

## **Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w Zabrzu**

### **§1.**

#### **Kryteria dostępu do usługi**

1. Dostęp do usług będzie zapewniony osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, które zamieszkują na terenie Miasta Zabrze.
2. Usługa kierowana będzie do osób, które w związku z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności znalazły się trudnej sytuacji życiowej, której nie są w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości.
3. Usługa będzie świadczona nieodpłatnie dla uczestników.
4. Transport door-to-door realizowany będzie w oparciu o model, w którym JST świadczy usługi poprzez jednostkę organizacyjną jaką jest MOPR Zabrze. Usługa nie stanowi przewozu regularnego.
5. Osoby będące beneficjentami usługi winny przedłożyć stosowne dokumenty potwierdzające fakt przynależności do grupy docelowej, do której skierowane są usługi / złożyć stosowne oświadczenie zgodne z załączonym wzorem.
6. Użytkownicy/ użytkowniczki zobowiązani/ne są do przestrzegania zasad niniejszego regulaminu.

### **§2.**

#### **Definicje**

1. **Użytkownicy /użytkowniczki** - są to pełnoletnie osoby zamieszkujące na terenie Zabrze, które cechuje potrzeba wsparcia w zakresie mobilności,
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 wyłącznie osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne) lub w wieku senioralnym tj. powyżej 60 r.ż lub osoby korzystające z pomocy społecznej w rozumieniu ustawy o pomocy społecznej.
3. **Aktywizacja społeczno-zawodowa** - rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. Aktywizacja ma przyczynić się m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej.
4. **Usługa door-to-door** - to 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. Obejmuje również sytuacje, w których z transportu korzysta w tym samym czasie kilka osób uprawnionych (w to samo lub różne miejsca).

### §3.

#### Forma zgłoszenia i realizacja usługi

1. Dostęp do Usługi Transportu door-to-door będzie ogólnodostępny dla wszystkich osób uprawnionych na terenie Zabrze.
2. Dopuszcza się możliwość korzystania z transportu door-to-door przez osoby, którym towarzyszy pies asystujący lub pies przewodnik. Warunkiem jest zgłoszenie tej potrzeby Dyspozytorowi. Osobom uprawnionym do przejazdu mogą towarzyszyć: opiekun, rodzic, osoba posiadająca pełnomocnictwo notarialne.
3. Dopuszcza się również możliwość dowiezienia uczestnika (będącego mieszkańcem Zabrze) do miejsc świadczenia usług aktywnej integracji osób poza miasto (z uwagi na specyfikę aglomeracji). W tym wypadku odległość w jedną stronę nie może przekroczyć 20 km licząc od momentu przekroczenia granicy miasta, łącznie biorąc pod uwagę drogę powrotną odległość nie może przekroczyć 40 km (każdy taki przypadek będzie rozpatrywany indywidualnie). Za zgodą Dyrektora MOPR, w szczególnie uzasadnionych przypadkach, limit kilometrów może być większy.
4. Ramowy wymiar usługi: od pon-pt od 7:00 - 19:00.
5. Użytkownik będzie miał możliwość zamówienia usługi osobiście, telefonicznie lub poprzez wiadomość tekstową sms.
6. Potrzeba skorzystania z usługi powinna być zgłaszana najpóźniej na dwa dni przed jej realizacją (zgłoszenia można dokonać od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 do 15:30). W incydentalnych przypadkach może być zgłaszana później, jednakże wykonawca nie daje gwarancji jej realizacji. Usługę uznaje się za zamówioną dopiero po potwierdzeniu przez dyspozytora.
7. Zgłoszenie powinno mieć charakter możliwie jak najbardziej uproszczony i zawierać:
  - a) Imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
  - b) Wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
  - c) Dokładne adresy: odbioru osoby oraz docelowy / cel podróży,
  - d) Wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu,
  - e) Dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi (numer telefonu, adres email),
  - f) Informację o tym czy osoba korzystająca ze wsparcia będzie wymagać pomocy wskazanego przez siebie opiekuna, który będzie jej towarzyszył w trakcie trwania podróży bądź zwierzęcia pracującego (np. pies przewodnik).
8. Każdorazowe zgłoszenie będzie wymagało potwierdzenia zwrotnego, określającego czy usługa zostanie wykonana oraz czy została naniesiona do harmonogramu zaplanowanych na dany dzień przejazdów. Informacja musi dotyczyć każdego z podanych wyżej kanałów, za pomocą których będzie zgłaszana. Zwrotna informacja o potwierdzeniu przyjęcia powinna trafić do osoby w ciągu 24 godzin od momentu złożenia formularza zgłoszenia bądź poinformowania w inny przewidziany w regulaminie sposób.
9. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi powinien/powinna za każdym razem otrzymywać informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd.
10. Czas oczekiwania pojazdu nie powinien przekroczyć 15 minut. W przypadku potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas powinien być liczony od chwili 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.

11. Bezpieczeństwo pojazdu i jego użytkowników: samochód używany do świadczenia usługi spełnia m.in. warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku zgodnie z przepisami krajowymi, posiadają stosowną homologację, są dopuszczone do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym; posiadają możliwość przewożenia maksymalnie 9 osób; wyposażone są w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z odpowiednimi normami bezpieczeństwa; fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa; dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu; drzwi boczne przesuwne z obu stron pojazdu wraz z wysuwającym podestem; klimatyzację; oznaczenie progów kolorami kontrastowymi oraz oznakowanie informacyjne dot. możliwości korzystania z usługi wraz z logotypami dotyczącymi źródła finansowania, w pełni wyposażone apteczki, dostępny jest również wózek do transportu osób z niepełnosprawnościami. Kierowcy posiadają odpowiednie uprawnienia, personel jest przeszkolony z zakresu udzielania pierwszej pomocy.
12. W przypadku gdy uczestnik wykazuje oznaki przeziębienia (np. kaszel, katar) będzie proszony o zastosowanie środków ochrony indywidualnej (maseczka) na czas przejazdu. Maseczki dostępne będą u kierowców.
13. Informacje o możliwości skorzystania z usługi można uzyskać między innymi w następujący sposób:
  - a) u Dyspozytora
    - Pod numerem telefonu: 503-987-573 lub 32 630-37-57
    - Osobiście w budynku Centrum Usług Społecznych przy ul. Stalmacha 7, pok.201
    - wysyłając e-maila na adres: [dyspozytor@mopr.zabrze.pl](mailto:dyspozytor@mopr.zabrze.pl)
  - b) u pracowników socjalnych Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Zabrze - dane kontaktowe 32 277 78 01
  - c) w Dzielnicowych Punktach Pomocy Społecznej, w Klubie Seniora,
  - d) przez stronę [www.mopr.zabrze.pl](http://www.mopr.zabrze.pl)

#### **§4.**

#### **Odwołanie/rezygnacja z usługi**

1. W przypadku odwołania/rezygnacji zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce, użytkownik/użytkowniczka nie powinien/nie powinna ponosić żadnych konsekwencji (chyba, że zamawianie i odwoływanie przez tą samą osobę będzie miało charakter notoryczny tj. co najmniej trzykrotny).
2. Przed rozpoczęciem korzystania z usługi konieczne będzie pisemne potwierdzenie zgodności danych podanych w zgłoszeniu na wypełnionym wcześniej i wydrukowanym przez Dyspozytora formularzu, podpisanie oświadczenia o spełnieniu kryteriów oraz zapoznanie się przez użytkownika/użytkowniczkę z regulaminem.
3. Istnieje możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej *door-to-door*, z tym, że odwołanie /rezygnacja powinny odbyć się najpóźniej do końca dnia przed zaplanowanym terminem wykonania usługi.

#### **§5.**

#### **Odmowa wykonania usługi może mieć miejsce w przypadku:**

1. Braku możliwości zrealizowania usługi transportowej *door-to-door* zgodnie z zamówieniem (np.

ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego bądź ograniczenia kadrowe). W takiej sytuacji użytkownik/użytkowniczka powinien/powinna otrzymać niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację zwrotną o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

2. Stwierdzenia niezgodności podanych danych z danymi podanymi podczas składania zgłoszenia.
3. Uzasadnionego podejrzenia, że osoba jest pod wpływem alkoholu/ środków odurzających
4. W przypadku przejawów agresji słownej bądź fizycznej ze strony użytkownika/ użytkowniczki.
5. Trzykrotnego, nieuzasadnionego nieskorzystania z usługi przy jednoczesnym niezgłoszeniu tego faktu ze stosownym wyprzedzeniem wykonawcy.

## §6.

### Ocena świadczenia usługi

1. Uczestnik/czka może zgłaszać opinie, reklamacje, skargi i uwagi na dwóch poziomach struktury organizacyjnej:
  - a) poziom 1 - zgłoszenie uwagi, opinii odnośnie realizacji usługi bezpośrednio pracownikowi (kierowca, dyspozytor),
  - b) poziom 2 - zgłoszenie uwagi, opinii, reklamacji, skargi skierowane do pracowników MOPR nadzorujących realizację usług,
2. Dla poziomu 2 konieczne jest zachowanie formy pisemnej. Na każdym poziomie odbywa się ocena zasadności i argumentacji.
3. Każdorazowo reklamacja/skarga pisemna (poziom 2) powinna zawierać imię i nazwisko, adres zamieszkania, dane kontaktowe (np. telefon, email) osoby zgłaszającej oraz opis sytuacji, której skarga/ reklamacja dotyczy.
4. Skarga/ reklamacja (poziom 2) rozpatrywane będą w ciągu maksymalnie 10 dni roboczych, a zgłoszenie uwagi/opinii u pracownika (poziom 1) niezwłocznie. Odpowiedź na skargę/reklamację udzielana będzie również pisemnie. Odpowiedź na uwagi/ opinie udzielana będzie w formie pisemnej bądź telefonicznie przez Dyspozytora.
5. Opinie, uwagi (poziom 1) oraz skargi/ reklamacje (poziom 2) można zgłaszać również za pośrednictwem email do Dyspozytora.
6. W trakcie realizacji usługi zbierane będą dane pozwalające na ocenę racjonalności i efektywności realizowanych przejazdów w jej ramach przy użyciu prostego narzędzia informatycznego opartego na popularnych i dostępnych programach bazodanowych.
7. Szczegółowy zakres zbieranych danych to co najmniej:
  - a) liczba użytkowników/użytkowniczek usługi door-to-door (w wymiarze miesięcznym i rocznym),
  - b) dzienna oraz miesięczna liczba kursów, faktyczna liczba zrealizowanych kursów,
  - c) częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin i miejsc docelowych przejazdów,
  - d) liczbę odmów wykonania usługi i rezygnacji z usługi transportowej.
8. Dane zbierane są do realizacji usług transportowych, do celów statystycznych, sprawozdawczych i analitycznych i będą przetwarzane przez okres 5 lat. Sposób gromadzenia danych jest zgodny z polityką ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji MOPR Zabrze.

**DYREKTOR**  
  
mgr Danuta Dymek

## Potwierdzenie złożenia zamówienia przejazdu w ramach usługi „Transport door to door w Zabrzu”

Numer przejazdu			
Status przejazdu	nowy	kolejny	
Imię i nazwisko Uczestnika/czki			
PESEL			
Uzasadnienie wsparcia	orzeczenie	klient pomoc społecznej	wiek
Adres zamieszkania			
Telefon			
Data przejazdu			
Godzina przejazdu			
Adres odbioru			
Adres docelowy			
Cel	społeczny	zdrowotny	zawodowy edukacyjny
Potrzebna pomoc (sprzęt - jaki)			
Przejazd z opiekunem	Tak	Nie	
Dane opiekuna			
Informacje dodatkowe			

Zapoznano uczestnika/uczestniczkę z klauzulą informacyjną RODO w zakresie przetwarzania danych osobowych.

Data..... Podpis przyjmującego zamówienie.....

Przejazd wykonany / anulowany

.....

.....

Podpis

DYREKTOR  
mgr Danuta Dymek

<b>Klauzula informacyjna</b>	
Usługi transportowe door-to-door w Zabrzu	
<b>Kto jest administratorem Pani/Pana danych osobowych?</b>	Administratorem danych osobowych jest:  <b>Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Zabrzu</b> , reprezentowany przez Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Zabrzu, którego siedziba mieści się w Zabrzu przy ul. 3-go Maja 16, 41-800 Zabrze.
<b>Jak się skontaktować ze administratorem, żeby uzyskać więcej informacji o przetwarzaniu Pani/Pana danych osobowych?</b>	<b>Z Dyrektorem Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Zabrzu</b> może się Pani/Pan skontaktować w sprawach związanych z ochroną danych osobowych, w następujący sposób: 1) pod adresem poczty elektronicznej: <a href="mailto:mopr@zabrze.pl">mopr@zabrze.pl</a> 2) pod numerem telefonu: 32 277 78 00, 3) pisemnie na adres: Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Zabrzu, ul. 3 Maja 16, 41-800 Zabrze.
<b>Jak się skontaktować z Inspektorem Ochrony Danych?</b>	W Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Zabrzu wyznaczono Inspektora Ochrony Danych, z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach związanych z ochroną danych osobowych i realizacji swoich praw, w następujący sposób: 1) pod adresem poczty elektronicznej: <a href="mailto:iodo@mopr.zabrze.pl">iodo@mopr.zabrze.pl</a> 2) pod numerem telefonu: 32 277 7848, 3) pisemnie na adres: Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, ul. 3 Maja 16, 41-800 Zabrze.
<b>Jaki jest cel i podstawa prawna przetwarzania Pani/Pana danych osobowych?</b>	Dane osobowe zawarte w dokumentacji tj. w zgłoszeniu, i oświadczeniu uczestnika oraz ocenie świadczenia usługi będą przetwarzane w celu realizacji usługi dotyczącej indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmującej: pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego.  Podstawą prawną przetwarzania szczególnych kategorii danych osobowych jest art. 9 ust. 2 g RODO tj. przetwarzanie jest niezbędne ze względów związanych z ważnym interesem publicznym.
<b>Kto jest odbiorcą Pani/Pana danych osobowych?</b>	Pani/Pana dane mogą zostać udostępnione odbiorcom będącym podmiotami przetwarzającymi, to jest świadczącym usługi na zlecenie Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Zabrzu, w szczególności w zakresie usług IT.  W niektórych przypadkach podmioty zewnętrzne świadczące usługi na zlecenie Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Zabrzu mogą występować w roli niezależnych administratorów np. poczta polska lub inni operatorzy pocztowi, w tym firmy kurierskie.
<b>Jak długo przechowujemy Pani/Pana dane osobowe?</b>	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usług transportowych, a następnie mogą one być przechowywane jedynie w celach archiwalnych, przez okres 5 lat wyznaczony na podstawie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.
<b>Jakie ma Pani/Pan uprawnienia wobec Współadministratorów w zakresie przetwarzanych danych?</b>	Na zasadach określonych przepisami Rozporządzenia RODO, posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora: 1) dostępu do treści swoich danych osobowych, 2) sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych, 3) ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych, a ponadto, posiada Pani/Pan prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie Pani/Pana zgody przez jej cofnięciem.

<p><b>Czy przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi na przetwarzanie danych przez Współadministratorów?</b></p>	<p>Gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.</p>
<p><b>Czy musi Pani/Pan podać nam swoje dane osobowe?</b></p>	<p>Podanie danych osobowych jest niezbędne do wzięcia udziału i skorzystania z usługi. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości skorzystania z indywidualnego transportu w ramach usługi „Transport door-to-door w Zabrze”.</p> <p>Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek konieczne w celu zamówienia usługi.</p>
<p><b>Czy podlega Pani/Pan decyzji opartej wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu?</b></p>	<p>Nie będzie Pani/Pan podlegała decyzji, opierającej się na zautomatyzowanym przetwarzaniu, która jednocześnie będzie wywoływała wobec Pani/Pana skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Panią/Pana wpływała. Pani/Pana dane osobowe nie będą profilowane.</p>



## Karta przejazdu

Pojazd	SZ 4143N	SZ 4144N
Dane kierowcy		
Dane uczestnika		
Data		
Godzina i miejsce	Godzina:	Miejsce:
odbioru		
Odległość		

### Oświadczenia:

Oświadczam, że jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, która nie jest w stanie zapewnić niezbędnej usługi transportu wykorzystując własne uprawnienia zasoby i możliwości. Spełniam kryteria do skorzystania z usługi, zapoznałem/am się z Regulaminem świadczenia usługi i będę go przestrzegać.

Oświadczam, iż treść dokumentów w ramach uczestnictwa w „Transport door-to-door w Zabrzu” została przez pracownika odczytana w mojej obecności i jest mi znana. Dokumentacja została wypisana przez pracownika zgodnie z moją prośbą ze względu na brak możliwości wypełnienia dokumentacji samodzielnie. Wypisane przez pracownika dane potwierdziłem własnym podpisem.

Potwierdzam wykonanie zamówionej usługi „Transport door to door w Zabrzu” oraz wykonanie zamówionego kursu.

.....

Podpis uczestnika

.....

Podpis kierowcy

DYREKTOR  
*mgr Danuta Dymek*



**ANKIETA SATYSFAKCJI**  
**dotycząca jakości świadczonej usługi transportowej - „Transport door to door w Zabrzu”**

Szanowni Państwo,

Miasto Zabrze w celu zapewnienia wysokiej jakości usług świadczonych na rzecz użytkowników prosi o wyrażenie swojej opinii na temat wykonanej usługi. Zebrane informacje pomogą w ocenie oraz ewentualnej modyfikacji usługi celem dostosowania jej do Państwa potrzeb.

**1. Czy usługa door-to-door spełniła Pana/Pani oczekiwania?**

- TAK
- NIE ( Należy wpisać dlaczego).....
- NIE WIEM

**2. Jak ocenia Pan/Pani jakość świadczonej usługi ( w tym kontakt z osobą przyjmującą zgłoszenie na usługę)?**

- BARDZO DOBRZE
- DOBRZE
- ŹLE
- NIE MAM ZDANIA
- INNE (wpisać jakie).....

**3. Jak ocenia Pan/Pani kontakt z kierowcą pojazdu?**

- BARDZO DOBRZE
- DOBRZE
- ŹLE
- NIE MAM ZDANIA
- INNE (wpisać jakie).....

**4. Czy poleciliby Pan/Pani skorzystanie z usługi transportu door-to-door innym osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności?**

- TAK
- NIE ( proszę wpisać powód).....
- NIE WIEM

**5. Co według Pani/Pana pomogłoby usprawnić realizację usługi „Transport door to door w Zabrzu”?**

.....

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety

DYREKTOR  
  
mgr Danuta Dymek