



**WÓJT GMINY**  
**Radków**

**ZARZĄDZENIE NR 18/2022**  
**Wójta Gminy Radków**  
**z dnia 17 marca 2022 r.**

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Radków**

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 i poz. 1834) - zarządzam, co następuje:

**§ 1.**

Wprowadzam Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Radków stanowiący załącznik do zarządzenia.

**§ 2.**

Z dniem 17 marca 2022 r. traci moc obecny regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w gminie Radków.

**§ 3.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



WÓJT GMINY RADKÓW

**WÓJT**  
**GMINY RADKÓW**  
*Dominik*  
mgr Jarosław Dominik





## **Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla mieszkańców Gminy Radków**

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

„Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla mieszkańców Gminy Radków” określa zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób o ograniczonej mobilności z terenu Gminy Radków.

### **§ 2**

**Ilekróć w dalszych postanowieniach jest mowa o:**

**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 (określenie spójne z definicją usług aktywnej integracji zawartą w Wytocznych Ministra Rozwoju i Finansów w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020). Usługi aktywnej integracji definiują cel realizacji usług transportu door-to-door.

**Jednostka samorządu terytorialnego (jednostka, jednostka samorządu, JST)** – Gmina Radków.

**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.

**PFRON** – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

**Pojazd** - rozumie się przez to pojazd przeznaczony do przewozu osób z niepełnosprawnościami i ograniczonej mobilności.

**PO WER** – Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.





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

**Operator usługi door-to-door** – pracownik odpowiedzialny za koordynowanie usługi, umawianie przewozów itd.

**Przewoźnik** – Gmina Radków świadcząca usługę door-to-door.

**Regulamin** – rozumie się przez to „Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla mieszkańców Gminy Radków”

**Usługa door-to-door** – usługa indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmująca 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.

**Użytkownicy/użytkowniczki** – mieszkańcy Gminy Radków z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.

**Zgłoszenie** – rozumie się przez to zamówienie usługi przewozu osób o ograniczonej mobilności, dokonane telefonicznie, drogą elektroniczną, bądź na piśmie za zwrotnym potwierdzeniem wykonania usługi.

### § 3

1. Usługa wdrażana jest w ramach przedsięwzięcia „Usługi indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Radków ” w ramach projektu pn. "Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych", realizowanego w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
2. Usługa świadczona będzie przez Gminę Radków

### § 4

#### Ogólne zasady świadczenia usług transportowych

1. Podstawowym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego pojazdem dostosowanym do potrzeb użytkownika/użytkowniczki, przy czym cel tego przejazdu powinien być związany z aktywizacją społeczno-zawodową użytkownika.
2. Usługa transportowa door-to-door wykonywana będzie 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 07:30 do 15:30.
3. Usługa transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności świadczona będzie w sposób nieregularny tzn. przewozy będą odbywać 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*

4. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego oraz nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
5. 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/użytkowniczkę lub jego opiekuna oraz w drodze powrotnej.
6. Jeżeli czas dojazdu od użytkownika/użytkownicy do miejsca docelowego nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników/użytkowniczek przebiegają w bliskich odległościach, dyspozytor może łączyć kursy.
7. Cel jazdy nie może być zmieniony w trakcie realizacji usługi. O wyborze trasy decyduje kierowca.
8. Za szkody nieumyślne powstałe w trakcie realizacji usługi oraz następstwa nieszczęśliwych wypadków odpowiada ubezpieczyciel.
9. Potencjalnymi użytkownikami usług będą mieszkańcy Gminy Radków, którzy mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: na wózkach, poruszające się o kulach niewidome, słabowidzące itp.), które ukończyły 18 lat. Będą to zarówno os. posiadające orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby bez takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).
10. Do korzystania z przejazdów uprawnieni są mieszkańcy zameldowani lub stale zamieszkujący na terenie Gminy spełniający następujące wymogi: - mieszkańiec Gminy Radków; - ograniczona mobilność osób chcących skorzystać z usługi – potwierdzona oświadczeniem, które użytkownik (lub osoba go reprezentująca) zobowiązany będzie podpisać przed pierwszym skorzystaniem z usługi; - wiek 18+.
11. Dyspozytor usługi door to door, w szczególnie uzasadnionych przypadkach – ma prawo do weryfikacji oświadczenia, poprzez np. żądanie dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego, bądź oświadczenie o ograniczonej mobilności)wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu. O konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie transportu potencjalni odbiorcy usług będą informowani przy zamawianiu transportu u Dyspozytora.
12. Cel przejazdu w ramach usługi door to door obejmować będzie kategorie związane z możliwymi usługami aktywnej integracji (z zaznaczeniem właściwego celu zgodnie z deklaracją), tj. co najmniej jeden z celów:
  - a) Aktywizacja społeczna - W tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. w Centrach Integracji Społecznej (CIS), Klubach Integracji Społecznej (KIS), Klubach Seniora, dostęp do kultury (kino, teatr itp.), spotkania integracyjne.
  - b) Zawodowy - W tym. m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy.
  - c) Edukacyjny - Wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie go do potrzeb rynku pracy.
  - d) Zdrowotny - wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społ. lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).
13. Gmina Radków nie pobiera opłat od użytkowników za wykonaną usługę.





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

---

14. Pojazd do świadczenia usług transportowych jest specjalnie oznakowany (znak stosowany powszechnie przez osoby z niepełnosprawnościami, logo podmiotu finansującego usługi door-to-door, nazwa podmiotu świadcząca w/w usługi. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
15. Skargi i wnioski dotyczące usługi należy składać do Gminy Radków; Radków 99, 29-135 Radków, mail; gops\_radkow@poczta.onet.pl
16. Wszelkie spory również rozstrzyga Gmina Radków, do której należy ostateczna interpretacja zapisów Regulaminu.

**§ 5**

**Kryteria dostępu do usługi door-to-door**

1. Użytkownik/użytkowniczka uprawniony/uprawniona do skorzystania z usługi transportowej door-to-door to osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
2. Uprawnionymi do skorzystania z usług transportowych door-to-door są pełnoletnie osoby zamieszkujące na terenie Gminy Radków, które mają problemy w samodzielnym przemieszczaniu się m.in. ze względu na ograniczoną sprawność ( w tym: osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne). Będą to osoby posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).

**§ 6**

**Zasady zamawiania oraz rezygnacji z usług door-to-door**

1. Zamówienie usługi transportowej jest przyjmowane i koordynowane przez dyspozytora, którego miejsce pracy znajduje się w Urzędzie Gminy Radków, 99 Radków 29-135.
2. Dyspozytor przy przyjmowaniu zlecenia w pierwszej kolejności weryfikuje drogą telefoniczną, czy dana osoba uprawniona jest do skorzystania z przewozu.
3. Zamawiania usługi transportowej door-to-door dokonywać należy:
  - a) trzy dni przed wykonaniem usługi transportowej;
  - b) telefonicznie pod numerem telefonu +48 34 354 11 21 (od poniedziałku do piątku, w godzinach 07:30-15:30),
  - c) pocztą elektroniczną na adres e-mail: gops\_radkow@poczta.onet.pl
  - d) osobiście w Urzędzie Gminy Radków
  - e) Nie ma możliwości zamówienia usługi transportu tego samego dnia, co ma być wykonany transport,





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

f) Dokumentem uprawniającym do skorzystania z usług transportowych door-to-door jest oświadczenie podpisane przez użytkownika/użytkowniczkę bądź jego/jej przedstawiciela ustawowego o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door. Wypełnione oświadczenie należy przekazać kierowcy, który następnie przekaze dyspozytorowi. Brak wypełnienia i przekazania oświadczenia skutkuje odmową wykonania usługi transportu. Oświadczenie można także przedłożyć osobiście lub przez inną osobę - w miejscu pracy dyspozytora w godzinach 7.30-15.30. Oświadczenie będzie składane przed pierwszym skorzystaniem z usługi.

4. 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,
- informacji, czy podczas usługi obecna będzie osoba towarzysząca (np. opiekun prawny),
- informacji, czy osobie towarzyszyć będzie pies przewodnik (wspierający/asystujący).

5. Podczas zamówienia usługi transportu door-to-door należy podać :

- imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
- potrzebę wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej do skorzystania z usługi (cel),
- adres podstawienia samochodu (miejsce startu kursu),
- miejsce odebrania użytkownika/użytkowniczki, np. z przed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, podjazd, rodzaj schodów itp.
- adres miejsca docelowego,
- godzinę startu oraz godzinę, na którą trzeba dotrzeć na dane miejsce,
- godzinę powrotu,
- zakres 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.

6. W przypadku rezygnacji z przyznanego świadczenia usługi transportowej należy bezzwłocznie odwołać złożone zamówienie.

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

## § 7

### **Uprawnienia i obowiązki użytkowników/użytkowniczek**

1. Użytkownik/użytkowniczka ma prawo do skorzystania z usługi transportu indywidualnego door-to-door po spełnieniu kryteriów określonych w § 5 niniejszego regulaminu.
2. Użytkownik/użytkowniczka mają prawo do skorzystania z usług zatrudnionego asystenta podczas realizacji usługi.





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

---

3. Użytkownik/użytkowniczka usług transportowych door-to-door zobowiązani są do przestrzegania regulaminu.
4. Użytkownik/użytkowniczka chcąc skorzystać z usługi ma obowiązek wypełnić i przedłożyć kierowcy lub bezpośrednio dyspozytorowi oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door oraz zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
5. Użytkownik/użytkowniczka ma prawo podróżować w towarzystwie jednego opiekuna (np. przedstawiciela ustawowego) zwanego dalej osobą towarzyszącą, zgłoszonego u dyspozytora i/lub psa przewodnika (wspierającego/asystującego). Na podstawie rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz.U. 2010 nr 64 poz. 399) nie ma obowiązku zakładania kagańca psu wspierającemu/asystującemu oraz prowadzenia go na smyczy. Odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez ww. psa spoczywa na użytkowniku/użytkowniczce. Opiekun (przedstawiciel ustawowy) osoby z niepełnosprawnością i/lub pies odbywają podróż nieodpłatnie.
6. Osobą towarzyszącą nie może być osoba wymagająca pomocy ze strony kierowcy lub asystenta.
7. Kierowcy nie wolno przewozić osoby towarzyszącej jako wyłącznego pasażera kursu.
8. Osoba towarzysząca ma obowiązek przestrzegania niniejszego regulaminu.
9. Zabronione jest przewożenie jakichkolwiek zwierząt za wyjątkiem psów wspierających/asystujących.
10. Użytkownik/użytkowniczka oraz osoba towarzysząca zobowiązana jest podporządkować się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa w pojeździe.
11. W trakcie przewozu obowiązuje całkowity zakaz konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych (nie dotyczy wody pitnej oraz napojów bezalkoholowych). Obowiązuje również zakaz palenia wyrobów tytoniowych, e-papierosów oraz spożywania innych substancji psychoaktywnych.
12. Niedopuszczalne jest wykonanie usługi transportu indywidualnego dla osób będących pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
13. 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.
14. Zabronione jest umieszczanie bagażu na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
15. Użytkownik/użytkowniczka lub osoba towarzysząca ma obowiązek umożliwienia zamocowania wózka inwalidzkiego na czas podróży.





## § 8

### Uprawnienia i obowiązki dyspozytora

1. W ramach realizacji projektu zostanie zatrudniony dyspozytor.
2. Głównym zadaniem dyspozytora będzie przyjmowanie, koordynowanie oraz potwierdzanie zamówień transportu indywidualnego door-to-door.
3. Dyspozytor zobowiązany jest do wypełnienia formularza zgłoszeniowego dla każdej zgłaszającej się osoby odrębnie.
4. 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.
5. Dla zamówień, które będą realizowane w weekend dyspozytor przygotowuje i przekazuje kierowcy harmonogram kursów najpóźniej w piątek do godz.15.30.
6. Dyspozytor zobowiązany jest do dokonywania analiz do celów statystycznych oraz sprawozdawczości.
7. Dyspozytor ma prawo odmówić przyjęcia wykonania usługi od osób, które nie spełniają wymaganych kryteriów określonych w niniejszym regulaminie.
8. Dyspozytor ma obowiązek poinformować użytkowników 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).
9. Dyspozytor zobowiązany jest do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.

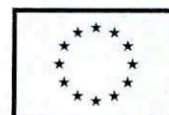
## § 9

### Uprawnienia i obowiązki kierowcy

1. W ramach realizacji projektu zostanie zatrudniony jeden kierowca.
2. Kierowca realizujący usługi transportowe door-to-door musi posiadać odpowiednie uprawnienia do prowadzenia dostępnego do realizacji usługi pojazdu.







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

---

3. Kierowca ma obowiązek przyjąć od użytkownika/użytkowniczki oświadczenie o spełnieniu kryteriów uprawniających do skorzystania z usługi door-to-door oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych a następnie przekazać je dyspozytorowi.
4. Kierowca zobowiązany jest do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.
5. Kierowca podczas realizacji usługi posiada egzemplarze nieobowiązkowych ankiet satysfakcji, które użytkownicy/użytkowniczki mogą wypełnić po zrealizowanej usłudze.

### **§ 10**

#### **Uprawnienia i obowiązki asystenta**

1. W ramach realizacji projektu zostanie zatrudniony jeden asystent.
2. Asystent ma doraźnie służyć pomocą osobom korzystającym z transportu indywidualnego. Oznacza to, iż każdorazowo osoba zamawiająca usługę musi wyraźnie wskazać potrzebę wsparcia ze strony asystenta.
3. Głównym zadaniem asystenta jest udzielanie pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu z pojazdu, pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego oraz w drodze powrotnej, dbanie o bezpieczeństwo podczas przejazdu, udzielanie w razie potrzeby pierwszej pomocy.
4. Asystent zobowiązany jest do przestrzegania zasady równości szans i niedyskryminacji, a także równości kobiet i mężczyzn w toku realizacji swoich zadań.
5. Asystent zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego regulaminu.

### **§ 11**

#### **Wymogi w zakresie używania pojazdu specjalistycznego**

1. Usługi będą świadczone samochodem zakupionym ze środków finansowych przekazanych przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach projektu „Door-to-door”.
2. Zakupiony pojazd jest przystosowany do przewozu co najmniej jednej osoby z niepełnosprawnością, poruszającej się na wózku inwalidzkim.
3. W pojeździe zapewnione jest minimum jedno miejsce siedzące dla opiekuna (osoby towarzyszącej).
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.





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

5. Obsługa pojazdu zobowiązana jest do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii oraz wnętrza pojazdu w czystości.
6. Pojazd wykorzystywany w ramach realizacji usługi transportowej door-to-door spełnia warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku inwalidzkim. Spełnia warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz jest dopuszczony do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz.U. z 2020 r. poz.110, 284, 568, 695, 1087, 1517, z 2021 r. poz.54).
7. Pojazd wyposażony jest w wózek inwalidzki oraz w pełni wyposażoną apteczkę.
8. Pojazd wykorzystywany w ramach usługi transportowej door-to-door jest odpowiednio dodatkowo oznaczony tj. posiada 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.
9. Pojazd posiada ubezpieczenie NNW komunikacyjne, które obejmuje wypadki powstałe w związku z ruchem pojazdu – w trasie, ale również podczas wsiadania i wysiadania, ładowania, zatrzymania, postoju. Posiada również ochronę ubezpieczeniową zdarzenia z udziałem kierowcy, a także pasażerów, którzy ulegli nieszczęśliwemu wypadkowi.

## § 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, liczba odwołań/rezygnacji z usług, określenie celu podróży, określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów;
  - analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
  - analizy danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/użytkowniczkę (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. Ma to na celu śledzenia 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**

**Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy regulamin zamieszcza się na stronie internetowej gminy Radków, strony internetowej Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Radkowie oraz na tablicy ogłoszeń GOPS w Radkowie.
3. Zmiany w regulaminie wymagają formy pisemnej wprowadzone zarządzeniem Wójta Gminy Radków.

**WÓJT  
GMINY RADKÓW**  
*Dominiak*  
mgr Jarosław Dominik

