

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

*Załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 258A/2021  
Wójta Gminy Lidzbark Warmiński z dnia 26 stycznia 2021r.*

## **Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Lidzbark Warmiński**

### **Rozdział I Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

Regulamin świadczenia usługi transportowej door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z terenu Gminy Lidzbark Warmiński.

#### **§ 2.**

Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

1. **Gminie** – oznacza to wspólnotę samorządową oraz terytorium Gminy Lidzbark Warmiński,
2. **Regulaminie** - rozumie się przez to dokument zawierający standardy świadczenia usług transportowych door-to-door” odpowiadający specyfice i lokalnym uwarunkowaniom Gminy, która otrzymała finansowanie w ramach Projektu PFRON.
3. **Osobie 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.). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
4. **Użytkownik** – rozumie się przez to osoby zamieszkujące na terenie Gminy Lidzbark Warmiński z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.
5. **Usłudze transportowa door-to-door** – należy rozumieć, że jest 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. 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.

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

6. **Aktywizacji społeczno-zawodowej** – należy rozumieć 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 (określenie spójne z definicją usług aktywnej integracji zawartymi w Wytycznych 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 - aktualna wersja wytycznych znajduje się na stronie internetowej [www.funduszeuropejskie.gov.pl](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl) w zakładce „Zapoznaj się z prawem i dokumentami”). Usługi aktywnej integracji definiują cel realizacji usług transportu door-to-door.
7. **Usłudze aktywnej integracji** – pojęcie, które zostało określone zgodnie z definicją aktywizacji społeczno-zawodowej jako 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.
8. **Realizatorze usługi** – rozumie się przez to Gmina Lidzbark Warmiński, której siedziba mieści się w Lidzbarku Warmińskim przy ul. Krasickiego 1,
9. **Zgłoszeniu** – dokument potwierdzający informację użytkownika o potrzebie przewozu m.in. za pośrednictwem poczty tradycyjnej, elektronicznej, kontaktu telefonicznego bądź osobiście (Załącznik3).
10. **Asystencie** – rozumie się przez to asystenta, opiekuna lub osobę towarzyszącą użytkownikowi usługi.
11. **Przewozie** – rozumie się przez to bezpłatną usługę transportową, świadczoną przez Gminę Lidzbark Warmiński w celu zaspakajania potrzeb transportowych potencjalnych użytkowników.,
12. **Pojeździe** – rozumie się przez to samochód, przeznaczony do przewozu użytkowników usługi door-to-door.
13. **Rejestr realizacji zgłoszenia** – dokument potwierdzający wykonanie zgłoszenia użytkownika (załącznik4).

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

## **Rozdział II**

### **Przedmiot działania realizatora usługi**

#### **§ 3**

1. Świadczenie usług przewozowych będzie realizowane przez Gminę Lidzbark Warmiński w ramach umowy finansowej z PFRON.
2. Przedmiotem działania realizatora usługi będzie świadczenie usług transportowych na rzecz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
3. Wsparcie mobilne mieszkańców będzie realizowane na obszarze gminy, powiatu lidzbarskiego, województwa warmińsko-mazurskiego oraz w szczególnie uzasadnionych przypadkach poza województwem na terenie kraju.

## **Rozdział III**

### **Sposób realizacji usługi door – to- door**

#### **§ 4**

1. Usługi będą świadczone w formie:
  - 1) przewozów osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności określonych w § 2 pkt 3.
  - 2) transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności odbywać się będzie z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego i z powrotem.
  - 3) możliwy jest jednoczesny przewóz kilku osób, jeśli będą zmierzały w tym samym kierunku.
2. Usługi transportowe door- to- door realizowane będą bezpłatnie, o czym potencjalni użytkownicy będą poinformowani w ramach działań promocyjno-informacyjnych.
3. Usługa transportu door-to-door wykonywana będzie za pomocą zakupionego przez Gminę Lidzbark Warmiński samochodu na potrzeby realizacji programu.
4. Planowany do zakupu nowy, specjalistyczny pojazd (minibus do przewożenia maksymalnie 9 osób) będzie wyposażony w:
  - 1) specjalną homologację,
  - 2) warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami
  - 3) oznakowanie stosowane powszechnie przez osoby niepełnosprawne
5. Dopuszcza się możliwość przewozu użytkownika innym samochodem z zasobów Gminy m.in. w sytuacji np. awarii samochodu zakupionego do programu lub rezerwację samochodu na wcześniej umówioną usługę.

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

6. Usługi transportowe świadczone będą w dniach i godzinach pracy Urzędu Gminy Lidzbark Warmiński. W przypadkach uzasadnionych usługi będą mogły być świadczone również poza godzinami pracy Urzędu, pod warunkiem udokumentowania takiej potrzeby przez użytkownika oraz w zależności od możliwości organizacyjnych osób zaangażowanych do realizacji usługi.
7. Przewóz będzie mógł być wykonany po złożeniu zamówienia.
8. Zamówienia na przewozy przyjmowane będą w dniach pracy Urzędu Gminy w Lidzbarku Warmińskim w następującej formie:
  - 1) telefonicznie pod numerem telefonu 8976973274,
  - 2) bezpośrednio w siedzibie Urzędu Gminy Lidzbark Warmiński ul. Krasickiego 1, 11-100 Lidzbark Warmiński,
  - 3) pocztą tradycyjną,
  - 4) pocztą email,
  - 5) za pośrednictwem innych osób lub instytucji wspierających.
9. Użytkownik składając zamówienie na przewóz będzie zobowiązany do podania danych osobowych: tj. imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu, adres email, potrzebę wsparcia w zakresie mobilności (niepełnosprawność, inne trudności), cel i miejsce przewozu, termin dokonania przejazdu, wskazanie czy użytkownik potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu (załącznik nr 1).
10. Realizator potwierdza możliwość wykonania usługi transportowej w planowanym terminie do 24 godzin od uzyskania zgłoszenia. Usługa transportowa zrealizowana będzie w terminie 3 dni od potwierdzenia zamówienia. Dopuszcza się na wniosek użytkownika realizację usługi w innym uzgodnionym terminie.
11. W przypadku 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 zostanie poinformowany o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie i otrzyma usługi w innym ustalonym terminie.
12. Usługa transportowa będzie poprzedzona szczegółowymi uzgodnieniami asystenta z użytkownikiem (z uwzględnieniem czasu oczekiwania do 15 minut, oraz konieczności pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu).
13. W przypadku rezygnacji z zamówionego przewozu użytkownik zobowiązany zostanie do niezwłocznego powiadomienia realizatora.
14. Użytkownicy przy pierwszym zgłoszeniu zobowiązani będą do złożenia oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door (Załącznik 1)
15. Realizator wykonanie usługi odnotowuje w rejestrze.

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

## Rozdział IV Obowiązki i uprawnienia Realizatora usługi

### § 5

Do obowiązków i uprawnień Realizatora usługi w szczególności należy:

1. Przyjmowanie zgłoszeń na wykonywanie usług przewozu.
2. Utrzymanie w gotowości przewozowej pojazdu w godzinach i w dniach określonych przez Realizatora usługi,
3. Poinformowanie każdego użytkownika przed skorzystaniem z usługi o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych ( zał. 2) – 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). Zakres zgromadzonych danych osobowych obejmować będzie:
  - 1) imię i nazwisko odbiorcy usługi,
  - 2) adres zamieszkania,
  - 3) dane kontaktowe,
  - 4) dane o niepełnosprawności/chorobie
  - 5) wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki.
4. Informowanie użytkowników o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi i trasie przejazdu.
5. Dostosowanie usługi transportowej do potrzeb użytkowników za pomocą:
  - 1) monitoringu usług na podstawie prowadzonego rejestru realizacji zgłoszeń oraz ewidencji przebiegu kilometrów w ramach wykonanej usługi, a także ankiety satysfakcji klienta (załącznik 5).
  - 2) prowadzenia analizy usług transportowych door-to-door w kontekście efektywnego czasu przejazdów (np. najbardziej/najmniej popularne dni tygodnia, miejscowości z najmniejszą/największą liczbą użytkowników, kilometrów, ilość wykonanych usług) w zestawieniu miesięcznym i rocznym.

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

6. Monitorowanie i kontrola jakości za pomocą:
  - 1) ankiety dotyczącej usług door-to-door wysyłanej raz na pół roku do lokalnych instytucji i organizacji
  - 2) ankiety ustnej, przeprowadzanej w momencie przyjmowania zamówienia w celu pozyskania informacji skąd użytkownik dowiedział /dowiedziała się o usłudze door-to-door
7. Składanie sprawozdań w formie i terminie wskazanym przez PFRON.
8. Ustalenie trasy przewozu z uwzględnieniem najkrótszej trasy,
9. Przeszkolenie osób zatrudnionych do projektu w zakresie udzielania I pomocy i BHP.
10. Odpowiedzialność za szkody wynikłe z tytułu ruchu pojazdu, w tym z tytułu uszkodzenia ciała pasażerów i utraty.
11. Zamieszczenie na stronie internetowej realizatora i udostępnienie na życzenie użytkownika w formie papierowej - odpowiednio skonstruowanego formularza reklamacji, dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
12. Udzielenie odpowiedzi na skargę czy reklamację nie przekraczając 14 dni roboczych.
13. Rozstrzyganie ewentualnych sporów.
14. Dbłość o sprzęt finansowany w ramach Projektu PFRON i serwisowania go zgodnie z wymogami producenta, a także poddanie pojazdu opiece pogwarancyjnej w autoryzowanych stacjach obsługi.
15. Zapewnienie ubezpieczenia pojazdu, pasażerów i kierowcy, asystenta/osoby pomagającej.
16. Prawo Realizatora do odmowy wykonania zamówionego przewozu w razie niemożliwości zapewnienia bezpiecznego umocowania wózka, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innym pasażerom, bądź kierowcy lub przewozu bagażu, utrudniającego przejazd innym pasażerom,
17. Prawo Realizatora do wprowadzania ograniczeń przewozowych, w zależności od zapotrzebowania społecznego na usługi,
18. Prawo Realizatora do odmowy przyjęcia zamówienia na wykonanie usługi na określony dzień i godzinę, jeżeli przewóz wykraczać będzie poza zdolność przewozową Realizatora powiązaną z wcześniej złożonymi zamówieniami; realizator wówczas uprawniony jest do prowadzenia uzgodnień warunków wykonania usługi w innym terminie z pasażerem.

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

## **Rozdział V**

### **Obowiązki i uprawnienia osób zatrudnionych przy realizacji usługi**

#### **§ 6**

Oprócz obowiązków i uprawnień wynikających z zakresu czynności pracownika, zatrudnionego na stanowisku kierowcy i asystenta przy przewozie osób niepełnosprawnych, obowiązani są oni w szczególności do:

1. Odbycia szkolenia BHP i w zakresie udzielania pierwszej pomocy.
2. Dokonywania przewozu zgodnie z zamówieniem przy dołożeniu szczególnej staranności w obsłudze pasażerów przy wsiadaniu i wysiadaniu pasażera z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku, również pomoc w zajęciu miejsca w pojeździe (asystent) i pomoc przy zakotwiczeniu wózka (kierowca).
3. Zatrzymywanie się kierowcy w poszczególnych miejscowościach zgodnie z harmonogramem zleceń, który otrzyma od asystenta.
4. Utrzymywanie stałego kontaktu i współpracy kierowcy z asystentem w zakresie realizowanych usług transportowych.
5. Zachowanie bezpieczeństwa i przestrzeganie przepisów podczas przewozu osób.
6. Udzielania pierwszej pomocy pasażerom łącznie z dowiezieniem do zakładu opieki zdrowotnej, o ile zajdzie taka potrzeba – kierowca, asystent.
7. Przestrzeganie kultury osobistej wobec użytkowników.
8. Informowanie użytkowników o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi i trasie przejazdu, – kierowca, asystent.
9. W uzasadnionych przypadkach np., gdy nastąpi podejrzenie, że z transportu zechce skorzystać osoba nie spełniająca kryteriów asystent lub kierowca będzie miał możliwość weryfikacji oświadczenia (w przypadku skorzystania z usługi po raz pierwszy) poprzez np. żądanie dokumentu tożsamości lub innego odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu.
10. Pilnowanie i przestrzeganie zasad higieny i wytycznych związanych z rozprzestrzenianiem się chorób zakaźnych w tym covid-19.

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

11. Rozliczenie się z ewidencji przebiegu kilometrów, bądź innych dokumentów posiadanych przez obsługę samochodu.

12. Kierowca będzie mógł odmówić wykonania zamówionego przewozu w razie:

- 1) przewożenia przez pasażera bagażu podręcznego zagrażającego bezpieczeństwu innych pasażerów, bądź kierowcy
- 2) widocznego stanu wskazującego na spożycie alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych,
- 3) agresywnego zachowania pasażera,
- 4) gdy na określony dzień i godzinę, przewóz wykraczać będzie poza zdolność przewozową, powiązaną z wcześniej złożonym zgłoszeniem (w takiej sytuacji przewoźnik proponuje inny termin realizacji przewozu),
- 5) niemożności zapewnienia zakotwiczenia wózka.

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

## **Rozdział VI**

### **Uprawnienia i obowiązki Użytkownika usługi door-to-door**

#### **§ 7**

1. Do skorzystania z usługi transportowej door – to- door uprawnieni są mieszkańcy Gminy Lidzbark Warmiński, którzy będą zobligowani do przestrzegania regulaminu i określonych w nim zasad.
2. Użytkownicy mają prawo do bezpłatnego korzystania z usług transportowych przez okres realizacji projektu.
3. Użytkownik ma prawo zabrać ze sobą osobę towarzyszącą bez obowiązku uiszczenia opłaty.
4. Użytkownik ma prawo do przewozu bagażu podręcznego oraz niezbędnych do poruszania się narzędzi i przyrządów rehabilitacyjnych, nieutrudniających przewozu i niezagrożających innym osobom.
5. Użytkownik ma prawo do korzystania z pomocy ze strony asystenta, bądź kierowcy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się od drzwi budynku do pojazdu i odpowiednio przy wysiadaniu oraz wewnątrz pojazdu.
6. Użytkownik ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
7. Użytkownik ma prawo składania skarg i wniosków dotyczących przewozu osób door-to-door. do Urzędu Gminy Lidzbark Warmiński, ul. Krasickiego 1, 11-100 Lidzbark Warmiński w dniach i godzinach pracy urzędu, telefonicznie lub na piśmie. Za pomocą zamieszczonego na stronie internetowej gminy i na życzenie użytkownika udostępnionego w formie papierowej - odpowiednio skonstruowanego formularza reklamacji, Odpowiedź na skargę czy reklamację nie przekroczy 14 dni roboczych.
8. Osoba zamawiająca kurs, rezygnująca z usługi powinna niezwłocznie poinformować o tym fakcie Realizatora usługi.

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

## **Rozdział VII**

### **§ 8**

#### **Sposób dotarcia z informacją o realizacji usług do potencjalnych użytkowników**

1. Dotarcie z informacją do potencjalnych użytkowników odbędzie się za pomocą :
  - 1) narzędzi komunikacji internetowej: strona internetowa, media społecznościowe,
  - 2) narzędzi komunikacji własnej: m.in. za pomocą informacji przekazywanych osłyszalnym, w tym, za pomocą plakatów, ulotek informujących o projekcie umieszczonych we wszystkich gminnych miejscowościach,
  - 3) narzędzi komunikacji lokalnych instytucji oraz organizacji, które pozwolą dotrzeć do użytkowników, a z drugiej strony pozwolą na pozyskanie informacji na temat jakości usług oraz potrzeby ewentualnej modyfikacji zasad świadczenia usług.
2. Narzędzia komunikacji będą dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, m.in. poprzez odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej zgodnej z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (możliwość powiększania liter, podwyższony kontrast czarne tło, żółte litery), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych).

## **Rozdział VII**

### **Postanowienia końcowe**

### **§ 9**

Niniejsze Zasady zamieszcza się na stronie internetowej Gminy oraz na tablicy informacyjnej Urzędu Gminy Lidzbark Warmiński

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

*Załącznik Nr 1*

.....

Imię i Nazwisko użytkownika

.....

Adres zamieszkania

.....

.....

Dane kontaktowe : telefon , adres email

## **OŚWIADCZENIE UŻYTKOWNIKA O SPEŁNIANIU KRYTERIÓW SKORZYSTANIA Z USŁUGI TRANSPORTU DOOR-TO-DOOR**

Oświadczam , że ubiegając się o wsparcie w postaci usługi transportowej door-to-door, jestem osobą z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, zamieszkuję na terenie Gminy Lidzbark Warmiński i spełniam kryteria korzystania z usługi door-to-door. w ramach projektu pn.: „Usługi indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Lidzbark Warmiński ” 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 (PO WER) 2014-2020.

### **Potrzebuję wsparcia w zakresie transportu z powodu:**

- ☐ Zdrowotny - wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).
- ☐ 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.
- ☐ Edukacyjny - wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy).
- ☐ Aktywizacji społecznej- w tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. w Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (koncerty, spektakle, wydarzenia

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

kulturalne), spotkania integracyjne (GOKiS, Klub Seniora, UTW), korzystanie z dóbr kultury (kino, teatr, basen itp.)

Proszę o wskazanie miejsca/instytucji, do których potrzebuje Pan/Pani transportu:

.....  
.....

**Dane dodatkowe**

**Płeć** (proszę zaznaczyć):

☐ KOBIEȒA ☐ MĘŻCZYŻNA

**Wiek** (proszę wpisać): .....

**Symbol niepełnosprawności** .....

**Przyczyna ograniczenia mobilności: (właściwe zaznacz )**

☐ poruszam się na wózku

☐ poruszam się o kulach

☐ jestem osoba niewidomą lub słabowidzącą

☐ inne np. wiek

.....

(miejscowość, data)

.....

(podpis)

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

Załącznik Nr 2

## KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (DE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L119 z 4 maja 2016 r.), - **RODO** informuję, że:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Gmina Lidzbark Warmiński, reprezentowana przez Wójta Gminy Lidzbark Warmiński ul. Krasickiego 1, 11-100 Lidzbark Warmiński.
- 2) administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się pod adresem poczty elektronicznej: [iod@warmiainkaso.pl](mailto:iod@warmiainkaso.pl)
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie w celu realizacji projektu pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Lidzbark Warmiński ” w ramach konkursu grantowego pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”, który stanowi projekt pozakonkursowy koncepcyjny w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 (PO WER), Oś Priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym (art. 6 ust. 1 lit. a i c RODO).
- 4) odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa,
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania,
- 6) posiada Pani/Pan prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
- 7) posiada Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych,
- 8) podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek odmowa ich podania jest równoznaczna z brakiem możliwości udzielenia wsparcia w ramach Projektu,
- 9) Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany (nie będą profilowane).

Zapoznałem się:

.....

(miejscowość, data)

.....

(podpis)

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

*Załącznik Nr 3*

## ZGŁOSZENIE ZAMÓWIENIA NA PRZEWÓZ

|                                                                                             |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Imię i nazwisko użytkownika                                                                 |       |
| Adres zamieszkania użytkownika                                                              |       |
| Numer telefonu                                                                              |       |
| Email (jeśli jest)                                                                          |       |
| Przyczyna ograniczenia mobilności                                                           |       |
| Miejsce odbioru                                                                             |       |
| Miejsce docelowe przewozu                                                                   |       |
| Termin dokonania usługi                                                                     |       |
| Proponowana godzina usługi (podstawienia samochodu)                                         |       |
| Proponowana godzina powrotu                                                                 |       |
| Wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu |       |
| Dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi - jeśli są inne niż wyżej wskazane   |       |
| <b>Data przyjęcia zgłoszenia</b>                                                            | ..... |
| <b>Sposób przyjęcia zgłoszenia</b>                                                          | ..... |
| <b>Podpis przyjmującego zgłoszenie</b>                                                      | ..... |

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

*Załącznik Nr 4*

## REJESTR REALIZACJI ZGŁOSZENIA

| Lp. | Lu* | Imię i nazwisko użytkownika | Dane kontaktowe użytkownika | Data zgłoszenia do realizatora | Data realizacji usługi | Godziny realizacji usługi | Trasa przejazdu | Uwagi |
|-----|-----|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------|-------|
| 1   |     |                             |                             |                                |                        |                           |                 |       |
| 2   |     |                             |                             |                                |                        |                           |                 |       |
| 3   |     |                             |                             |                                |                        |                           |                 |       |
| 4   |     |                             |                             |                                |                        |                           |                 |       |
| 5   |     |                             |                             |                                |                        |                           |                 |       |
| 6   |     |                             |                             |                                |                        |                           |                 |       |
| 7   |     |                             |                             |                                |                        |                           |                 |       |
| 8   |     |                             |                             |                                |                        |                           |                 |       |
| 9   |     |                             |                             |                                |                        |                           |                 |       |

- Liczba użytkowników narastająco

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

*Załącznik Nr 5*

## ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA

Szanowni Państwo,

Gmina Lidzbark Warmiński w celu zapewnienia wysokiej jakości usług świadczonych na rzecz użytkowników door-to-door, prosi o wyrażenie opinii na temat wykonanej usługi. Zebrane informacje pomogą w ewentualnej modyfikacji usługi transportowej celem dostosowania jej do Państwa potrzeb.

**Jak ocenia Pan/Pani jakość świadczonej usługi transportowej, biorąc pod uwagę następujące kryteria**

| Zakres udzielonej usługi                               | Skala oceny              |                          |                          |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                        | „bardzo dobrze”          | „dobrze”                 | „źle”                    |
| Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kontakt z osobą przyjmującą zgłoszenie                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sposób udzielonej informacji                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zadowolenie z udzielonej usługi                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Uprzejmość pracowników                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

Załącznik Nr 6

## FORMULARZ REKLAMACJI

.....  
Miejscowość, data

.....  
Imię i nazwisko

.....  
adres użytkownika usługi

**Urząd Lidzbark Warmiński  
ul. Krasickiego 1  
11-100 Lidzbark Warmiński**

W imieniu własnym wnoszę o przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego usługi transportowej door-to-door,

które miało miejsce w dniu.....  
(proszę podać datę)

z powodu (proszę zaznaczyć znakiem X):

- ☐ Brak informacji o zmianach terminu
- ☐ Zbyt długi czas oczekiwania na samochód
- ☐ Nieodpowiednie zachowanie pracowników realizujących usługę transportową
- ☐ Inny (jaki?).....

.....  
(podpis osoby składającej reklamację)