

**ZARZĄDZENIE NR 55/2021
PREZYDENTA MIASTA SUWAŁK**

z dnia 18 lutego 2021 r.

**w sprawie zasad organizacji i świadczenia usług door-to-door na terenie miasta Suwałki
w okresie od 1 czerwca 2021 r. do 30 listopada 2023 r.**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 oraz poz. 1378) oraz art. 9 ust. 2 pkt 3 i art. 35a ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 426, poz. 568, poz. 875 oraz z 2021 r. poz. 159), zarządzam, co następuje:

§ 1. Podejmuje się działania zmierzające do zaspokojenia potrzeb transportowych mieszkańców Suwałk z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez organizację usług door-to-door w celu poprawy poziomu i jakości funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami w sferze społecznej, zdrowotnej i zawodowej.

§ 2. Określam zasady organizacji i świadczenia usług door-to-door na terenie miasta Suwałki w okresie od 1 czerwca 2021 r. do 30 listopada 2023 r stanowiące załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Określam wzór oświadczenia o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi door-to-door stanowiący załącznik nr 2.

§ 4. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Suwałkach.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Suwałk

Czesław Renkiewicz

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr 55/2021

Prezydenta Miasta Suwałk

z dnia 18 lutego 2021 r.

**ZASADY ORGANIZACJI I ŚWIADCZENIA USŁUG DOOR-TO-DOOR
NA TERENIE MIASTA SUWAŁKI W OKRESIE OD 1 CZERWCA 2021 R.
DO 30 LISTOPADA 2023 R.**

**Rozdział 1.
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1. Zarządzenie określa:

- 1) ogólne zasady organizacji świadczenia usług door-to-door,
- 2) uprawnienia i obowiązki pasażerów,
- 3) odpłatność i źródła finansowania.

§ 2. Usługi door-to-door realizowane są na podstawie:

- 1) kompleksowej koncepcji zawartej we wniosku grantowym dla jednostek samorządu terytorialnego w ramach projektu, aplikowanym w konkursie dla jednostek samorządu terytorialnego ogłoszonego w ramach projektu pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”;
- 2) umowy zawartej z PFRON o realizację przez Miasto Suwałki projektu grantowego obejmującego wdrożenie usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;
- 3) niniejszego zarządzenia.

§ 3. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) usługach door-to-door – należy przez to rozumieć usługi indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmujące 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;
- 2) mieszkańcu/pasażerze – rozumie się przez to osobę niepełnosprawną i osobę z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności zamieszkałą na terenie Miasta Suwałk w wieku powyżej 18 roku życia;
- 3) asystencie – rozumie się przez to osobę towarzyszącą kierowcy przy realizacji usługi, której zadaniem jest pomoc w przemieszczaniu się z budynku – miejsca zamieszkania do pojazdu i z pojazdu do miejsca docelowego;

- 4) opiece – rozumie się przez to osobę towarzyszącą osobie uprawnionej w czasie korzystania z usługi door-to door;
- 5) przewoźniku – Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Suwałkach, ul. Filipowska 20, tel. 87/562-89-70, którego wskazano w umowie na realizację zadania 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;
- 6) pojeździe – należy rozumieć pojazd specjalistyczny spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym dotyczących warunków i/lub wymagań technicznych dla pojazdu dostosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z ustawą - Prawo o ruchu drogowym (Dz.U. z 2020 r. poz. 110 z późn. zm.) z uwzględnieniem wymagań dotyczących pojazdów specjalnych określonych w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 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);
- 7) kursie – należy rozumieć przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego wyznaczonego przez pasażera bądź jego opiekuna;
- 8) osobie niepełnosprawnej/osobie potrzebującej wsparcia w zakresie mobilności – rozumie się przez to osobę pełnoletnią zaliczoną do jednej z grup inwalidzkich w rozumieniu przepisów o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych lub legitymującą się orzeczeniem o niepełnosprawności w rozumieniu ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych posiadającą orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lub inne równoważne orzeczenie lub osoby nieposiadające orzeczenia z dysfunkcją narządu ruchu, wzroku, schorzeń neurologicznych i innych powodowanych przewlekłymi schorzeniami, wiekiem czy niepełnosprawnością intelektualną;
- 9) aktywizacji społeczno - zawodowej – rozumie się to jako 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;
- 10) aktywnej integracji - 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;
- 11) aktywizacji zdrowotnej – rozumie się przez to wyeliminowanie lub łagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.

Rozdział 2.

ZASADY ORGANIZACJI USŁUG DOOR-TO-DOOR

§ 4. Usługi door-to-door realizowane są samochodem przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych, opatrzonym oznakowaniem zawierającym:

- 1) znak osób niepełnosprawnych;
- 2) herb Miasta Suwałk;
- 3) logo PFRON zgodnie z Księgą Identyfikacji Wizualnej;
- 4) znak funduszy Europejskich z nazwą Programu PO WER;
- 5) barwy Rzeczypospolitej Polskiej;
- 6) znak Unii Europejskiej z nazwą Europejski Fundusz Społeczny;
- 7) dane teleadresowe przewoźnika niezbędne do zgłaszania usług.

§ 5. Do uprawnień i obowiązków przewoźnika, w szczególności należy:

- 1) utrzymywanie gotowości przewozowej pojazdu wraz z usługą asystenta;
- 2) przyjmowanie zgłoszeń w dni robocze w godz. 8:00-15:00;
- 3) prowadzenie rejestru obejmującego dane:
 - a) imię i nazwisko pasażera,
 - b) wiek,
 - c) płeć,
 - d) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (niepełnosprawność lub inne ograniczenia wynikające ze stanu zdrowia, czy wieku),
 - e) cel przejazdu (jedna z opcji wskazanych w § 6),
 - f) trasę i termin usługi,
 - g) czas trwania usługi,
 - h) numer telefonu,
 - i) rodzaj dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność.
- 4) wypełnianie obowiązku informacyjnego wobec pasażerów o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych zgodnie z przepisami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (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 o ochronie danych osobowych;
- 5) kwalifikacja zgłoszeń pod względem celu przejazdu oraz przyczyn ograniczających mobilność;
- 6) weryfikacja uprawnień pasażera przez obsługę pojazdu (kierowcę lub asystenta) na podstawie dokumentu tożsamości, okazanego orzeczenia o niepełnosprawności lub

legitymacji osoby niepełnosprawnej lub potwierdzenia dysfunkcji ograniczającej możliwość przemieszczania się;

- 7) realizacja usług w granicach administracyjnych Miasta Suwałk, najkrótszą trasą od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 18:00. W szczególnie uzasadnionych przypadkach usługa może być realizowana w dni wolne od pracy adekwatnie do potrzeb osoby wymagającej wsparcia w zakresie mobilności;
- 8) informowanie na bieżąco pasażerów o przyjęciu zamówienia lub o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu usługi i trasie przejazdu;
- 9) prawo do łączenia kursów, o ile pozwalają na to warunki maksymalnego wykorzystania środka transportu;
- 10) udostępnianie na stronie internetowej formularza zgłoszeniowego i reklamacyjnego dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnością;
- 11) prawo do odmowy wykonania usługi, w przypadku:
 - a) braku zdolności przewozowej powiązanej z wcześniej złożonymi zgłoszeniami,
 - b) agresywnego zachowania pasażera,
 - c) widocznego stanu wskazującego na spożycie alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych,
 - d) braku przesłanek do wsparcia w formie usług door-to-door, w tym odmowa podania danych, o których mowa w § 5 pkt. 3,
 - e) kilkakrotnych rezygnacji z usług po przybyciu pojazdu na miejsce.

§ 6. Przewoźnik realizuje usługi w celu umożliwienia osobom ze szczególnymi potrzebami udziału w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami zwiększając ich mobilność i atrakcyjność na rynku pracy, a w szczególności:

- 1) aktywizacji społecznej – nabycia, przywrócenia lub wzmocnienia kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej poprzez udział w zajęciach m.in. w centrum integracji społecznej, klubie integracji społecznej, umożliwianie dostępu do wydarzeń kulturalnych, oświatowych, sportowych, festynach, spotkaniach, dojazdu do centrów kultury, muzeów, bibliotek i inne spotkania integracyjne wspomagające rozwój psychospołeczny i aktywność zawodową, itp.;
- 2) aktywizacji zawodowej – utrzymania zatrudnienia m.in. dojazd do pracy, miejsca realizacji prac społecznie-użytecznych, powiatowego urzędu pracy, udziału w zajęciach klubu pracy, warsztatach podnoszących kompetencje i kwalifikacje zawodowe pożądane na rynku pracy, itp.;
- 3) aktywizacji edukacyjnej – podnoszenia kwalifikacji, wykształcenia m.in. dojazd do szkoły, na kursy, szkolenia, itp.,
- 4) aktywizacji zdrowotnej – której celem jest wyeliminowanie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub oddalenie od rynku pracy m.in. rehabilitacja, badania, poradnictwo specjalistyczne, pogadanki, warsztaty, konferencje i spotkania z zakresu profilaktyki zdrowotnej, itp.



§ 7. Do usług door – to – door uprawnieni są pełnoletni mieszkańcy Suwałk, a jednocześnie niepełnosprawni z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności, mający trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, ale nie mają możliwości korzystania z transportu publicznego lub przewozu osób niepełnosprawnych organizowanego ze środków budżetu samorządowego, budżetu państwa lub środków PFRON.

§ 8. W pierwszej kolejności do korzystania z usług uprawnione są osoby niepełnosprawne legitymujące się orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności, poruszające się na wózkach inwalidzkich, aktywne zawodowo.

§ 9. W dalszej kolejności do korzystania z usług uprawnione są:

- 1) osoby legitymujące się orzeczeniem o stopniu niepełnosprawności ze wskazaniem kodu:
 - a) 05-R - upośledzenie narządu ruchu,
 - b) 10-N – choroby neurologiczne,
 - c) 04 – O – choroby narządu wzroku, osoby niewidome i ociemniałe.
- 2) osoby nie posiadające orzeczenia, które ze względu na wiek lub chorobę mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na dysfunkcję narządu ruchu ograniczającą sprawność, w tym poruszają się na wózku inwalidzkim, o kulach, balkoniku, bądź wykazują inne psychosomatyczne ograniczenia itp.

Rozdział 3. UPRAWNIENIA I OBOWIĄZKI PASAŻERA

§ 10. 1. Zamówienia usługi dokonuje się u przewoźnika z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem drogą elektroniczną (e-mail, dostępny formularz zgłoszeniowy), telefoniczną, osobiście lub pisemnie w dni robocze w godzinach od 8:00 do 15:00.

2. W zgłoszeniu należy podać dane, o których mowa w § 5 pkt. 3.

3. Pasażer po przyjeździe przewoźnika do wskazanego miejsca zobowiązany jest złożyć obsłudze pojazdu:

- 1) oświadczenie przed pierwszym skorzystaniem w danym celu z usługi door-to-door potwierdzające spełnianie kryteriów dostępu o których mowa w §6, §7 i §9 – wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia;
- 2) potwierdzić dane dokumentem tożsamości, orzeczeniem o niepełnosprawności lub legitymacją osoby niepełnosprawnej;
- 3) na żądanie przewoźnika udokumentować cel przejazdu.

4. W każdym przypadku o realizacji usługi decyduje kolejność zgłoszeń z wyłączeniem osób, o których mowa w § 8.

5. Pasażer ma prawo do bezpłatnego korzystania z pomocy asystenta, tj. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z miejsca zamieszkania do pojazdu i z pojazdu do miejsca docelowego. W sytuacji przekraczającej te możliwości, osoba niepełnosprawna może zapewnić sobie dodatkową pomoc ze strony opiekuna lub psa przewodnika.

6. Pasażer ma prawo do odwołania zamówionej usługi w sposób określony w ust.1 minimum 3 godziny przed jej realizacją.

7. W przypadku niezachowania wskazanego w ust. 6 terminu odwołania usługi bądź bezpodstawnego zamówienia usługi, pasażer jest zobowiązany do zwrotu poniesionych przez przewoźnika z tego tytułu kosztów.

8. Pasażer ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom przewoźnika w zakresie bezpieczeństwa przewozu.

Rozdział 4. ODPŁATNOŚĆ I ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

§ 11. Usługi door-to-door realizowane są bezpłatnie, pokrywane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych oraz z budżetu Miasta Suwałk.

§ 12. 1. Pasażerowie mają prawo zgłaszania skarg i reklamacji dotyczących świadczonych usług do przewoźnika lub Prezydenta Miasta Suwałk w formie ustnej, pisemnej, elektronicznej, telefonicznie lub osobiście.

2. Formularz skargi lub reklamacji powinien zawierać: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu w niniejszym zarządzeniu, który zdaniem autora został naruszony.

3. Maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na skargę lub reklamację nie może być dłuższy niż 14 dni roboczych.

§ 13. 1. Przewoźnik monitoruje i kontroluje jakość świadczonych usług, w szczególności na podstawie:

- 1) liczby pasażerów usług door-to-door miesięcznie/rocznie;
- 2) liczby przejechanych kilometrów;
- 3) liczby zrealizowanych kursów miesięcznie/rocznie;
- 4) czasu postoju/oczekiwania na pasażera;
- 5) godzin, w którym występuje największe zapotrzebowanie na realizację usług;
- 6) liczby i powodów odmów wykonania usług;
- 7) liczby rezygnacji z usług;
- 8) analizy celu podróży i popularnych miejsc docelowych;
- 9) analizy skarg i wniosków;
- 10) analizy danych z ankiet.

2. Dane, o których mowa w ust. 1 przewoźnik analizuje nie rzadziej niż raz na kwartał i przekazuje zbiorcze zestawienie do Prezydenta Miasta Suwałk.

3. Sformułowane wnioski w zakresie poprawy dostępności i jakości usług oraz ewentualne działania naprawcze przewoźnik przedkłada Prezydentowi Miasta Suwałk wraz z analizą, o której mowa w ust.2.



Rozdział 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 14. Niniejsze zasady zamieszcza się na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Suwałkach www.um.suwalki.pl i Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Suwałkach www.mopr.suwalki.pl.

§ 15. Wskazane w §14 instytucje ściśle współpracują z lokalnymi organizacjami pozarządowymi zajmującymi się osobami niepełnosprawnymi i seniorami oraz lokalnymi pracodawcami w zakresie wdrażania usługi door-to-door.

Załącznik Nr 2 do zarządzenia Nr 55/2021

Prezydenta Miasta Suwałk

z dnia 18 lutego 2021 r.

Oświadczenie o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi door-to-door.

1. Imię i Nazwisko:

2. Płeć: Kobieta Mężczyzna wiek

3. Oświadczam, że:

a) zapoznałem/(łam) się z zarządzeniem nr/2021 Prezydenta Miasta Suwałk w sprawie zasad organizacji i świadczenia usług door-to-door na terenie miasta Suwałki w okresie od 1 czerwca 2021 r. do 30 listopada 2023 r.

b) spełniam kryteria dostępu do usług transportu door-to-door, które zostały określone w § 7 załącznika nr 1 do ww. zarządzenia.

4. Legitymuję się orzeczeniem o stopniu niepełnosprawności o kodzie/posiadam ograniczenia w zakresie mobilności:

Rodzaj ograniczeń	Zaznaczenie znakiem „x” lub krótki opis
„05-R” - upośledzenie narządu ruchu,	
„10-N” – choroby neurologiczne,	
„04 – O” – choroby narządu wzroku, osoby niewidome i ociemniałe.	
Posiadam inne wskazania w zakresie ograniczenia mobilności uprawniające mnie do skorzystania z usługi door-to-door (jakie?)	

5. Cel przejazdu (tj. jedna z opcji określonych w *zasadach...* i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji).

Cel	Zaznaczenie znakiem „x”
Aktywizacja społeczna - w tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, poprzez udział w zajęciach m.in. w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr, imprezy plenerowe, zawody sportowe, itp.), spotkania integracyjne,	
Zawodowy - w tym. m.in. dojazd do pracy, do PUP, spotkanie z pracodawcą, warsztaty, spotkania dotyczące wzmocniania, nabywania kompetencji zawodowych, pomocy w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy.	
Edukacyjny - podnoszenie kwalifikacji, wykształcenia m.in. dojazd do szkoły, na kursy, szkolenia	

<p>Zdrowotny - jeżeli celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacja, badania, poradnictwo specjalistyczne pogadanki, warsztaty z zakresu profilaktyki zdrowotnej itp.).</p>	
--	--

Ja niżej popisany/a podpisany na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a 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 Nr 119, str. 1), wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych (imię i nazwisko odbiorcy usługi, wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi - np. niepełnosprawność lub inne, wiek oraz płeć, cel podróży i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.) w celu realizacji usługi door-to-door. Niniejsze oświadczenie jest zgodą w rozumieniu art. 4 pkt. 11 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO)

.....

data i czytelny podpis

Uwagi przyjmującego oświadczenie:.....

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

.....

data i podpis przyjmującego oświadczenie