

**ZARZĄDZENIE NR 67/2021
WÓJTA GMINY IŁAWA**

z dnia 6 października 2021 r.

w sprawie przyjęcia, w ramach konkursu grantowego pn. Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych, „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Iława”

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity: Dz.U. z 2021 r. poz. 1372) zarządzam, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się, w ramach konkursu grantowego pn. Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych, „Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Iława”, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierza się Kierownikowi Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Iławie.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt

mgr inż. Krzysztof Harmaciński



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR W GMINIE IŁAWA



IŁAWA, wrzesień 2021

ROZDZIAŁ I.

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. **Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Łława**, zwany dalej „Regulaminem” został opracowany w związku z zamiarem realizacji przez Gminę Łława usług indywidualnego transportu door-to-door dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej mobilności w ramach projektu „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”, realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (Oś Priorytetowa 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).
2. Regulamin określa szczegółowe zasady dostępu i świadczenia usługi door-to-door dla mieszkańców Gminy Łława.
3. Realizatorem usługi będzie Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Łławie.

ROZDZIAŁ II.

Podstawowe pojęcia

§ 2.

Podstawowe pojęcia zawarte w Regulaminie należy rozumieć następująco:

- 1) **Aktywizacja społeczno-zawodowa** – 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.
- 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 in.), zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nie posiadające takiego orzeczenia.
- 3) **Pojazd specjalistyczny** – 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.
- 4) **Usługa door-to-door** – usługa indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, która obejmuje pomoc w wyjściu z mieszkania lub innego miejsca,

- przejazd oraz wsparcie w dotarciu do miejsca docelowego. Dotyczy to również sytuacji, w których z transportu korzysta w tym samym czasie kilka osób uprawnionych, które jadą do jednego miejsca docelowego z różnych lub tej samej lokalizacji.
- 5) **Usługi aktywnej integracji** – zgodnie z definicją aktywizacji społeczno-zawodowej, określone 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.
 - 6) **Użytkownicy/użytkowniczki usługi** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.

ROZDZIAŁ III.

Zasady dostępu do usługi door-to-door

§ 3.

1. Użytkownikami/użytkowniczkami usługi door-to-door mogą być osoby, które spełniają łącznie poniższe warunki:
 - 1) posiadają miejsce zamieszkania (w rozumieniu Kodeksu Cywilnego) na terenie Gminy Iława;
 - 2) w dniu korzystania z usługi mają ukończone 18 lat;
 - 3) są to osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, w tym mające trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, tj.:
 - poruszają się na wózkach lub
 - poruszają się o kulach lub
 - są niewidome, słabowidzące lub
 - mają ograniczoną sprawność ze względu na inne przestanki niż wskazane powyżej.
 - 4) będą korzystać z usługi door-to-door w celu aktywizacji społeczno-zawodowej (cel podróży: społeczny, zawodowy, edukacyjny lub zdrowotny);
 - 5) zobowiążą się w formie pisemnej do przestrzegania zasad Regulaminu.
2. Spełnianie warunków wskazanych w pkt 1, 2, 3 i 5 będzie weryfikowane na podstawie formularzy zgłoszeniowych wraz z oświadczeniem o zobowiązaniu się do przestrzegania zasad Regulaminu (*Załącznik nr 1 do Regulaminu*) oraz oświadczenia o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door (*Załącznik nr 2*), podpisanych przez potencjalnego użytkownika/użytkowniczkę.
3. Spełnianie warunku wskazanego w pkt 4 będzie weryfikowane każdorazowo przy zamawianiu przejazdu w ramach usługi na podstawie informacji zawartych w zgłoszeniu.

§ 4.

1. Formularze zgłoszeniowe, oświadczenia niezbędne do korzystania z usług transportowych door-to-door oraz inne dokumenty związane z usługami będą dostępne:

- 1) na stronie internetowej BIP GOPS w Łławie (www.bip.gops.ilawa.pl),
- 2) w siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łławie (ul. J. Dąbrowskiego 17A, 14-200 Łława).
2. Dokumenty należy składać w siedzibie GOPS w Łławie drogą pocztową, osobiście lub mailem na adres: asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl
3. Komplet wypełnionych i podpisanych przez osobę uprawnioną dokumentów powinien zostać złożony nie później niż 3 dni roboczych przed terminem pierwszego skorzystania z usługi transportowej door-to-door.
4. Poprawność złożonych dokumentów zostanie zweryfikowana w ciągu 3 dni roboczych. W przypadku wątpliwości dotyczących spełniania warunków dostępu do usługi lub błędów/omyłek w dokumentach, wymagających uzupełnienia, termin ten może ulec wydłużeniu.
5. Informacja o zakwalifikowaniu osoby do korzystania z usługi zostanie przekazana w sposób uzgodniony z potencjalnym użytkownikiem lub użytkowniczką.

§ 5.

1. W szczególnie uzasadnionych przypadkach kierowca i asystent osoby niepełnosprawnej mają możliwość weryfikacji oświadczeń złożonych na etapie zgłoszenia osoby do korzystania z usługi poprzez żądanie odpowiedniego dokumentu wskazującego na ograniczenia w mobilności (np. orzeczenia o niepełnosprawności).
2. W przypadku niemożności przedstawienia właściwych dokumentów do weryfikacji w powyższym przypadku istnieje możliwość odmowy przejazdu.
3. Za szczególnie uzasadnione przypadki można uznać przede wszystkim uzasadnione podejrzenie co do złożenia nieprawdziwego oświadczenia w zakresie niepełnosprawności lub trudności w poruszaniu lub inne budzące wątpliwość co do kwalifikowalności przejazdu danej osoby.
4. Użytkownicy/użytkowniczki usługi będą informowani przy zamawianiu transportu o ewentualnej odmowie w przypadku zaistnienia przesłanek wskazanych w ust. 3.

ROZDZIAŁ IV.

Dane osobowe

§ 6.

1. Każdy/każda z uczestników/uczestniczek usługi door-to-door zostanie poinformowany/a o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych – zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/79 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.
2. Zakres gromadzonych danych osobowych będzie obejmował:
 - imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki usługi,

- wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności, uzasadniającej skorzystanie z usługi door-to-door,
 - wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki usługi,
 - cel podróży i przypisanie go do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej (usług aktywnej integracji o charakterze społecznym, zawodowym, edukacyjnym lub zdrowotnym),
 - adres użytkownika/użytkowniczki,
 - dane kontaktowe użytkownika/użytkowniczki (nr telefonu, adres e-mail).
3. Podanie ww. danych osobowych jest warunkiem świadczenia usługi door-to-door. Odmowa ich podania przez potencjalnego użytkownika/użytkowniczkę będzie skutkować niemożnością realizacji usługi.

ROZDZIAŁ V.

Sposób realizacji usług door-to-door

§ 7.

1. Usługi transportowe door-to-door obejmują przejazdy na terenie Gminy Łława, Powiatu Łławskiego, a w uzasadnionych przypadkach również do i z Elblłaga, Olsztyna i Ostrłody.
2. Usługi door-to-door bęą świadczone w dni powszednie, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 6-21.
3. Usługi bęą świadczone z wykorzystaniem specjalistycznego pojazdu.

§ 8.

1. Za organizację i realizację usług door-to-door bęą odpowiadał zatrudniony asystent osoby niepełnosprawnej oraz kierowca pojazdu.
2. Do zadań asystenta bęą należało przyjmowanie zgłoszeń, weryfikowanie oświadczeń i uprawnień do korzystania z przejazdów przez użytkowników usługi, bezpośrednie wsparcie użytkowników i użytkowniczek w dotarciu do pojazdu, wsiadaniu, wysiadaniu i dotarciu do miejsca docelowego, bezpośredni kontakt telefoniczny z użytkownikami i użytkowniczkami i kierowcą, przedstawienie Regulaminu użytkownikom usługi, zbieranie dokumentacji związanej z usługą.
3. Do obowiązków kierowcy bęą należało w szczególności przewiezenie użytkowników i użytkowniczek usługi w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami ruchu drogowego z miejsca zamieszkania do miejsca docelowego i z powrotem, obsługa urządzeń w pojeździe, naliczanie opłat za przejazd poza powiatem, a w przypadku przejazdów organizowanych bez konieczności udziału asystenta, weryfikowanie oświadczeń i uprawnień do korzystania z przejazdów przez użytkowników i użytkowniczki usługi, dbanie o ogłny stan pojazdu oraz utrzymanie karoserii i wnętrza w czystości.
4. Kompetencje wszystkich osób wykonujących zadania w ramach usługi bęą dostosowane do specyfiki użytkowników/użytkowniczek z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności.
5. Kierowca i asystent osoby niepełnosprawnej powinni posiadać ukończone szkolenie z zakresu pierwszej pomocy przedmedycznej.

§ 9.

Usługi transportowe door-to-door będą realizowane w sposób nieodpłatny.

§ 10.

1. Ze wspólnego przejazdu, razem z użytkownikami/użytkowniczkami usługi door-to-door będą mogli korzystać także opiekunowie i asystenci osób niepełnosprawnych, osoby zależne od użytkownika/użytkowniczki oraz psy asystujące.
2. Opiekunowie, asystenci osób niepełnosprawnych, osoby zależne oraz psy asystujące będą mogły korzystać z usługi door-to-door na zasadach bezpłatności w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki.

§ 11.

1. Czas oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik lub użytkowniczka oczekujący/a na przejazd, nie powinien być dłuższy niż 15 minut.
2. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten będzie liczony od potwierdzenia (osobistego, telefonicznego lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionej godzinie, a obsługa jest gotowa do pomocy w dotarciu do pojazdu.

§ 12.

1. Istnieje możliwość odwołania lub rezygnacji przez użytkownika/użytkowniczkę z zamówionej usługi transportowej door-to-door.
2. W przypadku, gdy usługa zostanie odwołana zanim samochód wyjedzie pod wskazany adres, użytkownik/użytkowniczka nie będzie ponosić z tego tytułu żadnych konsekwencji.
3. W przypadku odwołania lub rezygnacji z usługi w przypadku gdy samochód wyjedzie pod wskazany adres lub został już pod niego podstawiony, użytkownik/użytkowniczka zostanie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.
4. Z usługi door-to-door nie będą mogły korzystać osoby, które co najmniej 3 razy w sposób nieuzasadniony rezygnowały z zamówionych przejazdów w ramach usługi door-to-door, w przypadku których stwierdzono dostępność innych form transportu oraz niezasadność korzystania z usług w odniesieniu do posiadanych trudności w zakresie mobilności.
5. Jeżeli zostanie stwierdzone, że z transportu w ramach usługi door-to-door skorzysta osoba nieuprawniona, to taka osoba będzie zobowiązana do zwrotu gminie kosztu przejazdu.

§ 13.

Usługa transportowa door-to-door może nie zostać zrealizowana w sytuacji zbyt dużej liczby zamówień, ograniczeń taboru lub ograniczeń kadrowych. W takim przypadku

użytkownik/użytkowniczka powinien/powinna zostać niezwłocznie poinformowana o braku możliwości zrealizowania usługi w umówionym terminie.

ROZDZIAŁ VI.

Procedura komunikacji z użytkownikami/użytkowniczkami usługi

§ 14.

1. Zgłoszenie zamiaru skorzystania z usługi transportowej door-to-door powinno zostać złożone nie później niż 3 dni przed planowanym terminem jej realizacji.
2. Usługa może być zamawiana przez użytkowników/użytkowniczki poprzez:
 - formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej www.bip.gops.ilawa.pl,
 - e-mailowo na adres asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl - z potwierdzeniem odbioru,
 - telefonicznie lub sms-em pod nr telefonu asystenta, wskazany m.in. na stronie internetowej i ogłoszeniach - dostępny od poniedziałku do piątku w godz. od 7.15-15.15;
 - na formularzu (*Załącznik nr 3*) osobiście w siedzibie GOPS w Iławie, bezpośrednio u asystenta osoby niepełnosprawnej lub kierowcy przy okazji realizowanego przejazdu.
3. Zgłoszenie zamiaru skorzystania z usługi door-to-door powinno zawierać co najmniej imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki, wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi, termin, cel podróży, dokładny adres docelowy, proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu, wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu oraz dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi.
4. Odpowiedź na zgłoszenie użytkownik/użytkowniczka otrzyma w ciągu 24 godzin, przy czym w przypadku, gdy termin ten obejmuje soboty, niedziele oraz dni wolne ustawowo od pracy, ulega on wydłużeniu.

§ 15.

1. Użytkownicy usługi transportowej door-to-door mają prawo zgłaszać uwagi i opinie dotyczące jej realizacji.
2. Uwagi i opinie można zgłaszać:
 - na formularzu (*Załącznik nr 4*), osobiście lub drogą pocztową na adres GOPS w Iławie,
 - e-mailowo na adres asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl
 - telefonicznie pod nr telefonu asystenta (również w formie sms).
3. Użytkownik/użytkowniczka zgłaszający uwagi i opinie otrzymają odpowiedź na nie w formie pisemnej w ciągu 30 dni kalendarzowych.

§ 16.

1. Użytkownicy usługi transportowej door-to-door mają prawo do zgłaszania skarg i reklamacji w zakresie realizacji usługi.

2. Adresatem skargi i reklamacji jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Łławie jako podmiot realizujący usługę.
3. Skargi i reklamacje można zgłaszać:
 - poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej www.bip.gops.ilawa.pl,
 - na formularzu (*Załącznik nr 5*), osobiście lub drogą pocztową na adres GOPS w Łławie,
 - e-mailowo na adres asystemt.doortodoor@gops.ilawa.pl,
 - telefonicznie pod nr telefonu asystenta (również w formie sms).
4. W skardze/reklamacji powinny zostać zawarte dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora skargi lub reklamacji został naruszony.
5. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację wynosi 14 dni roboczych.

§ 17.

1. Każdy użytkownik/użytkowniczka usługi transportowej door-to-door będzie miał możliwość wypełnienia nieobowiązkowej ankiety satysfakcji po zakończeniu usługi (*Załącznik nr 6*).
2. Ankieta będzie dostępna na stronie internetowej BIP GOPS w Łławie, w siedzibie GOPS w Łławie, jak również u osób obsługujących przejazdy.
3. Ankiety można przesać do GOPS w Łławie pocztą lub mailem, złożyć ją osobiście bądź przekazać osobom obsługującym przejazdy.
4. Ankieta będzie anonimowa i posłuży ocenie stopnia zadowolenia z usługi, dopasowania do potrzeb, jakości sprzętu oraz postępowania obsługi.

ROZDZIAŁ VII.

Współpraca Gminy Łława z lokalnymi instytucjami w zakresie wdrażania usługi transportowej door-to-door

§ 18.

W zakresie wdrażania usługi door-to-door gmina będzie współpracować z lokalnymi instytucjami oraz organizacjami w szczególności poprzez wymianę informacji i doświadczeń, współpracę w zakresie dotarcia do potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi door-to-door oraz diagnozowanie potrzeb w zakresie wsparcia osób o ograniczonej mobilności.

ROZDZIAŁ VIII.

Informacja i promocja

§ 19.

1. Informacja o realizacji usługi door-to-door będzie znajdowała się na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych Gminy Łława, jak również zostanie rozpowszechniona

- w formie plakatów lub ulotek na terenie wszystkich zamieszkałych miejscowości w gminie, przekazywana drogą ustną i pisemną przez pracowników GOPS oraz sołtysów, w tym podmiotom współpracującym i realizującym działania aktywizacyjne na terenie gminy.
2. Plakaty i informacje będą przygotowane w sposób czytelny, czcionką odpowiednią dla osób niedowidzących.
 3. Celem weryfikacji skuteczności dotarcia z komunikatem o usłudze, w momencie zgłaszania się użytkownika/użytkowniczki z zamówieniem, pozyskiwana będzie od niego informacja o źródle informacji o usłudze door-to-door. Zbiorcze dane będą analizowane w ramach systemu monitoringu i kontroli jakości realizacji usługi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Integralną część Regulaminu stanowią załączniki:

Załącznik nr 1. Formularz zgłoszeniowy Użytkownika/Użytkowniczki usługi transportowej door-to-door

Załącznik nr 2. Oświadczenie o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door

Załącznik nr 3. Formularz zamawiania przejazdu w ramach usługi transportowej door-to-door

Załącznik nr 4. Formularz zgłaszania uwag i opinii dotyczących zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door

Załącznik nr 5. Formularz zgłaszania skarg i reklamacji dotyczących świadczenia usług transportowych door-to-door

Załącznik nr 6. Ankieta satysfakcji użytkownika/użytkowniczki

.....
(pieczęcie i podpisy osób upoważnionych do składania oświadczeń woli w imieniu Grantobiorcy i zaciągania zobowiązań)

Załącznik nr 1

**Formularz zgłoszeniowy
Użytkownika/Użytkowniczki usługi transportowej door-to-door**

Imię i nazwisko	
Adres zamieszkania	
Data urodzenia	
Nr telefonu	
E-mail	
Źródło informacji o usłudze door-to-door	

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis Użytkownika/Użytkowniczki

Niniejszym oświadczam, iż zapoznałem/łam się z *Regulaminem świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Iława* i zobowiązuję się do przestrzegania jego zasad.

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis Użytkownika/Użytkowniczki

Załącznik nr 2

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

Niniejszym oświadczam, iż spełniam co najmniej jedno z poniższych kryteriów uprawniających do skorzystania z usługi transportu door-to-door:

1. Jestem osobą posiadającą orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, wskazujące na następujące przyczyny niepełnosprawności:

- 01-U *Niepełnosprawność intelektualna*
- 02-P *Choroby psychiczne*
- 03-L *Zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu*
- 04-O *Choroby narządu wzroku*
- 05-R *Upośledzenie narządu ruchu*
- 06-E *Epilepsja*
- 07-S *Choroby układu oddechowego i krążenia*
- 08-T *Choroby układu pokarmowego*
- 09-M *Choroby układu moczowo-płciowego*
- 10-N *Choroby neurologiczne*
- 11-I *Inne schorzenia*
- 12-C *Całościowe zaburzenia rozwojowe*

2. Posiadam inne wskazania w zakresie ograniczenia mobilności, tj.

- poruszam się o kulach
- poruszam się na wózku inwalidzkim
- jestem osobą niewidomą lub słabowidzącą
- mam ograniczoną sprawność ze względu na inne przesłanki niż wskazane powyżej, tj....

.....
.....

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis Użytkownika/Użytkowniczki

FORMULARZ ZAMAWIANIA PRZEJAZDU W RAMACH USŁUGI TRANSPORTOWEJ DOOR-TO-DOOR

Imię i nazwisko		
Nr telefonu		
E-mail		
Termin usługi		
Miejsce i proponowana godzina podstawienia pojazdu		
Godzina powrotu		
Adres docelowy		
Potrzeba pomocy w zakresie dotarcia do pojazdu	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
Przejazd z dodatkowymi osobami lub psem asystującym	<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
CEL PODRÓŻY (prosimy zaznaczyć znakiem „x” właściwą kratkę)		
Społeczny (w tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr itp.), spotkania integracyjne)	<input type="checkbox"/>	
Zawodowy (w tym m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze i zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy)	<input type="checkbox"/>	
Edukacyjny (wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy)	<input type="checkbox"/>	
Zdrowotny (mający na celu wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonujących w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych, w tym rehabilitacyjnych)	<input type="checkbox"/>	

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis Użytkownika/Użytkowniczki

Załącznik nr 4

**FORMULARZ ZGŁASZANIA UWAG I OPINII DOTYCZĄCYCH
ZAKRESU I SPOSOBU ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH
DOOR-TO-DOOR**

Imię i nazwisko	
Nr telefonu	
E-mail	
Zgłaszane uwagi i propozycje	

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis Użytkownika/Użytkowniczki

Załącznik nr 5

**FORMULARZ ZGŁASZANIA SKARG I REKLAMACJI DOTYCZĄCYCH
ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR**

Imię i nazwisko	
Nr telefonu	
E-mail	
Opis sytuacji/sformułowanie zarzutu	
Wskazanie punktu Regulaminu, który został naruszony	

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis Użytkownika/Użytkowniczk

ANKIETA SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKA/UŻYTKOWNICZKI

Szanowni Państwo!

W związku z dążeniem do optymalnego dopasowania sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door do Państwa potrzeb, zwracamy się z prośbą o wypełnienie ankiety satysfakcji użytkownika/użytkowniczki tychże usług. Ankieta jest całkowicie anonimowa, a jej wyniki posłużą do oceny jakości świadczonych usług.

- 1. Jak oceniają Państwo swój stopień zadowolenia ze zrealizowanej usługi? Prosimy o ocenę poprzez postawienie znaku „X” na skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza bardzo nisko, a 10 bardzo wysoko.**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- 2. Jak oceniają Państwo dopasowanie usługi do Państwa potrzeb?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- 3. Jak oceniają Państwo jakość i stan pojazdu realizującego przejazd w ramach usługi?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- 4. Jak oceniają Państwo postępowanie (zachowanie, kulturę osobistą, uprzejmość) osób realizujących usługę?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Projekt realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020
Oś Priorytetowa II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji;
Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym