



Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door

projektu „Wspólnie bez barier”, współfinansowanego w ramach Priorytetu FESL.07.00 - Fundusze dla społeczeństwa dla działania FESL.07.04 - Usługi Społeczne w ramach Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 (Europejski Fundusz Społeczny +) w mieście Rybniku

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§1

„Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door” zwany dalej „Regulaminem” określa organizację i zasady funkcjonowania przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i osoby wykluczone komunikacyjnie.

§2

Ileokroć mowa w Regulaminie o terminach takich jak:

1. **Projekt** - rozumie się przez to projekt pn. „Wspólnie bez barier”, współfinansowany w ramach Priorytetu FESL.07.00 - Fundusze dla społeczeństwa dla działania FESL.07.04 - Usługi Społeczne w ramach Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 (Europejski Fundusz Społeczny +). Projekt realizowany jest w partnerstwie przez Miasto Rybnik - Ośrodek Pomocy Społecznej oraz: Stowarzyszenie „Oligos” i Fundacja „Superfundacja”.
2. **Realizatorze** – należy przez to rozumieć Ośrodek Pomocy Społecznej w Rybniku, Fundację Superfundację, Stowarzyszenie „Oligos”.
3. **Usługi transportowe door-to-door** – należy przez to rozumieć usługi indywidualnego transportu osób 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 przejazdu) kilka osób uprawnionych jadąc z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego albo jadąc z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem;
4. **Taryfa** – należy przez to rozumieć cennik opłat za przewóz Użytkowników/Użytkowniczek w §5 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
5. **Użytkownicy/Użytkowniczki** – należy przez to rozumieć osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług transportowych door-to-door, o których mowa w § 3;
6. **Zgłoszenie** – należy przez to rozumieć zamówienie usług transportowych door-to-door, dokonane telefonicznie, drogą elektroniczną, na piśmie bądź bezpośrednio w siedzibie Fundacji Superfundacji.
7. **Opiekunie** – rozumie się przez to opiekuna lub osobę towarzyszącą osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności
8. **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). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie



mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

9. **Osobach wykluczonych komunikacyjnie** - rozumie się przez to osoby, które mają ograniczone możliwości w korzystaniu z transportu publicznego.
10. **Kierowca** – rozumie się przez to osobę, zatrudnioną przez Fundację Superfundacja wykonującą usługę przewozu posiadającą uprawnienia do kierowania stosownych pojazdów i z aktualnymi badaniami lekarskimi. Kierowca bezpośrednio przyjmuje zlecenia przewozu i samodzielnie ustala trasy i czas przejazdu zgodnie ze zgłoszonymi potrzebami.
11. **Grupa sterująca** – należy rozumieć organ wewnętrzny powołany Zarządzeniem nr 28/2024 Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Rybniku z dnia 10 grudnia 2024 roku w sprawie powołania grupy sterującej do realizacji projektu „Wspólnie bez barier”, który odpowiada za podejmowanie decyzji strategicznych w projekcie składający się z przedstawicieli realizatorów.

Rozdział 2. Ogólne zasady przewozu odbiorców usług

§3

1. Do korzystania z usług transportowych door-to-door uprawnieni są uczestnicy **Projektu.**, którzy złożą oświadczenie o potrzebie wsparcia w zakresie mobilności.
2. Warunkiem skorzystania z usług transportowych door-to-door jest złożenie przez **Użytkownika/Użytkowniczkę** lub pełnoletniego opiekuna oświadczenia, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu, najpóźniej 3 dni przed pierwszym skorzystaniem z usługi.
3. Każdy **Użytkownik/Użytkowniczka** ma prawo do skorzystania z usługi maksymalnie trzy razy w tygodniu (w szczególnych przypadkach może być usługa świadczona częściej po zaakceptowaniu przez **Grupę sterującą**)
4. Dane osobowe osób korzystających z usług transportowych door-to-door przechowywane są przez organizatora przewozów z należytą starannością 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).
5. Usługi transportowe door-to-door świadczone są w dni robocze od godziny 8.00 do 16.00 (w szczególnych przypadkach może być usługa świadczona częściej po zaakceptowaniu przez **Grupę sterującą**).
6. Usługi transportowe door-to-door świadczone są w granicach administracyjnych województwa śląskiego – odpłatnie zgodnie z **Taryfą** zawartą w §6 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
7. Usługi transportowe door-to-door nie pełnią funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie są świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.

8. Jeżeli czas przejazdu nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku **Użytkowników/Użytkowniczek** przebiegają w bliskich odległościach, **Kierowca** może łączyć kursy.

Rozdział 3. Uprawnienia i obowiązki pasażera

§4

1. Zlecenie przewozu w ramach usługi door – to - door przyjmuje kierowca.
2. Zgłoszenia usług transportowych door-to-door dokonywać należy najpóźniej trzy dni przed terminem ich wykonania, od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 – 16:00, poprzez:
 - a) formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej
<https://www.superfundacja.org.pl/realizowaneprojekty/wspolnie-bez-barier/>
 - b) droga mailową na adres: kontakt@superfundacja.org.pl
 - c) telefonicznie pod numerem: 661 433 707
3. Zlecenie przewozu w ramach usługi transportowej door – to - door powinno zawierać co najmniej:
 - a) dane osobowe **Użytkownika/Użytkowniczi**, adres zamieszkania, numer telefonu;
 - b) datę wykonania przewozu;
 - c) miejsce, godzinę podstawienia pojazdu oraz miejsce docelowe;
 - d) zgłoszenie posiadania przez **Użytkownika/Użytkowniczkę** zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.);
 - e) informacji, czy przy danej usłudze uczestnik jedzie z opiekunem;
 - f) wskazanie szczególnych potrzeb związanych z transportem (o ile występują) np. przejazd z psem przewodnikiem, konieczność użycia wózka inwalidzkiego, itp.;
 - g) wskazanie czy odbiorca usługi transportowej door – to - door potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu.
 - h) Wzór formularza zlecenia przewozu stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
4. O przyjęciu zlecenia decyduje kolejność zgłoszeń. W przypadku zgłoszeń wysłanych tego samego dnia, a kolidujących ze sobą, w pierwszej kolejności są osoby, jeszcze które nie korzystały ze wsparcia.
5. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usług transportowych door-to-door przekazywane jest przez kierowcę na dane kontaktowe zgłoszone podczas zamawiania usługi transportowej, maksymalnie w ciągu 24 godzin od zgłoszenia.
6. W przypadku braku możliwości zrealizowania usług transportowych door-to-door zgodnie z zamówieniem, **Użytkownik/Użytkowniczka** niezwłocznie otrzyma informację o braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w ustalonym terminie na podane dane kontaktowe.
7. **Użytkownik/Użytkowniczka** ma prawo zabrać ze sobą jedną osobę towarzyszącą jako opiekuna bez obowiązku uiszczenia opłaty, również psa asystującego.



8. **Użytkownik/Użytkowniczka** ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony kierowcy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczania się do miejsca docelowego.
9. W przypadku, gdy nie można nawiązać z **Użytkownikiem/Użytkowniczką** bezpośredniego kontaktu, osoba jest zobowiązana zapewnić we własnym zakresie dodatkową pomoc pełnoletniego opiekuna w celu zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu.
10. **Użytkownik/Użytkowniczka** ma prawo do przewozu bagażu podręcznego, lecz nie może to być bagaż, który zagraża bezpieczeństwu podczas podróży.
11. W przypadku rezygnacji z usług transportowych door-to-door zamawiający jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia kierowcy transportu w sposób wskazany w §4 ust.2.
12. W przypadku, gdy **Użytkownik/Użytkowniczka** rezygnuje, jest nieobecny lub nie jest gotowy do drogi w uzgodnionym czasie, kierowca o zaistniałym fakcie informuje dyspozytora usług ze strony OPS i Stowarzyszenia Oligos i po 10 minutach oczekiwania odjeżdża. W przypadku dwukrotnego ww. zaistnienia sytuacji koordynator odmówi przyjmowania zgłoszeń na okres sześciu kolejnych miesięcy.
13. Jeśli odwołanie lub rezygnacja z usług transportu door-to-door nastąpi najpóźniej na dzień przed terminem ich wykonania Użytkownik/Użytkowniczka będzie zwolniony z konsekwencji, jeśli jednak sytuacja powtórzy się trzykrotnie, **Grupa sterująca** może odmówić przyjmowania zgłoszeń na okres sześciu kolejnych miesięcy.
14. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi transportowej door – to - door w sytuacji gdy samochód dotarł już na wskazane miejsce rozpoczęcia przejazdu **Realizator** obciąży **Użytkownika/Użytkowniczkę** kosztami dojazdu na umówione miejsce.
15. **Użytkownik/Użytkowniczka** lub jej opiekun każdorazowo potwierdza pisemnie podpisem wykonanie usługi w rejestrze prowadzonym przez kierowcę.
16. W trakcie przewozu obowiązuje zakaz palenia papierosów, konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych.
17. **Użytkownik/Użytkowniczka** pod wpływem alkoholu nie może korzystać z usług transportowych door-to-door.
18. **Użytkownik/Użytkowniczka** odbywający przejazd na wózku inwalidzkim ma obowiązek umożliwienia kierowcy zamocowania wózka na czas podróży oraz nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi pojazdu.
19. **Użytkownik/Użytkowniczka** ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.

Rozdział 4. Odpłatność

§5

1. **Użytkownik/Użytkowniczka** ponosi odpłatność za korzystanie z usług która wynosi 3,00 zł (trzy złote, zero groszy) za każde rozpoczęte 20 kilometrów trasy zgodnie z poniższą tabelą.



L.p	Trasa	Odpłatność
1.	0-20 km	3.00 zł
2.	20,1-40 km	6.00 zł
3.	40,1-60 km	9.00 zł
4.	60,1-80 km	12.00 zł
5.	80,1-100 km	15.00 zł
6.	+20 km	+3,00 zł

2. W przypadku gdy trasa **Użytkownika/Użytkowniczk**i rozpoczyna i kończy się na terenie miasta Rybnika nie pobiera się opłaty za dojazd i powrót samochodu.
3. W przypadku gdy trasa **Użytkownika/Użytkowniczk**i rozpoczyna się lub kończy poza terenem miasta Rybnika pobiera się opłaty za dojazd zgodnie z taryfą zawartą w §5 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku konieczność postoju (np. wizyta u lekarza) maksymalny okres oczekiwania kierowcy na miejscu wynosi 1 godzinę zegarową. Jeżeli przewidywany czas postoju jest dłuższy kierowca w miarę możliwości realizuje inne usługi przewozowe i podjeżdża na umówione miejsce o ustalonej godzinie. W uzasadnionych przypadkach okres oczekiwania na miejscu może ulec wydłużeniu.
5. Opłata jest ponoszona w miesięcznych okresach rozliczeniowych na podstawie indywidualnej miesięcznej karty przejazdu (załącznik nr 3 do Regulaminu).
6. Płatność kwoty za usługę door to door w ramach z projektu „Wspólnie bez barier” Odbiorca uiszcza Realizatorowi Projektu do dnia 20-tego każdego miesiąca z dopiskiem „opłata za usługę door to door z projektu „Wspólnie bez barier” + imię i nazwisko Odbiorcy” na nr rachunku bankowego PKO BP 24 1020 2313 0000 3102 1145 1715.

Rozdział 5. Skargi, wnioski, monitoring

§6

1. Skargi i wnioski, dotyczące jakości usług transportowych door-to-door:

- a) należy składać w formie pisemnej drogą mailową na adres: kontakt@superfundacja.org.pl bądź tradycyjną na adres Fundacja Superfundacja, ul. Grodzka 14, 44-292 Rybnik z dopiskiem „Usługi transportowe door-to-door” lub telefonicznie pod numerem telefonu 503 022 758,
- b) powinny zawierać: dane osoby zgłaszającej, w tym do kontaktu, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu/wniosku oraz wskazanie punktu Regulaminu, który według autora został naruszony;
- c) będą rozpatrywane w terminie 30 dni kalendarzowych od ich otrzymania.

2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie decyduje **Grupa sterująca**.



Fundusze Europejskie
dla Śląskiego

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Województwo
Śląskie