

Centrum Usług Społecznych
ul. T. Kościuszki 12
86-050 Solec Kujawski

ZARZĄDZENIE NR 021.62.2024
DYREKTORA
CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH
W SOLCU KUJAWSKIM
z dnia 26 lipca 2024 r.

w sprawie ustalenia „Regulaminu świadczenia usługi door-to-door w Gminie Solec Kujawski”

Na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 1, art. 43 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1818)

Zarządzam co następuje:

§ 1

Ustalam „Regulamin świadczenia usługi door-to-door w Gminie Solec Kujawski” w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierzam Zastępcy Dyrektora – Organizatorowi Usług Społecznych.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Centrum Usług Społecznych
w Solcu Kujawskim
Hanka Stamm

Centrum Usług Społecznych
ul. T. Kościuszki 12
86-050 Solec Kujawski

Załącznik nr 1 do Zarządzenia 021.62.2024
Dyrektora Centrum Usług Społecznych
w Solcu Kujawskim z dnia 26.07.2024r.

Regulamin świadczenia usługi door-to-door w Gminie Solec Kujawski

dla mieszkańców Gminy Solec Kujawski potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu lub osób z niepełnosprawnością realizowanej w ramach projektu pn. "Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim", realizowanego w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Kujaw i Pomorza na lata 2021 – 2027. Priorytet 8 Fundusze europejskie na wsparcie w obszarze rynku pracy, edukacji i włączenia społecznego; Działanie 08.24 Usługi społeczne i zdrowotne.

Rozdział I – Postanowienia ogólne

§ 1

„Regulamin świadczenia usługi door-to-door w Gminie Solec Kujawski” w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim” określa zasady organizacji i funkcjonowania przewozu osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu lub osób z niepełnosprawnością potrzebujących wsparcia w zakresie mobilności Gminy Solec Kujawski.

§ 2

1. Ilekroć w dalszych postanowieniach jest mowa o:

- 1) ***Usłudze door-to-door*** (DTD) – rozumie się przez to usługę indywidualnego transportu osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu lub osób z niepełnosprawnością i wsparcia w zakresie mobilności, obejmującą pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego. Pojęcie indywidualnego transportu obejmuje również sytuacje, w których z transportu korzysta w tym samym czasie – o ile pozwalają na to warunki pojazdu – kilka osób uprawnionych, jadąc z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego, albo jadąc z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem. Podejmując działania zmierzające do ułatwienia aktywizacji społecznej osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu i potrzebami, Gmina Solec Kujawski świadczy usługę indywidualnego transportu door-to-door, poprzez wykorzystanie specjalistycznego samochodu (busa), dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz zapewnienie osobom, które zgłoszą taką potrzebę wsparcie opiekuna.

- 2) **„Realizatorze usługi door-to-door”** – rozumie się przez to Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim.
- 3) **„Aktywizacji społecznej”** – rozumie się przez to rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez niwelowanie barier związanych z mobilnością tych osób. Aktywizacja ma przyczynić się np. do zwiększenia szans rozwoju i integracji tych osób, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności w środowisku lokalnym.
- 4) **„Gminie”** – rozumie się przez to Gminę Solec Kujawski.
- 5) **„Mieszkańcach gminy”** – rozumie się osoby zamieszkujące w rozumieniu kodeksu cywilnego (uczące się lub pracujące) na terenie Gminy Solec Kujawski w Województwie Kujawsko – Pomorskim weryfikowane na podstawie wystawionych na daną osobę i jej adres zamieszkania dokumentów zobowiązaniowych np. kserokopię decyzji w sprawie wymiaru podatku od nieruchomości, kopie rachunków lub faktur za media, ścieki, odpady komunalne lub inne równoważne dokumenty.
- 6) **„Opiekunie”** – rozumie się przez to opiekuna lub osobę towarzyszącą osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
- 7) **„Osobach z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności”** – rozumie się przez to osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne), mające ograniczony dostęp do komunikacji miejskiej. Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
- 8) **„Osobach potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu”** – rozumie się przez to osoby, potrzebujące wsparcia w codziennym funkcjonowaniu (w tym z powodu wieku, stanu zdrowia, niepełnosprawności, 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). Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lub inny niż orzeczenie dokument poświadczający stan zdrowia wydany przez lekarza, tj. orzeczenie o stanie zdrowia lub opinia lekarska; decyzję z OPS/CUS dotyczącą przyznania usługi opiekuńczej/specjalistycznej usługi opiekuńczej; w przypadku

braku możliwości pozyskania orzeczenia lub innego dokumentu poświadczającego stan zdrowia, oświadczenie o potrzebie wsparcia w codziennym funkcjonowaniu w związku z niemożnością samodzielnego wykonywania co najmniej jednej z podstawowych czynności dnia codziennego zawierające informację o przyczynie niesamodzielnności (wiek i/lub stan zdrowia i/lub niepełnosprawność).

9) **„Regulaminie”** – rozumie się przez to „Regulamin świadczenia usługi door-to-door w Gminie Solec Kujawski”.

10) **„Projekcie”** – rozumie się przez to projekt „Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim współfinansowany ze środków Programu Fundusze Europejskie dla Kujaw i Pomorza na lata 2021 – 2027, Priorytet: 8 Fundusze europejskie na wsparcie w obszarze rynku pracy, edukacji i włączenia społecznego, Działanie: FEKP.08.24 Usługi społeczne i zdrowotne, realizowany w okresie od 1 kwietnia 2024 roku do 31 marca 2027 roku.

11) **„Uczestnikach/Uczestniczkach Projektu”** – osoby potrzebujące wsparcia w codziennym funkcjonowaniu z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności korzystające z usług door-to-door, które korzystają ze wsparcia w ramach usług społecznych w projekcie „Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim” - Transport door-to-door jest dla nich usługą uzupełniającą oraz osoby, dla których będzie to jedyna forma wsparcia w ramach projektu.

12) **„Koordynatorze usługi door-to-door”** – należy przez to rozumieć pracownika CUS w Solcu Kujawskim uprawnionego do logistycznego prowadzenia usług door-to-door w Gminie Solec Kujawski, którego zadaniem będzie przyjmowanie zgłoszeń dotyczących terminu usługi, monitoring realizacji usługi oraz jej rozliczenie.

Rozdział II – Definicja usługi transportowej

§ 3

1. Usługa transportowa door-to-door oznacza usługę indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu lub osobę z niepełnosprawnością, obejmującą pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego. Pojęcie indywidualnego transportu obejmuje również sytuacje, w których z transportu korzysta w tym samym czasie – o ile pozwalają na to warunki pojazdu – kilka osób uprawnionych (będących Uczestnikami Projektu), jadących z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego, albo jadących z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem.
2. W zakres pojęcia usługi door-to-door wchodzi usługi realizowane przy pomocy

- specjalistycznego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami.
3. Cel przejazdu w ramach usługi door-to-door musi być powiązany z bezpośrednią potrzebą skorzystania w usłudze w zakresie mobilności osoby potrzebującej wsparcia w codziennym funkcjonowaniu. Celem przejazdu może dotyczyć: załatwienia spraw urzędowych, wizyty w placówce zdrowia, integracji społecznej tj. odbudowy i podtrzymania umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna), edukacyjnym itp.
 4. Do usług aktywnej integracji należą usługi o charakterze:
 - 1) społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej oraz integracja społeczna,
 - 2) edukacyjnym, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy,
 - 3) zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.
 - 4) urzędowym, których celem jest załatwienie spraw urzędowych.
 5. Usługa transportowa door-to-door obejmuje wsparcie udzielane Uczestnikom/Uczestniczkom Projektu przez osoby z obsługi pojazdu (kierowcę lub opiekuna) w dotarciu z miejsca zamieszkania (lub innego wskazanego miejsca) do pojazdu, pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego (od drzwi do drzwi).
 6. Usługa transportowa door-to-door realizowana jest na terenie Gminy Solec Kujawski oraz w obrębie 30 km od miejsca zamieszkania. W wyjątkowych sytuacjach na wniosek uczestnika/uczestniczki, Dyrektor Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim może wyrazić zgodę na wyjazd powyżej 30 km.
 7. Usługa transportowa door-to-door jest realizowana w dni robocze **tj. od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim.** (poniedziałek, środa, czwartek od 7.30 do 15.15, wtorek od 7.30 do 17.00 i w piątek od 8.00 do 15.15)
 8. Usługa transportowa door-to-door może mieć formę:
 - 1) jednorazową realizowaną zgodnie ze zgłoszoną potrzebą Uczestnika: np. dojazd do placówki zdrowia, urzędu, na spotkanie integracyjne itp.
 - 2) cykliczną – realizowaną zgodnie z przyjętym harmonogramem określonym przez Uczestnika/Uczestniczkę Projektu np. cykliczne poradnictwo, rehabilitacja,

warsztat/szkolenie – określoną w ciągłości maksymalnie do 10 dni roboczych.

- 3) grupową – realizowaną dla grupy Uczestników/Uczestniczek do jednego miejsca docelowego.

Rozdział III – Określenie Uczestników/Uczestniczek

§ 4

Uczestnikami/Uczestniczkami uprawnionymi do korzystania z usług transportu door-to-door są mieszkańcy stale zamieszkujący na terenie Gminy Solec Kujawski, którzy ukończyli 18 lat i są osobami potrzebującymi wsparcia w codziennym funkcjonowaniu ze względu na wiek, stan zdrowia, niepełnosprawność oraz mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się (np. osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące oraz inne mające trudności w poruszaniu się lub ograniczony dostęp do komunikacji miejskiej).

§ 5

1. Cel podróży musi być ukierunkowany na aktywizację społeczną, edukacyjną, cel zdrowotny, urzędowy, tj. usługę o charakterze społecznym, edukacyjnym, zdrowotnym lub urzędowym).
2. Dla osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, które zostały zakwalifikowane do jednej z usług projektu pn.: „Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim” usługa door-to-door jest usługą uzupełniającą i nie wymaga rekrutacji.
3. Osoby potrzebujące wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, które nie korzystają z pozostałych usług społecznych realizowanych w ramach Projektu pn.: „Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim” przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door wypełniają dokumenty rekrutacyjne do projektu i oświadczenie stanowiące załącznik nr 1 do Regulaminu.
4. Przejazd osób wymagających specjalistycznej obsługi (np. pozycja leżąca, podłączenie pod respirator) w ramach usługi transportu door-to-door z przyczyn technicznych nie jest możliwy.

Rozdział IV – Sposób realizacji usługi door-to-door i odpłatności

§ 6

1. Organizacja usług transportowych door-to-door dla mieszkańców Gminy Solec Kujawski odbywać się będzie poprzez świadczenie usługi przez Gminę Solec Kujawski w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim”.

2. Realizatorem usług transportowych door-to-door na terenie Gminy Solec Kujawski jest Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim.

§ 7

Usługi door-to-door są świadczone z wykorzystaniem specjalistycznego pojazdu. Przez pojazd specjalistyczny należy rozumieć pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym, w szczególności dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla danego typu pojazdu, zgodnie z Ustawą - Prawo o ruchu drogowym 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.

§ 8

1. Przejazd w ramach usługi door-to-door jest odpłatny.
2. Odpłatność ustala się na 50 groszy za kilometr.
3. Osoby osiągające dochody nie przekraczające kryterium dochodowego ustalonego w ustawie z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej zostaną zwolnione z odpłatności.
4. Stawka za kilometr obowiązuje na całej trasie przejazdu.
5. Odpłatności można dokonać w formie elektronicznej (karta płatnicza) – zaraz po zakończeniu kursu u kierowcy, lub w formie bezgotówkowej – przelewem bankowym na wskazane konto bankowe do 48 godzin po zakończeniu usługi, na podstawie informacji o przejechanej liczbie kilometrów wskazanej przez kierowcę.
6. Przelew bankowy należy wykonać do 48 godzin po wykonaniu usługi. W tytule przelewu należy podać **Imię i Nazwisko Uczestnika/Uczestniczki – „opłata za usługę door-to-door”**.

§ 9

1. Obsługę transportu stanowi kierowca oraz opiekun.
2. Do obowiązków kierowcy należy: dokonywanie przewozu uczestników/uczestniczek, udzielanie pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu pasażerów z i do pojazdu, przestrzeganie godzin dowozu i odwozu, współpraca z koordynatorem usług door-to-door.
3. Do obowiązków opiekuna należy: udzielanie pomocy przy dotarciu z domu do samochodu i z samochodu do miejsca docelowego, prowadzenie dokumentacji w związku z wykonywanymi obowiązkami, pobieranie odpłatności za przejazd, współpraca z koordynatorem usług door-to-door.
4. Kierowca pojazdu oraz opiekun posiada ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej

pomocy.

§ 10

1. Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu, może korzystać z usługi transportowej wraz z opiekunem/opiekunką lub asystentem/asystentką osobistym osoby niepełnosprawnej.
2. Opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka osobista/y osoby niepełnosprawnej w przypadku usługi świadczonej dla Uczestnika/Uczestniczki ma prawo do bezpłatnego przejazdu.
3. Dopuszczalny jest bezpłatny przejazd dorosłej osoby zależnej od Uczestnika/Uczestniczki oraz psa asystującego.

Rozdział V – Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

§ 11

1. Gmina będzie realizuje usługę transportową door-to-door samodzielnie, za pomocą jednego samochodu.
2. Samochód używany w ramach realizacji usług transportowych door-door spełnia niżej wymienione warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku:
 - 1) dopuszczenie do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym;
 - 2) możliwość przewożenia maksymalnie 9 osób;
 - 3) przystosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;
 - 4) instalację najazdu dla wózka inwalidzkiego – rampa wewnętrzna aluminiowa,
 - 5) wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z normą ISO 10542-2;
 - 6) fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;
 - 7) dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu w kolorze żółtym;
 - 8) drzwi boczne przesuwne z jednej strony pojazdu ze stopniem bocznym podświetlanym światłem led;
 - 9) klimatyzację;

- 10) przestrzeń pasażerską o wysokości min. 160 cm,
- 11) oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.

Rozdział VI – Sposoby dotarcia z informacją o realizowaniu usług do odbiorców

§ 12

1. Gmina Solec Kujawski i Centrum Usług Społecznych rozpowszechni realizację usługi transportowej door-to-door poprzez użycie poniższych narzędzi komunikacji:
 - 1) strona internetowa i media społecznościowe Gminy Solec Kujawski,
 - 2) strona internetowa i media społecznościowe Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim,
 - 3) prasa lokalna „Wiadomości z Ratusza”,
 - 4) komunikat o usługach transportowych door-to-door w lokalnych organizacjach pozarządowych, instytucjach zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową, spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych itp.

Rozdział VII – Sposoby zamawiania i zasady dostępu do usługi

§ 13

1. Usługa door-to-door jest realizowana w ramach projektu: „Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim” w związku z tym osoby, które będą korzystały z usługi po raz pierwszy zobowiązane są do wypełnienia dokumentów kwalifikujących do udziału w projekcie „Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim” i kontaktu z Koordynatorem Indywidualnych Planów Usług Społecznych w budynku Centrum Usług Społecznych, ul. Tadeusza Kościuszki 12.
2. Osoby, które zostały objęte inną usługą niż door-to-door w ramach w/w projektu nie wymagają kwalifikacji do usługi door-to-door.
3. Uczestnik/Uczestniczka, która została zakwalifikowana do udziału w projekcie pt. „Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim” będzie mogła zamówić usługę door-to-door za pomocą poniższych kanałów komunikacji:
 - 1) telefonicznie – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim pod nr **502 932 397**.

- 2) mailowo – transport@cussoleckujawski.pl
- 3) osobiście u koordynatora usługi door-to-door - od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim, pod adresem ul. Plac Jana Pawła II 4, 86-050 Solec Kujawski, pokój nr 11 – 1 piętro budynku.

§ 14

1. Zakres danych, jakie należy podać przy złożeniu zamówienia usługi transportu door- to-door obejmuje:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności,
 - c) cel podróży,
 - d) dokładny adres do podstawienia samochodu,
 - e) dokładny adres docelowy,
 - f) proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu,
 - g) informację o potrzebie pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu,
 - h) dane kontaktowe.
2. Formularz zgłoszeniowy stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.

§ 15

1. Usługę transportową door-to-door należy zamawiać z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem.
2. W wyjątkowych przypadkach możliwe jest, w przypadku dostępnych godzin, zamówienie usługi z 48 godzinnym wyprzedzeniem.
3. Maksymalny czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi to 24 godziny.
4. W przypadku większej liczby zgłoszeń na ten sam termin i godzinę stosowane będą kryteria pierwszeństwa (rodzaj niepełnosprawności, rodzaj i cel wsparcia) a następnie kolejność zgłoszeń.

§ 16

1. Czas oczekiwania pojazdu to maksymalnie 15 minut.
2. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas jest liczony od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.

§ 17

1. Uczestnik/Uczestniczka Projektu ma możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi door-to-door.

2. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi co najmniej dwie godziny przed planowanym przejazdem Uczestnik/Uczestniczka nie ponosi konsekwencji.
3. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi nie wcześniej niż dwie godziny przed umówionym przejazdem Uczestnik/Uczestniczka będzie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce i kosztami powrotu.
4. W przypadku notorycznego odwoływania usługi, tj. trzeci raz w danym miesiącu, Uczestnik/Uczestniczka będzie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce i kosztami powrotu niezależnie od terminu rezygnacji/odwołania.
5. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka zwraca koszt przejazdu gminie.

§ 18

1. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe), Uczestnik/Uczestniczka Projektu otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie oraz proponowany inny możliwy termin realizacji usługi transportowej door-to-door.

Rozdział VIII – Opis kontroli i monitoringu, zasad, zakresu i procedury dotyczących zgłaszania skarg i reklamacji

§ 19

1. Ewentualne skargi, opinie i reklamacje należy zgłaszać do koordynatora usługi door-to-door na formularzu skargi/reklamacji/opinii stanowiącym Załącznik nr 3 do Regulaminu.
2. Skargę/reklamację/opinię można składać:
 - a) telefonicznie – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim pod nr **502 932 397**.
 - b) mailowo – transport@cussoleckujawski.pl
 - c) osobiście u koordynatora usługi - od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim, pod adresem ul. Plac Jana Pawła II 4, 86-050 Solec Kujawski, pokój nr **11** – piętro budynku.
3. Skarga/reklamacja może dotyczyć:

- 1) terminowości,
 - 2) jakości obsługi (od momentu zgłoszenia zapotrzebowania do zakończenia realizacji usługi),
 - 3) odpłatności,
 - 4) komfortu podróży,
 - 5) inne.
4. Skarga/reklamacja zawiera:
- 1) dane osoby zgłaszającej,
 - 2) opis sytuacji,
 - 3) sformułowanie zarzutu,
 - 4) wskazanie punktu Regulaminu, który został naruszony.

§ 20

1. Skargi/reklamacje będą konsultowane z Dyrektorem Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim.
2. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę/reklamację to 14 dni.
3. Odpowiedź jest sporządzana w formie pisemnej.

§ 21

1. Za kontrolę i monitoring odpowiedzialny będzie koordynator usługi door-to-door .
2. Kontrola i monitoring będzie składał się z trzech elementów:
 - 1) analizy danych (np. liczba użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door, liczba kursów, czas przejazdu, czas oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę, czas postoju bez realizacji żadnej usługi itp.),
 - 2) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji,
 - 3) analizy danych zebranych w ramach ankiet satysfakcji użytkownika/użytkowniczki.

§ 22

1. Regulamin obowiązuje od dnia 1 sierpnia 2024 roku.
2. Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim zastrzega sobie prawo do zmian w niniejszym Regulaminie oraz wprowadzania dodatkowych regulacji.
3. W kwestiach nieujętych w niniejszym Regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Dyrektor Centrum Usług w Solcu Kujawskim.

DYREKTOR
Centrum Usług Społecznych
w Solcu Kujawskim

Hanka Stamm

Oświadczenie o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door

Uprowadzony/a o odpowiedzialności cywilnej (wynikającej z Kodeksu Cywilnego) za składanie oświadczeń niezgodnych z prawdą, niniejszym oświadczam, że informacje zawarte w oświadczeniu potwierdzające spełnienie przeze mnie kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door są zgodne ze stanem faktycznym i prawnym:

Jestem osobą z potrzebą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, w tym w zakresie mobilności, w tym: - osobą niepełnosprawną¹	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Jestem osobą zamieszkującą w rozumieniu Kodeksu Cywilnego Gminę Solec Kujawski²	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Jestem osobą pełnoletnią	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie

W przypadku zmiany danym zawartych w oświadczeniu prosimy o poinformowanie Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim o zaistniałych zmianach

.....
Miejscowość i data

.....
Czytelny podpis uczestnika/uczestniczki

¹ Za osoby z niepełnosprawnościami uznaje się osoby niepełnosprawne w świetle przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2024 r., poz. 44, z późn. zm.), a także osoby z zaburzeniami psychicznymi w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz. U. z 2024 r., poz. 917 t.j.) tj. osoby z odpowiednim orzeczeniem lub innym dokumentem poświadczającym stan zdrowia (należy dołączyć kopię orzeczenia o niepełnosprawności).

² Zgodnie z Kodeksem Cywilnym miejscem zamieszkania osoby fizycznej jest miejscowość, w której osoba ta przebywa z zamiarem stałego pobytu.

Załącznik nr 2 do Regulaminu

Formularz zgłoszeniowy usługi transportowej door-to-door

Imię i nazwisko		
Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, w tym osoba poruszająca się na wózku	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Cel podróży	<input type="checkbox"/> społeczny (np. udział w zajęciach, warsztatach, spotkaniach społeczności lokalnej) <input type="checkbox"/> załatwienie sprawy urzędowej/osobistej <input type="checkbox"/> edukacyjny <input type="checkbox"/> zdrowotny (np. wizyta u lekarza, rehabilitacja)	
Dokładny adres do podstawienia samochodu		
Dokładny adres docelowy		
Data		
Proponowana godzina podstawienia samochodu oraz godzina powrotu	Godzina wyjazdu:	Godzina powrotu:
Potrzeba pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Przejazd opiekuna/opiekunki, asystenta/asystentki, osoby zależnej/ psa asystującego	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Przejazd z opiekunem zatrudnionym do usługi door-to-door	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie
Dane kontaktowe		

.....
Miejscowość i data

.....
Czytelny podpis uczestnika/uczestniczki

***wypełnia pracownik Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim**

Potwierdzenie zgłoszenia	
Przyczyna odmowy/proponowany termin zamienny	
Odpłatność	



Formularz skargi/reklamacji/opinii usługi transportowej door-to-door

Imię i nazwisko	
Opis sytuacji	
Sformułowanie uwagi/zarzutu	
Wskazanie punktu Regulaminu, który został naruszony (jeśli dotyczy)	

.....
Miejscowość i data

.....
Czytelny podpis uczestnika/uczestniczki



Załącznik nr 4 do Regulaminu

Zobowiązanie do zapłaty

Ja niżej podpisany/podpisana zobowiązuję się do uiszczenia zapłaty za usługę door-to-door zrealizowaną w dniu liczba kilometrów x 50 groszy za kilometr =

1. Kartą płatniczą po zakończonej usłudze u kierowcy realizującego usługę door-to-door

2. Na konto bankowe Centrum Usług Społecznych w Solcu Kujawskim

Nr 13 1240 3507 1111 0010 0887 9333

do 48 godzin od zakończenia usługi

.....
Czytelny podpis Uczestnika/Uczestniczki
usługi door-to-door

.....
Podpis koordynatora usługi door-to-door

