**Załącznik do Zarządzenia Nr 70/2021**

 **Wójta Gminy Kikół**

 **z dnia 20.10.2021 r.**

***Regulamin* *świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Kikół***

**Rozdział I**

**Przepisy wstępne**

**§ 1**.1. Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Kikół, zwany dalej Regulaminem określa w szczególności:

1. sposób realizacji i zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door;
2. zakres gromadzonych danych osobowych w ramach usługi transportowej door-to-door;
3. procedurę zamawiania usługi transportowej door-to-door;
4. zasady, zakres i procedury dotyczące bieżącej komunikacji, w tym zgłaszania skarg i reklamacji oraz monitorowania i kontroli jakości usługi transportowej door-to-door.
5. Do przestrzegania zasad Regulaminu zobowiązani są wszyscy użytkownicy/użytkowniczki usługi transportowej door-to-door.

**§ 2.** Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

* 1. **aktywizacji społeczno-zawodowej** – rozumie się przez to rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez niwelowanie barier związanych z mobilnością tych osób;
	2. **osobach 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.). Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia;
	3. **usłudze aktywnej integracji** – rozumie się przez to usługę, której 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;
	4. **usłudze transportowej door-to-door** – rozumie się przez to realizowaną samodzielnie przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kikole 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;
	5. **użytkownikach/użytkowniczkach** – rozumie się przez to osoby zamieszkujące na terenie gminy Kikół z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usługi door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.

**Rozdział II**

**Sposób realizacji i zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door**

**§3.**1.Realizatorem usługi transportowej doot-to-door w imieniu Gminy Kikół będzie jego jednostka organizacyjna: Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kikole

2.Usługa transportowa door-to-door ma na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego pojazdem dostosowanym do potrzeb użytkownika/użytkowniczki, związanych w szczególności z:

1. aktywizacją społeczną rozumianą, jako nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach instytucji kultury, placówek wsparcia dziennego, dojazd do urzędów, bibliotek, kin, teatrów, itp., udział w spotkaniach i warsztatach integracyjnych, itp.;
2. aktywizacją zawodową rozumianą, jako utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy m. in. poprzez korzystanie z usług instytucji rynku pracy oraz instytucji szkoleniowych, np. odbywanie kursów i szkoleń;
3. aktywizacją edukacyjną rozumianą, jako podnoszenie poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy;
4. aktywizacją zdrowotną, jeżeli służy wyeliminowaniu lub złagodzeniu barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).

3. Przejazd w ramach usługi transportowej door-to-door jest nieodpłatny.

4. Zasięg terytorialny usługi transportowej door-to-door obejmuje obszar powiatu lipnowskiego, ze szczególnym uwzględnieniem obszaru Gminy Kikół oraz teren województwa Kujawsko-Pomorskiego .W wyjątkowych sytuacjach usługa door-to-door może być realizowana poza granicami województwa Kujawsko-Pomorskiego.

5. Usługi transportowe door-to-door są realizowane od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i innych przewidzianych prawem dni wolnych od pracy, w godzinach od 7.15 do 15:15.

6. Usługa transportowa door-to-door realizowana jest z wykorzystaniem pojazdu dopuszczonego do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym.

7. Na wyposażeniu pojazdu, o którym mowa w ust. 6 znajduje się m.in. wózek inwalidzki, oraz dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim.

9. Usługi transportowe door-to-door świadczy wykwalifikowany kierowca oraz asystent osób z potrzebą wsparcia.

10. Do zakresu obowiązków kierowcy należy w szczególności:

* + - 1. transport użytkownika/użytkowniczki usług z miejsca zamieszkania do wskazanej przez użytkownika/użytkowniczkę lokalizacji, w której świadczone są działania z zakresu aktywizacji społeczno-zawodowej;
			2. przyjmowanie zleceń przejazdu od dyspozytora;
			3. dbałość o ogólny stan techniczny, wizualny i sanitarny pojazdu;
			4. przyjmowanie oświadczeń o spełnieniu kryteriów uprawniających do skorzystania z usługi transportu;
			5. weryfikacja wiarygodności składanych oświadczeń.
1. Do zakresu obowiązków asystenta osób z potrzebą wsparcia należy w szczególności:
	* + 1. udzielenie niezbędnej pomocy osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w dostaniu się do pojazdu z miejsca zamieszkania i dotarciu do ustalonego miejsca podróży;
			2. dystrybuowanie i zbieranie dobrowolnych ankiet od użytkowników, służących dokonaniu analizy satysfakcji klientów;
			3. przyjmowanie oświadczeń o spełnieniu kryteriów uprawniających do skorzystania z usługi transportu;
			4. weryfikacja wiarygodności składanych oświadczeń.

12. Gmina może modyfikować sposób świadczenia usługi transportowej door-to-door w zależności od występujących uwarunkowań lokalnych, w oparciu o dokonywaną na bieżąco przez Gminę analizę potrzeb w tym zakresie. Zmianę sposobu świadczenia usługi transportowej door-to-door ogłasza się za pośrednictwem strony internetowej Gminy, oraz komunikatów na tablicach ogłoszeń w sołectwach, w terminie 30 dni przed planowanym podjęciem zmiany.

13. Poza użytkownikiem/użytkowniczką ze wspólnego przejazdu w ramach usługi transportowej door-to-door mogą korzystać:

1. opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka użytkownika/użytkowniczki mającego/mającej kłopoty w samodzielnym poruszaniu;
2. osoby zależne od użytkownika/użytkowniczki.

14. Osoby, o których mowa w ust. 13 pkt 1-2 mają prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki.

15. W ramach usługi transportowej door-to-door umożliwia się bezpłatny przejazd psa asystującego użytkownikowi/użytkowniczce.

**§4.**1.Z usługi transportowej door-to-door mogą korzystać osoby zamieszkujące na terenie Gminy, które złożą oświadczenie o potrzebie wsparcia w zakresie mobilności w ramach jednej z wymienionych przesłanek:

* + 1. osoby posiadające orzeczenie o niepełnosprawności lub inny równoważny dokument;
		2. osoby w wieku emerytalnym;
		3. osoby poruszające się na wózku inwalidzkim;
		4. osoby poruszające się o kulach;
		5. osoby posiadające ograniczoną możliwość poruszania się;
		6. osoby niewidome i słabo widzące;
		7. osoby głuche i słabo słyszące;
		8. osoby głuchoniewidome;
		9. osoby z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi.

2. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 użytkownik/użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca składa asystentowi przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu.

3. Asystent , w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do spełniania przez użytkownika/użytkowniczkę kryteriów, o których mowa w ust. 1 pkt 1-9, może je zweryfikować poprzez żądanie od uczestnika/uczestniczki lub osoby jego/ją reprezentującej, dokumentów potwierdzających wiarygodność składanego oświadczenia.

4. Z usługi door-to-door nie będą mogły korzystać osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, które:

1. dokonały zlecenia przewozu niezgodnego z Regulaminem świadczenia usługi transportowej door-to-door (np. w celu innym niż aktywizacja społeczno-zawodowa);
2. dwukrotnie dokonały zamówienia niezrealizowanej usługi przewozu.

5. W przypadku zaistnienia przesłanek, o których mowa w ust. 4 użytkownik/użytkowniczka będzie mógł/mogła skorzystać ponownie z usługi po upływie 60 dni kalendarzowych od dnia zaistnienia przesłanki.

6. Spory związane z odmową usługi transportu door-to-door przez kierowcę lub asystenta rozstrzyga Kierownik Gminnego Osrodka Pomocy Społecznej w Kikole.

**§5.**1. Gmina udostępnia pełne informacje dotyczące realizowanej usługi transportowej door-to-door pod adresem strony internetowej: [http:/ /](http://nowyduninow.info.pl/)

2. W komunikacji z użytkownikami/użytkowniczkami Gmina używa w szczególności narzędzi uwzględniających potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu poprzez m.in. odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) i innych środków komunikowania się.

**Rozdział III**

**Zakres gromadzonych danych osobowych w ramach usługi transportowej door-to-door**

**§6.**1. Każdy/każda z użytkowników/użytkowniczek jest informowany/informowana 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. imię i nazwisko odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
			2. adres zamieszkania odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
			3. adres miejsca rozpoczęcia i zakończenia przejazdu;
			4. dane kontaktowe odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
			5. wskazanie jednej z wymienionych w § 4 ust. 1 pkt 1-9 potrzeb wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi transportowej door-to-door;
			6. wiek oraz płeć odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
			7. cel podróży i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.

**Rozdział IV**

**Procedury zamawiania usługi transportowej door-to-door**

**§7.**1. Zlecenie przewozu w ramach usługi transportowej door-to-door przyjmuje dyspozytor.

2. Zlecenie, o którym mowa w ust. 1 można składać:

1. telefoniczne, pod numer 54 289-46-70 wew.29 od poniedziałku do piątku w godz. od 8:00 do 12:00;
2. drogą mailową, na adres programpokl@kikol.pl;
3. za pośrednictwem formularza na stronie internetowej Urzędu;
4. na piśmie za pośrednictwem operatora pocztowego;
5. osobiście w siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kikole u. Plac Kościuszki 7a, od poniedziałku do piątku w godz. od 8:00 do 12:00.

3. W uzasadnionych przypadkach, zlecenie przewozu w ramach usługi transportowej door-to-door będzie przyjmowane przez pracownika socjalnego Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kikole, w miejscu zamieszkania potencjalnego użytkownika/użytkowniczki, którego stan zdrowia nie pozwala na zamówienie przewozu w trybie, o którym mowa w ust. 2.

4. Zlecenie przewozu w ramach usługi door-to-door powinno zawierać co najmniej:

1. imię i nazwisko odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
2. wiek oraz płeć odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
3. wskazanie celu przejazdu i przypisanie go do konkretnej formy aktywizacji (społecznej, zawodowej, edukacyjnej lub zdrowotnej);
4. wskazanie istniejącej potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. poruszanie się na wózku inwalidzkim lub o kulach);
5. datę przejazdu;
6. adres miejsca rozpoczęcia i zakończenia przejazdu;
7. proponowaną godzinę dotarcia pojazdu na wskazane miejsce rozpoczęcia przejazdu oraz godzinę powrotu;
8. wskazanie czy odbiorca usługi transportowej door-to-door potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu;
9. wskazanie szczególnych potrzeb związanych z transportem (o ile występują) np. przejazd z psem przewodnikiem, konieczność użycia wózka inwalidzkiego, itp.;
10. dane kontaktowe odbiorcy usługi transportowej door-to-door w celu potwierdzenia zamówienia usługi;
11. informację o sposobie, w jaki sposób odbiorca usługi transportowej door-to-door dowiedział się o usłudze transportowej door-to-door (dotyczy zamówienia pierwszego przejazdu).

Wzór formularza zlecenia przewozu w ramach usługi transportowej door-to-door stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.

5. Zgłoszenia potrzeby wsparcia w zakresie mobilności należy dokonywać z jednodniowym wyprzedzeniem czasowym.

6. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi transportowej door-to-door przekazywane jest przez dyspozytora na dane kontaktowe zgłoszone podczas zamawiania usługi transportowej door-to-door, maksymalnie w ciągu 24 godzin od zgłoszenia.

7. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni.

8. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi za każdym razem otrzymuje informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd. Czas oczekiwania pojazdu nie powinien być dłuższy niż 15 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten jest 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.

9. Odwołanie lub rezygnację z usługi transportowej door-to-door należy zgłosić najpóźniej w dniu poprzedzającym termin jej realizacji zgodnie z zamówieniem. W przypadku odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door przepisy § 4 ust. 4 pkt 2 stosuje się odpowiednio.

10. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi transportowej doo-to-door w sytuacji, gdy samochód dotarł już na wskazane miejsce rozpoczęcia przejazdu, Gmina obciąży użytkownika/użytkowniczkę kosztami dojazdu na umówione miejsce.

11. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu door-to-door skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka jest zobowiązana zwrócić koszt przejazdu Gminie.

12. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe), użytkownik/użytkowniczka otrzymuje niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

**Rozdział V**

 **Zasady, zakres i procedury dotyczące bieżącej komunikacji, zgłaszania skarg i reklamacji oraz monitorowania i kontroli jakości usługi transportowej door-to-door**

**§8.** Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kikole ponosi odpowiedzialność, za jakość świadczonych usług transportowych door-to-door.

**§9.**1. W celu optymalnego dostosowania usługi transportowej door-to-door do potrzeb użytkowników/użytkowniczek, mogą być zgłaszane skargi i reklamacje co do zakresu i sposobu świadczenia usługi transportowej door-to-door.

2. Zgłoszenie skargi i reklamacji następuje w trybie określonym w § 7 ust. 2.

1. Treść skargi/reklamacji powinna zawierać:
	1. imię i nazwisko osoby zgłaszającej;
	2. dane kontaktowe;
	3. opis sytuacji;
	4. sformułowanie skargi/reklamacji;
	5. wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem osoby zgłaszającej został naruszony. Wzór formularza skargi/reklamacji stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu.
2. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę lub reklamację wynosi 14 dni roboczych od dnia zgłoszenia.
3. Użytkownik/użytkowniczka może dokonać oceny stopnia zadowolenia z usługi transportowej door-to-door, zgłosić uwagi, opinie lub propozycje zmian poprzez wypełnienie ankiety satysfakcji wg wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do Regulaminu, po zakończeniu usługi.

**§10.**1.Gmina dokonuje bieżącej oraz okresowej kontroli i monitoringu jakości usług transportowych door-to-door poprzez:

1. analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
2. analizę danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/użytkowniczki;
3. analizę danych zebranych na podstawie składanych przez użytkowników oświadczeń i zleceń przejazdów uwzględniających co najmniej następujące elementy:
	* + 1. liczba użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door (rocznie, miesięcznie),
			2. liczba kursów dziennie/miesięcznie,
			3. liczba zrealizowanych kursów,
			4. czas przejazdu, czas oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę, czas postoju bez realizacji żadnej usługi,
			5. częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu,
			6. liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez Gminę lub wykonawcę usługi,
			7. liczba odwołań/rezygnacji z usługi,
			8. określenie celu podróży,
			9. określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.

2. Dane, o których mowa w ust. 1 posłużą do oceny efektywności oraz racjonalności usług transportowych door-to-door oraz do formułowania wniosków co do dopasowania zasobu kadrowego dla realizacji usług transportowych door-to-door (np. co do potrzeby zatrudniania dodatkowych osób) oraz potencjału sprzętowego (np. dodatkowe wyposażenie pojazdu).

 **§11.**1**.** W zakresie wdrażania usługi transportowej door-to-door Gmina współpracuje z lokalnymi instytucjami i organizacjami pozarządowymi.

2. Instytucje i organizacje pozarządowe:

1. pełnią rolę doradczą, opiniotwórczą i inicjatywną w zakresie realizacji usług transportowych door-to-door na ternie Gminy;
2. wspierają akcję informacyjną na temat usługi transportowej door-to-door.

 **§12.** W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie decyduje Wójt Gminy.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Kikół

**Osoba potrzebująca wsparcia**

**w zakresie mobilności**

……………………………………………

 (imię i nazwisko)

……………………………………….....

 (dane kontaktowe)

 **Gmina Kikół**

 **ul. Plac Kościuszki 7**

 **87-620 Kikół**

**OŚWIADCZENIE**

**o potrzebie wsparcia w zakresie mobilności**

**(proszę zaznaczyć „X” we właściwym okienku/wpisać wymaganą informację)**

Niniejszym oświadczam, że poniższe dane są zgodne ze stanem prawnymi i faktycznym:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj ograniczenia w zakresie mobilności** | **Odpowiedź** |
| 1. | Posiadam orzeczenie o niepełnosprawności lub inny równoważny dokument |  tak  nie |
| 2. | Jeżeli w pkt 1 odpowiedź jest twierdząca należy wskazaćkod niepełnosprawności  |  |
| 3. | Jestem w wieku emerytalnym |  tak  nie |
| 4. | Poruszam się na wózku inwalidzkim |  tak  nie |
| 5. | Poruszam się o kulach |  tak  nie |
| 6. | Posiadam ograniczoną możliwość poruszania się |  tak  nie |
| 7. | Jestem osobą niewidomą |  tak  nie |
| 8. | Jestem osobą słabo widzącą |  tak  nie |
| 9. | Jestem osobą głuchą |  tak  nie |
| 10. | Jestem osobą słabo słyszącą |  tak  nie |
| 11. | Jestem osobą głuchoniewidomą |  tak  nie |
| 12. | Jestem osobą z niepełnosprawnością psychiczną |  tak  nie |
| 13. | Jestem osobą z niepełnosprawnością intelektualną |  tak  nie |

1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym oświadczeniu do ce1ów weryfikacji dostępu do usługi transportowej door-to-door realizowanej dla mieszkańców gminy Kikół, mających trudności w poruszaniu, 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 95/46lWE, oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. I781).
2. Oświadczam, że zostałam/em poinformowana/y o możliwości cofnięcia zgody na przetwarzanie moich danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

…………….…….…. ………………………………….

 (miejscowość, data) (czytelny podpis osoby składającej oświadczenie)

Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Kikół

 **Gmina Kikół**

 **ul. Plac Kościuszki 7**

 **87-620 Kikół**

**ZLECENIE**

**przewozu w ramach usługi transportowej door-to-door**

**(proszę zaznaczyć „X” we właściwym okienku/wpisać wymaganą informację)**

Niniejszym zamawiam usługę transportową door-to-door zgodnie z poniższym:

|  |  |
| --- | --- |
| **imię i nazwisko osoby potrzebującej wsparcia w zakresie mobilności** |  |
| **dane kontaktowe osoby potrzebującej wsparcia w zakresie mobilności** |  |
| **wiek osoby potrzebującej wsparcia w zakresie mobilności** |  |
| **płeć osoby potrzebującej wsparcia w zakresie mobilności**  | kobieta ****mężczyzna **** |
| **wskazanie celu przejazdu****(nazwa instytucji, adres miejsca docelowego)** |  |
| aktywizacja społeczna ****zawodowy ****edukacyjny ****zdrowotny **** |
| **wskazanie istniejącej potrzeby wsparcia w zakresie mobilności** | orzeczenie o niepełnosprawności/inny równoważny dokument ****wiek emerytalny ****poruszanie na wózku inwalidzkim ****poruszanie o kulach ****ograniczona możliwość poruszania się ****osoba niewidoma ****osoba słabo widząca ****osoba głucha ****osoba słabo słysząca ****osoba głuchoniewidoma ****niepełnosprawność psychiczna ****niepełnosprawność intelektualna **** |
| **data przejazdu**  |  |
| **adres miejsca rozpoczęcia przejazdu** |  |
| **adres miejsca zakończenia przejazdu** |  |
| **godzina dotarcia pojazdu na wskazane miejsce rozpoczęcia przejazdu** |  |
| **planowana godzina powrotu** |  |
| **potrzeba pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu** | **** tak **** nie |
| **szczególna potrzeba związana z transportem**  | konieczność użycia wózka inwalidzkiego ****konieczność użycia schodołazu gąsienicowego ****konieczność użycia dodatkowych pasów bezpieczeństwa **** |
| **sposób pozyskania informacji o usłudze transportowej door-to-door\*** |  |
| **Uwagi** |  |

\*dotyczy zamówienia pierwszego przejazdu

1. Oświadczam, że zapoznałam/em się z Regulaminem świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Kikół stanowiącym załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr /2021Wójta Gminy Kikół z dnia 2021 roku.
2. Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym zleceniu do ce1u zlecenia potrzeby usługi transportowej door-to-door realizowanej dla mieszkańców gminy Kikół, mających trudności w poruszaniu się, 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 95/46lWE, oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781).
3. Oświadczam, że zostałam/em poinformowana/y o możliwości cofnięcia zgody na przetwarzanie moich danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

…………….…….……….. …………………………………………………………………………….

(miejscowość, data) (czytelny podpis osoby składającej oświadczenie)

**Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych**

Zgodnie 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 ), dalej RODO, informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej z siedzibą w Kikole , ul. Plac Kościuszki 7a, tel.: 54 289 46 70, mail: gops@kikol.pl
2. Z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych może się Pani/Pan skontaktować poprzez email: programpokl@kikol.pl; pod numerem telefon 54 289 46 70 lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit a i lit e oraz art. 9 ust. 2 lit. a RODO w celu realizacji usługi transportowej door-to-door na rzecz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, zgodnie z treścią Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Kikół stanowiącego załącznik do Zarządzenia Nr ………………. Wójta Gminy Kikół z dnia …………. 2021 r.
4. W związku z przetwarzaniem danych w celu wskazanym w pkt 3 Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców danych osobowych wyłącznie na podstawie przepisów prawa.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji wskazanego w pkt 3 celu przetwarzania, w tym również obowiązku archiwizacyjnego wynikającego z przepisów obowiązującego prawa.
6. W związku z przetwarzaniem przez Administratora Pani/Pana danych osobowych, ma Pani/Pan prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych osobowych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie w zakresie, w jakim jest ona podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
7. Jeśli uzna Pani/Pan, że przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe z naruszeniem przepisów prawa, ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości realizacji celu, o którym mowa w pkt 3.
9. Pani/Pana danych osobowych nie będziemy przetwarzać w sposób zautomatyzowany i dane osobowe nie będą profilowane.
10. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.

 *Administrator*

Oświadczam, że zapoznałem się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych.

 ……………………………………………………………

 (miejscowość, data i podpis składającego oświadczenie)

Załącznik nr 3 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Kikół

**Użytkownik/Użytkowniczka**

……………………………………………

 (imię i nazwisko)

……………………………………….....

 (dane kontaktowe

 **Gmina Kikół**

 **ul. Plac Kościuszki 7**

 **87-620 Kikół**

**ZGŁOSZENIE**

**skargi/reklamacji w zakresie realizacji usługi transportowej door-to-door**

Na podstawie § 8 ust. 1 Regulaminu świadczenia usług transportowych doot-to-door w gminie Kikół, zgłaszam skargę/reklamację\*

|  |  |
| --- | --- |
| **Dane kontaktowe osoby zgłaszającej** |  |
| **Opis sytuacji** |  |
| **Sformułowanie skargi/reklamacji** |  |
| **Wskazanie punktu Regulaminu świadczenia usług transportowych doot-to-door w gminie Kikół, który uważa się za naruszony** |  |

\* niewłaściwe skreślić

1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym zgłoszeniu do ce1u zgłoszenia skargi/reklamacji usługi transportowej door-to-door dla mieszkańców gminy Kikół, mających trudności w poruszaniu, 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 95/46lWE, oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. I781).
2. Oświadczam, że zostałam/em poinformowana/y o możliwości cofnięcia zgody na przetwarzanie moich danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

…………….…….…. ………………………………….

 (miejscowość, data) (czytelny podpis osoby składającej oświadczenie)

Załącznik nr 4 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Kikół

 **Gmina Kikół**

 **ul. Plac Kościuszki 7**

 **87-620 Kikół**

**ANKIETA**

**satysfakcji użytkowników/użytkowniczek usługi transportowej door-to-door**

**realizowanej przez gminę Kikół**

***Szanowni Państwo!***

**Uprzejmie informujemy, że wyniki niniejszego anonimowego badania ankietowego mają na celu zebranie opinii użytkowników/użytkowniczek na temat usług transportowych door-to-door, świadczonych przez gminę Kikół.**

**Z góry bardzo dziękujemy za poświęcony czas i wszystkie cenne informacje mogące przyczynić się do poprawy dostępności i jakości usług transportowych doo-to-door.**

**CZĘŚĆ I – PYTANIA ANKIETOWE**

**(proszę skreślić „X” właściwą cyfrę/zaznaczyć „X” we właściwym okienku)**

1. **Jak Państwo oceniają:**
2. **sposób realizacji usługi transportowej door-to-door (ramowe godziny świadczenia usługi, planowanie przejazdów, czas realizacji zamówienia, itp.)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **procedury zamawiania usługi transportowej door-to-door (zgłaszanie, przepływ informacji, itp.)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **kultura, kompetencja i uprzejmość dyspozytora**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**4) bezpieczeństwo podróżowania**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**5) ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami** (użycie wózka inwalidzkiego, windy załadowczej, pomoc w dotarciu do pojazdu lub domu, itp.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**6) komfort podróży**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**7) czytelną i wyraźną identyfikację pojazdu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**8) czystość pojazdu wewnątrz i z zewnątrz**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **punktualność kursowania pojazdu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **płynność podróżowania (w kontekście: profesjonalizmu kierującego pojazdem, przestrzegania przez kierowcę zakazu prowadzenia rozmów w czasie jazdy lub palenia tytoniu, zapewnienia dodatkowych pasów bezpieczeństwa dla osób na wózku inwalidzkim, monitoringu wnętrza pojazdu, itp.)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **kultura, kompetencja i uprzejmość kierowcy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **kultura, kompetencja i uprzejmość asystenta osób z potrzebą wsparcia**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**CZĘŚĆ II – PRPOPZYCJE, OPINIE, UWAGI**

**(proszę zaznaczyć „X” we właściwym okienku/sformułować propozycję lub uwagę)**

**2. Czy macie Państwo propozycje, opinie, uwagi odnośnie możliwości poprawy jakości usługi transportowej door-to-door świadczonej przez gminę Kikół**

**a) Nie**

**b) Tak,**

**jakie?**

**……………………………………………………………………………………………….**

**……………………………………………………………………………………………….**

**CZĘŚĆ III – CHARAKTERYSTYKA ANKIETOWANYCH**

**(proszę zaznaczyć „X” we właściwym okienku)**

1. **Płeć**

 **Kobieta Mężczyzna**

1. **Wiek**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **do 18 lat**  | **27-39 lat**  | **60-65 lat**  |
| **19-26 lat** 1. **Status zawodowy**

**Uczeń****Student**1. **Wykształcenie**

**Podstawowe** **Zasadnicze zawodowe**  | **40-59 lat** **Pracujący** **Niepracujący** | **powyżej 65****Emeryt/rencista** **Średnie****Wyższe** |

***Uprzejmie prosimy o zwrot prawidłowo, kompletnie i anonimowo wypełnionej ankiety kierowcy pojazdu lub asystentowi.***

Załącznik nr 5 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Kikół