

**Regulamin świadczenia usługi „Płużnickiej taksówki „na terenie Gminy Płużnica**

**w ramach projektu „Płużnickie Centrum Usług Społecznych  - rozwój, integracja i koordynacja usług społecznych dla mieszkańców Gminy Płużnica”**

**CEL USŁUGI „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” ORAZ UŻYTKOWNICY**

1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z usług specjalistycznego przewozu osób, realizowanych w ramach projektu pn. „Płużnickie Centrum Usług Społecznych - rozwój, integracja i koordynacja usług społecznych dla mieszkańców Gminy Płużnica” zwanego dalej “projektem”, w okresie od 01 kwietnia 2024 r. do 31 marca 2027 r. Projekt jest współfinansowany ze środków programu Fundusze Europejskie dla Kujaw i Pomorza 2021-2027.
2. Przez termin „użytkownicy” rozumie się osoby uprawnione do skorzystania z usługi „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA”
3. Realizacja usługi „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” dla osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności, świadczona będzie usługa indywidualnego transportu, poprzez wykorzystanie specjalistycznego busa, dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
4. Usługa „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” skierowana będzie do wszystkich niemobilnych mieszkańców Gminy Płużnica (łącznie przez cały okres realizacji zadania zaplanowano obsługę 140 osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu w tym z powodu: wieku, stanu zdrowia i niepełnosprawności z 14 Klubów Samopomocy oraz 72 osób mieszkańcy Gminy Płużnica w tym głównie osób samotnych, z niepełnosprawnościami, o niskich dochodach które nie mają możliwości dotarcia np. do sklepu, lekarza, fryzjera, Urzędu, itp. z powodu braku możliwości skorzystania z komunikacji publicznej. W projekcie zaplanowano 45 osób z niepełnosprawnością.
5. Uczestnicy projektu zgłaszać będą potrzebę realizacji dla nich usługi „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” do Płużnickiego Centrum Usług Społecznych.
6. Dwa podmioty będą świadczyć usługi „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” za pomocą pojazdów (busa) 9-osobowego dostosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami (w tym osób poruszających się na wózku inwalidzkim):
7. Towarzystwo Rozwoju Gminy Płużnica busem który został zakupiony w ramach projektu i zostanie użyczony nieodpłatnie do realizacji projektu Towarzystwu Rozwoju Gminy Płużnica.
8. Gmina Płużnica busem własnym.
9. Zadanie będzie świadczone głównie na terenie powiatu wąbrzeskiego oraz w szczególnie uzasadnionych wyjątkowych sytuacjach (dojazd do lekarza specjalisty, na specjalistyczne badania) na obszarze powiatów sąsiednich lub do Bydgoszczy (tylko onkologia) w miarę dostępności taksówki.
10. Użytkownik projektu usługi transportowej „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” jest zobowiązany do przestrzegania niniejszego regulaminu.
11. Pojazd służący do wykonywania usług transportowych „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” jest oznaczony znakiem stosowanym powszechnie przez osoby z niepełnosprawnością oraz numerem telefonu i adresem e-mail, pod którym będą przyjmowane zgłoszenia.
12. Usługi transportowe na rzecz użytkowników świadczone są w systemie „drzwi w drzwi” tj. zapewnieniem pomocy przy wyjściu z domu (lub innego miejsca) i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez użytkownika.
13. Realizator usługi „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” zastrzega sobie prawo w dowolnym momencie do wprowadzania zmian w niniejszym regulaminie.
14. Każdy użytkownik usługi posiada możliwość podróżowania z opiekunem/ opiekunką, asystentem/ asystentką bądź z psem przewodnikiem, posiadającym certyfikat psa asystującego.
15. Usługa transportowa będzie świadczona przez osoby posiadające odpowiednie uprawnienia.

**PROCEDURY REALIZACJI USŁUGI „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA”**

1. Usługi transportowe „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” dla użytkowników projektu, mieszkańców Gminy Płużnica świadczone są nieodpłatnie.
2. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona - osoba taka jest zobowiązana zwrócić koszt przejazdu Gminie Płużnica.
3. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi transportowej użytkownik lub osoba go reprezentująca składa realizatorowi wniosek o usługę „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA”, oświadczenie o spełnieniu kryteriów skorzystania z usługi i transportu „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” oraz klauzule informacyjną w sprawie ochrony danych osobowych*.*
4. Wzór wniosku oraz klauzuli informacyjnej w sprawie ochrony danych osobowych stanowi odpowiednio załącznik nr 1 i załącznik nr 2 niniejszego regulaminu.
5. Zgłoszenia od użytkowników spoza „Klubów Samopomocy” o potrzebie skorzystania z transportu odbywa się w wybrany sposób:

a) pod numerem telefonu 56 6887509 w dni robocze od godz. 7:30 do godz. 15:00, za wyjątkiem wtorku od godz. 7:30 do godz. 16:00,

b) drogą elektroniczną pod adresem e-mail: e.tomasik@pluznica.pl l.sankieiwcz@pluznica.pl

d) osobiście w Płużnickim Centrum Usług Społecznych siedziba Towarzystwo Rozwoju Gmina Płużnica 37A , w dni robocze od godz. 7:30 do godz. 14:00, za wyjątkiem wtorku od godz. 7:30 do godz. 16:00.

1. Zgłoszenia przejazdu dokonuje sam uprawniony użytkownik lub w jego imieniu rodzina, instytucja, osoba trzecia.
2. Zgłoszenie potrzeby przejazdu dokonuje się nie później niż na trzy dni robocze do godziny 14:00, przed planowanym terminem przejazdu.
3. Odwołanie przejazdu należy zgłosić nie później niż do godziny 12:00 dnia roboczego poprzedzającego zlecenie.
4. Centrum ma prawo do uzyskania od użytkownika informacji na temat:

a) imienia i nazwiska osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,

b) daty wykonania usługi,

c) wskazania potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi,

d) dokładnego adresu rozpoczęcia usługi oraz adresu docelowego,

e) celu podróży,

f) proponowanej godziny podstawienia samochodu oraz godziny powrotu,

g) telefonu kontaktowego w celu potwierdzenia zamówienia usługi,

h) informacji, czy przy danej usłudze będzie towarzyszyła dodatkowa osoba,

i) zakresu usługi, np. przewóz osoby niepełnosprawnej, poruszającej się o kulach, siedzącej na wózku inwalidzkim, z innymi dysfunkcjami, osoby starszej.

1. W przypadku, gdy w zgłoszonym przez użytkownika terminie nie ma możliwości realizacji zlecenia, użytkownik zostaje wpisany na listę rezerwową. W momencie zwolnienia samochodu (anulacja innej rezerwacji) zostanie poinformowany o możliwości przyjęcia zlecenia.
2. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi będzie decydować kolejność zgłoszeń.
3. W każdym przypadku o realizatorze usługi (TRGP lub Gmina Płużnica) decydować będzie pracownik Płużnickiego Centrum Usług Społecznych.
4. Jeden użytkownik może skorzystać z czterech przejazdów w miesiącu. W uzasadnionych przypadkach Realizator usługi transportowej „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” może zmienić limit.
5. Jeden przejazd rozumiany jest jako przejazd z miejsca pobytu użytkownika do miejsca docelowego wraz z drogą powrotną.
6. Załogę samochodu, świadczącego usługi transportowe „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA”stanowi kierowca, który posiada odpowiednie kwalifikację umożliwiające do kierowania specjalistycznym samochodem przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim oraz posiada ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.
7. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
8. Jeżeli czas dojazdu użytkownika do miejsca docelowego nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników przebiegają w bliskich odległościach, kierowca może łączyć przejazdy.
9. W szczególnie uzasadnionych przypadkach pracownik Płużnickiego Centrum Usług Społecznych ma możliwość weryfikacji oświadczenia użytkownika uprawnionego do korzystania z usługi transportowej „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu. Kierowca ma również możliwość weryfikacji odpowiedniego certyfikatu psa asystującego w sytuacjach podróżowania użytkownika wraz z psem przewodnikiem.
10. Kierowca ma możliwość weryfikacji tożsamości użytkownika/użytkowniczki usługi poprzez żądanie dokumentu stwierdzającego tożsamość (np. dowód osobisty).
11. Tylko jeden opiekun osoby z niepełnosprawnością ma prawo do bezpłatnego przejazdu na odcinku jazdy z użytkownikiem.
12. Kierowca może udzielić bezpłatnej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku (miejsca zamieszkania/miejsca docelowego) do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca zamieszkania/miejsca docelowego). Jednocześnie Kierowca może również służyć pomocą przy pokonywaniu, przez osobę potrzebującą wsparcia, schodów lub innych barier architektonicznych.
13. Kierowca nie świadczy pomocy i asysty w punkcie docelowym, np. nie przewiduje się pomocy w załatwieniu jakichkolwiek formalności w instytucjach użyteczności publicznych.
14. Kierowca może odmówić wykonania przewozu w przypadku, gdy użytkownik może zagrażać zdrowiu innych pasażerów lub kierowcy lub gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, że użytkownik wymaga specjalistycznego transportu ze względu na stan zdrowia. Płużnickie Centrum Usług Społecznych może odmówić realizacji usługi jeżeli w danym czasie planuje realizację usługi wcześniej zamówionej i w związku z tym nie jest w stanie wykonać tej usługi.
15. Kierowca będzie miał prawo odmowy wykonania usługi transportowej w razie niemożności zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu lub w sytuacji, gdy użytkownik lub opiekun będą np. pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
16. Kierowca po przybyciu na miejsce rozpoczęcia usługi informuje telefonicznie użytkownika o tym fakcie.
17. Czas oczekiwania kierowcy od momentu zgłoszenia się w miejsce realizacji zlecenia oraz po poinformowaniu użytkownika, nie może być dłuższy niż 15 minut. Przekroczenie traktowane jest jako rezygnacja z usługi.
18. W przypadku dwukrotnego zaistnienia sytuacji, o której mowa w pkt. 39 Płużnickie Centrum Usług Społecznych może odmówić przyjmowania zgłoszeń od danego użytkownika przez okres trwania projektu usługi transportu „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA”.

**ŚRODKI BEZPIECZEŃSTWA**

1. Osoba z niepełnosprawnością odbywająca przejazd na wózku inwalidzkim nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów mocujących wózek do podłogi pojazdu oraz wykonywać gwałtownych ruchów.
2. Opiekun osoby z niepełnosprawnością nie może w czasie jazdy odpinać pasów bezpieczeństwa, przemieszczać się i w jakikolwiek sposób utrudniać jazdę kierowcy.
3. Każdy pasażer podczas wykonywania usługi zachowuje wszystkie środki bezpieczeństwa tj. zajmuję odpowiednie miejsce, zapina pasy bezpieczeństwa oraz zachowuje się kulturalnie.
4. W pojeździe obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów oraz picia alkoholu, a także spożywania jakichkolwiek posiłków.

**PROCEDURA KOMUNIKACJI Z UŻYTKOWNIKAMI USŁUGI**

**„PŁUŻNICKA TAKSÓWKA”**

1. Akcja informacyjna dotycząca świadczenia usług transportu indywidualnego „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” będzie prowadzona poprzez wykorzystanie strony internetowej Płużnickiego Centrum Usług społecznych a także Gminy Płużnica.
2. Dane osobowe użytkowników są przechowywane przez Płużnickie Centrum Usług Społecznych z należytą starannością, zgodnie z zapisami Rozporządzenia o ochronie danych osobowych i są wykorzystywane jedynie do celów związanych z realizacją usług transportowych „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” w tym również w związku z koniecznością rozliczenia projektu i realizacją obowiązku archiwizacyjnego.
3. Wszelkie informację w zakresie spraw związanych z korzystaniem usług transportowych „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” realizowanych przez Płużnickie Centrum Usług Społecznych można uzyskać pod numerem telefonu: 56 68807509 a także drogą elektroniczną wysyłając zapytanie na adres e-mail.: e.tomasik@pluznica.pl, l.sankiewicz@pluznica.pl Skargi/reklamacje dotyczące jakości usług transportowych „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” świadczonych przez Płużnickie Centrum Usług Społecznych będzie można składać drogą mailową na.: e.tomasik@pluznica.pl, l.sankiewicz@pluznica.pl lub w formie pisemnej na adres Płużnickie Centrum Usług Społecznych siedziba Towarzystwo rozwoju Gminy Płużnica 37A , z dopiskiem „Płużnicka Taksówka”. Wszystkie skargi i wnioski będą rozpatrywane w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych.

**PROCESU KONTROLI I MONITORINGU JAKOŚCI USŁUG**

53. Monitoring i kontrola jakości realizowanych usług „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” będą się odbywać na podstawie:

a) liczby użytkowników/użytkowniczek usług transportowych (miesięcznie/rocznie),

b) liczby zrealizowanych kursów (miesięcznie/rocznie),

c) czasu przejazdu,

d) czasu oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę,

e) czasu postoju bez realizacji usługi,

f) częstotliwości kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych godzin),

g) liczby i powodów odmów wykonywania usług transportowych,

h) liczby odwołań/rezygnacji z usługi (miesięcznie/rocznie),

i) określenia celu podróży,

j) określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,

k) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji,

l) analizy danych zebranych w ramach ankiety satysfakcji użytkownika.

1. Dane, o których mowa w pkt. 53 będą zbierane wyłącznie do celów statystycznych, sprawozdawczych i analitycznych.
2. Płużnickie Centrum Usług Społecznych nie rzadziej niż raz na pół roku przeprowadzać będzie ankietę dotyczącą usług „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” wśród użytkowników.

*Załącznik nr 1 do Regulaminu*

*Świadczenia usługi „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA”*

**WNIOSEK**

**o świadczenie usługi „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA”**

Oświadczam, że poniższe dane mnie dotyczące są zgodne z prawdą oraz zobowiązuję się niezwłocznie poinformować o wszelkich zmianach danych zawartych w niniejszym oświadczeniu.

**IMIĘ I NAZWISKO : …………………………………………………………………………**

**USŁUGA: ………………………………………………………...............................................**

**DATA URODZENIA: …………………………………………………………………………**

**TELEFON KONTAKTOWY: ………………………………………………………………..**

**MIEJSCE ZAMIESZKANIA: ………………………………………………………………..**

**WSKAZANIE POTRZEBY WSPARCIA W ZAKRESIE MOBILNOŚCI UZASADNIAJĄCEJ Z USŁUGI (np. niepełnosprawność, ograniczenia ruchowe, przeciwności do samodzielnego poruszania się, wiek senioralny 60+)**

**…………………………………………………………………………………………………**

**…………………………………………………………………………………………………**

**CEL PODRÓŻY**

**…………………………………………………………………………………………………**

**…………………………………………………………………………………………………**

**………………………………………………………………………………………………….**

|  |
| --- |
| **KARTA PODRÓŻY** |
| **Od (miejsce rozpoczęcia podróży, miejsce odebrania pasażera):** | **Cel podróży (miejsce docelowe):** |
|  |  |
| **Godzina planowana/proponowana odjazdu:** | **Godzina przyjazdu (podaje się gdy uczestnik musi być w określonym miejscu o określonej godzinie):** |
|  |  |
| **Czy dodatkowa osoba towarzysząca** | **TAK / NIE****(proszę skreślić NIE jeśli usługa wymaga osoby towarzyszącej oraz w uwagach poniżej dopisać uzasadnienie)** |
| **Czy usługa ma być realizowana cyklicznie**  | **TAK / NIE****(proszę skreślić NIE jeśli usługa ma byś realizowana cyklicznie oraz w uwagach poniżej dopisać szczegółowe informację)** |
| **UWAGI:** |

**POSIADAM / NIEPOSIADAM (\*)** prawomocne orzeczenie o niepełnosprawności,

o stopniu niepełnosprawności: **ZNACZNY / UMIARKOWANY / LEKKI** (\*)

kod niepełnosprawności lub innych wskazań w zakresie ograniczenia mobilności ……………..………..

Jestem osobą zamieszkującą na terenie Gminy Płużnica.

**W przypadku zgłoszenia elektronicznego przetwarzany będzie również Pani/Pana adres e-mail.**

**Oświadczenie o braku przeciwwskazań do realizacji usługi**

Oświadczam, że mój stan zdrowia nie ma przeciwwskazań do skorzystania z usługi

### Podpis osoby składającej oświadczenie: …………………..…………………………………

**Zgoda na przetwarzanie danych**

**Niniejsza zgoda jest niezbędna w celu realizacji usług.**

Oświadczam że, **iż zgodnie z art. 6 ust. 1 pkt a 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 (Dz.U.UE.L.2016.119.1)** wyrażam zgodę na: przetwarzanie moich danych zawartych we wniosku w celu realizacji usługi „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” w ramach projektu „Płużnickie Centrum Usług Społecznych - rozwój, integracja i koordynacja usług społecznych dla mieszkańców Gminy Płużnica”.

**Płużnica, dnia …………………………………………………………...**

### Podpis osoby wyrażającej zgodę ……………………………..………………

Oświadczam, że zapoznałam/em się z ***Regulaminem*** *świadczenia usługi „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA”* i akceptujejego postanowienia.

Płużnica, dnia ……………………. ………………………………….

Czytelny podpis odbiorcy usługi

(\*) niepotrzebne skreślić

*Załącznik nr 2 do Regulaminu*

*Świadczenia usługi „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA”*

**KLAUZULA INFORMACYJNA**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 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 (Dz. Urz. UE L Nr 119, str. 1), zwanego dalej „RODO” informuje, że:

1. Administratorem danych jest Płużnickie Centrum Usług Społecznych reprezentowany przez Dyrektora

2. Do kontaktów w sprawie ochrony Twoich danych osobowych został także powołany inspektor ochrony danych, z którym możesz się kontaktować wysyłając e-mail na adres iod2@pluznica.pl.

Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

3. Państwa dane osobowe przetwarzane są na podstawie obowiązujących przepisów prawa, zawartych umów oraz na podstawie udzielonej zgody, w związku z realizacją obowiązku prawnego nałożonego na Administratorze na podstawie przepisów prawa.

Przekazanie danych osobowych jest niezbędne do realizacji Pani/Pana uczestnictwa w usłudze transportowej „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA”.

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu/celach:

a) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa;

b) realizacji umów zawartych z podmiotami działającymi na rzecz Administratora;

Państwa dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji usługi „PŁUŻNICKA TAKSÓWKA” w ramach projektu „Płużnickie Centrum Usług Społecznych - rozwój, integracja i koordynacja usług społecznych dla mieszkańców Gminy Płużnica”.

4. Informujemy, że dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji wymienianych w punkcie 3 celów, jednakże nie dłużej niż wynika to z przepisów prawa w związku z uprawnieniami stron postępowania oraz obowiązków związanych z prowadzeniem dokumentacji przez administratora danych osobowych w tym w związku z koniecznością rozliczenia projektu.

5. Państwa dane mogą być ujawniane podmiotom realizującym zadania na rzecz administratora danych osobowych, takim jak dostawcy oprogramowania wyłącznie w celu zapewnienia ich sprawnego działania z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych i poufności przetwarzania, operatorzy pocztowi w celu zapewnienia korespondencji, innym urzędom z zakresie obowiązujących przepisom oraz podmiotom publicznym w ramach zawartych porozumień i umów oraz w zakresie obowiązujących przepisów prawa.

6. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania oraz usunięcia, jak również prawo do ograniczenia przetwarzania danych, po okresie, o którym mowa powyżej.

7. Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.