier” zostanie zatrudnionych dwóch kierowców.
2. Kierowcy realizujący usługi transportowe door- to- door muszą posiadać odpowiednie uprawnienia do prowadzenia dostępnego do realizacji usługi pojazdu.
3. Kierowca ma obowiązek przyjąć do Użytkownika oświadczenie o spełnieniu kryteriów uprawniających do skorzystania z usługi door-to-door a następnie przekazać je dyspozytorowi.
4. Kierowca może weryfikować oświadczenie poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (np. orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności. Jeżeli występują uzasadnione wątpliwości kierowca może odmówić przejazdu.
5. Kierowcy zobowiązani są do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.

§ 9

Uprawnienia i obowiązki asystenta

1. Asystenci zatrudnieni w ramach realizacji projektu mają doraźnie służyć pomocą osobom korzystającym z transportu indywidualnego. Oznacza to, iż każdorazowo osoba zamawiająca usługę musi wyraźnie wskazać potrzebę wsparcia ze strony asystenta.
2. Głównym zadaniem asystenta jest udzielanie pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu z pojazdu, pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego, dbanie o bezpieczeństwo podczas przejazdu, udzielanie w razie potrzeby pierwszej pomocy oraz udzielanie innej potrzebnej pomocy w trakcie jazdy.
3. Asystenci zobowiązani są do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.

§ 10

Wymogi w zakresie używania pojazdu specjalistycznego

1. Usługi będą świadczone samochodem, który zostanie zakupiony ze środków pozyskanych w projekcie realizowanym w ramach Osi priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku

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

pracy, gospodarki i edukacji w ramach Działania 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020 oraz jeżeli będzie taka potrzeba samochodem, który jest własnością Starostwa Powiatowego w Łęcznej. Obydwa pojazdy są dostosowane do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności.

2. Pojazd jest przystosowany do przewozu co najmniej jednej osoby z niepełnosprawnością, poruszającej się na wózku inwalidzkim z uwzględnieniem wymogów technicznych dotyczących wózków inwalidzkich elektrycznych
3. W pojeździe zapewnione jest minimum jedno miejsce siedzące dla opiekuna.
4. Załogę samochodu, świadczącego usługi przewozu osób z niepełnosprawnością stanowi kierowca – przeszkolony w zakresie udzielania pierwszej pomocy oraz w zakresie opieki nad osobami z niepełnosprawnością oraz w uzasadnionych przypadkach asystent - przeszkolony w zakresie udzielania pierwszej pomocy oraz w zakresie opieki nad osobami z niepełnosprawnością.
5. Obsługa pojazdu zobowiązana jest do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii oraz wnętrza pojazdu w czystości.
6. Pojazdy stosowane w ramach realizacji usługi transportowej door- to- door spełniają warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku. Spełniają one warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami.
7. Pojazdy używane do realizacji usługi door- to- door posiadają w pełni wyposażoną apteczkę
8. Pojazd zakupiony ze środków finansowanych z projektu wyposażony jest w wózek dla osób z niepełnosprawnościami.
9. Pojazdy wykorzystywane w ramach usługi transportowej door- to -door są oznaczone tj. mają znak stosowany powszechnie przez osoby niepełnosprawne, numer telefonu, adres e-mail, pod którymi przyjmowane są zgłoszenia oraz informacje o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door- to- door.

§ 11

Obowiązki informacyjne oraz promocja

1. Podmiotem odpowiedzialnym za promocję projektu jest Partner - Łęczyńska Spółdzielnia Socjalna „Pod dobrym adresem”.

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

2. Akcja informacyjno- promocyjna dotycząca świadczenia usług transportu indywidualnego door to door prowadzona będzie poprzez wykorzystanie strony internetowej, mediów społecznościowych oraz lokalnej prasy. Komunikaty dostosowane będą również do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu
3. Promocja projektu oraz rozpowszechnianie informacji o usługach transportu indywidualnego doot-to-door odbywać się będzie przez cały okres trwania projektu.
4. Komunikat o usługach transportowych door-to-door skierowany będzie do:
 - lokalnych organizacji zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
 - instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,
 - parafii,
 - ośrodków pomocy społecznej,
 - Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie,
 - lokalnych mediów.
5. Narzędziem komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami i organizacjami będą ankiety wysyłane do powyżej wymienionych instytucji nie rzadziej niż raz na pół roku ,dotyczące usług door-to-door.
6. Dyspozytor podczas przyjmowania zamówienia na transport door-to- door ma obowiązek do uzyskania informacji skąd użytkownik/ użytkowniczka dowiedział/ dowiedziała się o usłudze door-to-door.

§ 12

Kontrola i monitoring jakości usług

1. Monitoring i kontrola jakości usług odbywać się będzie na podstawie:
 - analizy następujących danych: liczba użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door miesięcznie/rocznie, 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 wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdów, liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez Powiat Łęczyński, liczba odwołań /rezygnacji z usług, określenie celu podróży, określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów;
 - analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;

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

- analizy danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/użytkowniczki (zadowolenie z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi).
2. Dane uzyskane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości będą analizowane na bieżąco w celu analizy sytuacji na bieżąco i w razie konieczności podjęcia natychmiastowych działań.
 3. Dane zbiorcze analizowane będą raz na kwartał.
 4. Dane zbiorcze dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości będą podstawą do wykonania kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door- to door. Na tej podstawie zostaną sformułowane wnioski w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, ocena osób realizujących usługi oraz wykorzystywanego sprzętu.

§ 13

Skargi i wnioski

1. Wszelkie skargi i reklamacje, dotyczące jakości usług transportowych door- to- door, należy zgłaszać w formie pisemnej:
 - drogą mailową na adres e-mail : uslugidoortodoor@powiatleczynski.pl
 - pocztą tradycyjną na adres: Starostwo Powiatowe w Łęcznej al. Jana Pawła II 95 A, 21-010 Łęczna
 - w formie wiadomości sms na numer telefonu.....
2. Osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą złożyć skargę lub reklamację za pomocą specjalnie dostosowanego formularza, który znajduje się na stronie internetowej Powiatu Łęczyńskiego.
3. W skardze powinny znaleźć się: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu oraz wskazanie punktu regulaminu, który według autora został naruszony.
4. Odpowiedzi na skargi i reklamacje zostaną przekazane w ciągu 14 dni roboczych.

§ 14

Postanowienia końcowe

1. Ewentualne spory rozstrzyga sąd właściwy dla powiatu łęczyńskiego.

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

2. Treść regulaminu może zostać zmieniona w uzasadnionych przypadkach. Każdorazowo treść zmienionego regulaminu zostanie ogłoszona.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem podjęcia uchwały Zarządu Powiatu w Łęcznej w sprawie jego przyjęcia.