



**MINIMALNE WYMOGI W ZAKRESIE STANDARDU**

**USŁUGI DOOR-TO-DOOR**

Warszawa, luty 2020

~~~~Wydawca*:*

**Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)**

al. Jana Pawła II 13,

00-828 Warszawa

tel.: 22 50 55 500

[www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

Opracowanie, zostało przygotowane za zlecenie PFRON przez Bluehill Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Stępińskiej 22/30 w ramach projektu pozakonkursowego pt. *„Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”*, Działanie 2.8 PO WER.

Spis treści

[Słownik pojęć i skrótów 4](#_Toc32939647)

[I. Cel przygotowania oraz sposób wykorzystania minimalnych wymogów w zakresie standardu usługi door-to-door 6](#_Toc32939648)

[II. Definicja usługi door-to-door i możliwych wariantów jej wykonywania 8](#_Toc32939649)

[III. Zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door (wraz z opisem potencjalnych użytkowników/użytkowniczek) 11](#_Toc32939650)

[IV. Opis sposobu realizacji usługi transportowej door-to-door 14](#_Toc32939651)

[V. Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu 17](#_Toc32939652)

[VI. Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców 19](#_Toc32939653)

[VII. Opis procedury wyboru wykonawców (jeżeli będą wybierani) 21](#_Toc32939654)

[VIII. Opis procedury komunikacji z klientami usługi 23](#_Toc32939655)

[IX. Opis procedur zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę 25](#_Toc32939656)

[X. Analiza czasu trasy przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi 28](#_Toc32939657)

[XI. Opracowanie indywidualnej i optymalnie dopasowanej do potrzeb klienta oferty 30](#_Toc32939658)

[XII. Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług 31](#_Toc32939659)

# Słownik pojęć i skrótów

***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 (określnie 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.funduszeeuropejskie.gov.pl *w zakładce „Zapoznaj się z prawem i dokumentami”*).

***Dostępność*** - dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2019 r. poz. 1696, z późn. zm.).

***Jednostki samorządu terytorialnego (jednostki, jednostki samorządu, JST)*** *–* gminy, związki i porozumienia gmin, powiaty oraz związki i porozumienia powiatów, które w ramach Projektu zamierzają uruchomić usługę indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności oraz – opcjonalnie - przeprowadzić niezbędne i odpowiednie usprawnienia w celu zapewnienia dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych.

***Koncepcja******transportu*** – kompleksowa koncepcja transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności; dokument niezbędny do złożenia wniosku w ramach konkursu grantowego dotyczącego finansowania usług transportowych door-to-door organizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

***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.). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

***PFRON*** – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

***Pojazd specjalistyczny*** - pojazd spełniający wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla pojazdu dostosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z Ustawą - Prawo o ruchu drogowym (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 110.) 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 (Dz.U. z 2019 r. poz. 2130).

***Projekt grantowy*** – projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door realizowany przez jednostkę samorządu terytorialnego finansowany w ramach Projektu PFRON.

***Projekt PFRON*** – projekt *Usługi indywidualnego transportu door-to door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych* realizowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Działania 2.8 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER) na lata 2014-2020.

***Regulamin*** - *Regulamin* *świadczenia usług transportowych door-to-door* – obowiązkowy dokument w przypadku wdrożenia przez JST usług transportowych door-to door przyjmowany przez JST albo poprzez akt organu stanowiącego (uchwałę rady gminy lub rady powiatu), albo akt organu wykonawczego gminy lub powiatu (zarządzenie). W przypadku gdy wnioskodawcą będzie związek gmin lub związek powiatów, odpowiednie akty prawa miejscowego będą musiały być przyjęte w każdej jednostce samorządu terytorialnego, na terenie której będą wdrażane usługi door-to-door.

***Usługa door-to-door*** – 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.

***Usługi aktywnej integracji*** - zostały 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.

***Użytkownicy/użytkowniczki*** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door i z usprawnień w budynkach; w tekście pojęcie „użytkownicy/użytkowniczki” używane jest zamiennie z pojęciem „odbiorcy usług”

# Cel przygotowania oraz sposób wykorzystania minimalnych wymogów w zakresie standardu usługi door-to-door

Celem opracowania „Minimalne wymogi w zakresie standardu usługi door-to-door” (*Standardy, Standardy usługi*) jest umożliwienie jednostkom samorządu terytorialnego (JST) prawidłowego przygotowania i wdrożenia usługi transportowej door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. Wdrożenie usług transportowych door-to-door na terenie poszczególnych samorządów terytorialnych powinno nastąpić w sposób uwzględniający odpowiednie normy jakościowe, tak aby użytkownicy/użytkowniczki mogli/mogły spodziewać się zbliżonego minimalnego zakresu i sposobu świadczenia tych usług niezależnie od miejsca zamieszkania. Opracowane *Standardy usługi* mają umożliwić uprawnionym JST przygotowanie i złożenie wniosku o finansowanie w konkursie grantowym, ogłoszonym w ramach projektu „*Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych*”, realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) w ramach Działania 2.8 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020 (PO WER). Podstawą przygotowania *Standardu usługi* była analiza stosowanych w JST rozwiązań w zakresie wdrażania usługi transportowej door-to-door dla osób z niepełnosprawnościami oraz inne dostępne przedmiotowe analizy i opracowania.

Ze względu na specyfikę i potencjał poszczególnych samorządów terytorialnych (w szczególności gmin wiejskich i miejsko-wiejskich) *Standardy* zostały sformułowane w sposób umożliwiający wdrożenie usług transportowych door-to-door przez jak największą liczbę JST przy zachowaniu odpowiedniej jakości samej usługi. W związku z tym, każda z jednostek samorządu terytorialnego korzystająca z finansowania w ramach ogłoszonego przez PFRON konkursu grantowego może, w zależności od potrzeb i własnej diagnozy sytuacji lokalnej, wdrożyć usługi transportowe door-to-door uwzględniając dodatkowe, uzupełniające elementy w stosunku do zakresu *Standardu usługi*.

*Standardy* odnoszą się do trzech **podstawowych modeli świadczenia usług door-to-door**:

* samodzielne świadczenie usług przez JST lub spółkę komunalną,
* zlecenia usług door-to-door komercyjnemu podmiotowi zewnętrznemu,
* powierzenia realizacji usług organizacji pozarządowej.

W konsekwencji nie wszystkie elementy opisane w *Standardach* będą miały zastosowanie do poszczególnych jednostek samorządu terytorialnego. W przypadku, gdy jednostka zdecyduje się na zlecanie usług na zewnątrz podmiotowi komercyjnemu lub organizacji pozarządowej, będzie musiała przeprowadzić odpowiednie postępowanie w trybie określonym we właściwych przepisach dotyczących zamówień publicznych lub w przepisach dotyczących zlecania zadań organizacjom pozarządowym. Z kolei w sytuacji, gdy jednostka samorządu terytorialnego zdecyduje się samodzielnie realizować usługę, nie będzie musiała stosować tych procedur. Podobnie w przypadku decyzji jednostki, co do zakresu współpłatności za usługi transportowe door-to-door – tylko jednostki samorządu, które zdecydują się pobierać opłaty od użytkowników/użytkowniczek, będą musiały zastosować odpowiednie wymogi co do kształtowania wysokości opłat oraz sposobu ich pobierania.

Większość standardów opisanych w niniejszym dokumencie, będzie wymagała formalnego określenia w ***Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door*** (zwanym dalej ***Regulaminem***) przyjmowanym przez każdą z jednostek samorządu terytorialnego, która chce realizować projekt finansowany przez PFRON. Elementy, które muszą się znaleźć w *Regulaminie* są wyraźnie zaznaczone przy omawianiu kolejnych standardów.

# Definicja usługi door-to-door i możliwych wariantów jej wykonywania

W pierwszej kolejności należy ustalić definicje, które pozwolą na wspólne rozumienie przez jednostki samorządu terytorialnego zakresu przedmiotowego i podmiotowego usługi door-to door.

Dla celów projektu *„Usługi indywidualnego transportu door-to door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”* (zwanego dalej *Projektem PFRON*) ***usługa transportowa door-to-door*** oznaczausługę indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmującą pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego.

W zakres pojęcia usługi door-to-door wchodzą zarówno **usługi realizowane przy pomocy specjalistycznego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami**, jak i pojazdu bez dostosowania, gdy rodzaj wsparcia w zakresie mobilności użytkownika/użytkowniczki nie wymaga przewozu specjalistycznym taborem.

Drugim kluczowym elementem jest zdefiniowanie użytkownika/użytkowniczki uprawnionego/uprawnionej do skorzystania z usługi transportowej door-to-door, czyli **osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności**. Są to osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne). Będą to zarówno osoby posiadające orzeczenie o niepełnosprawności lub orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

Usługi door-to-door będą kierowane w szczególności do osób, które potencjalnie mogą wejść/powrócić na rynek pracy. Zasadniczym **elementem wsparcia** w ramach usługi transportu door-to-door jest **transport osoby z** potrzebą wsparcia w zakresie mobilności **z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego.** Cel przejazdu w ramach usługi door-to-door powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (użytkowników/użytkowniczki).

**Aktywizacja społeczno-zawodowa** (zdefiniowana wyżej w „Słowniku pojęć i skrótów”) jest   
w szczególności wspierana przez usługi aktywnej integracji. **Usługi aktywnej integracji** zostały zdefiniowane 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* 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.

Do usług aktywnej integracji należą **usługi o charakterze**:

* + - **społecznym**, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS) lub Warsztatach Terapii Zajęciowej (WTZ);
    - **zawodowym**, których celem jest pomoc w podjęciu decyzji dotyczącej wyboru lub zmiany zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy (poprzez m.in. udział w zajęciach w CIS, KIS lub WTZ, kursy i szkolenia zawodowe), pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;
    - **edukacyjnym**, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy (m.in. edukacja formalna);
    - **zdrowotnym**, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.

Usługa transportowa door-to-door obejmuje zazwyczaj także **wsparcie udzielane użytkownikowi/użytkowniczce przez** **osoby z obsługi** **pojazdu** (kierowcę lub inną osobę) 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.

Analiza dotychczasowych doświadczeń we wdrażaniu w samorządach terytorialnych usług door-to-door wskazuje, że JST wykorzystują **trzy podstawowe modele** świadczenia tych usług:

1. **Samodzielne świadczenie usługi transportowej door-to-door przez JST lub spółkę komunalną np. zakup przez JST** (lub podmioty od niej zależne np. spółki komunalne lub spółki z udziałem gminy) **pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności lub jego leasingu i zatrudnienie kwalifikowanego kierowcy** **i ewentualnie dodatkowych osób** (np. asystenta/asystentki kierowcy, tłumacza języka migowego), w tym do pomocy/asysty w pokonywaniu schodów i innych barier architektonicznych.
2. **Zlecenie realizacji usługi transportowej door-to-door wyspecjalizowanemu podmiotowi zewnętrznemu wybranemu w oparciu o procedury zamówień publicznych.**
3. **Zlecenie realizacji usługi transportowej door-to-door organizacji pozarządowej w oparciu o procedury z ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie**.

W modelu drugim i trzecim elementem uzupełniającym jest sytuacja, gdy nie ma potrzeby przewozu użytkowników/ użytkowniczek specjalistycznym pojazdem. Wówczas transport może być realizowany w oparciu o samochody bez dostosowania z zapewnioną asystą lub zapewnienie asysty użytkownikowi/użytkowniczce w dotarciu do publicznego transportu funkcjonującego na terenie JST. Jednostka samorządu może posiadać własne samochody do realizacji usługi door-to-door. Usługi powinny być komplementarne z możliwościami finansowania transportu osób z niepełnosprawnościami/zakupu środków transportu ze środków PFRON.

# Zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door (wraz z opisem potencjalnych użytkowników/użytkowniczek)

**Potencjalnymi użytkownikami/użytkowniczkami** usług transportu door-to-door są osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne). Jak wspomniano, we wcześniejszym rozdziale, będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o niepełnosprawności lub orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).

**Zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door powinny być precyzyjnie określone   
w *Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door***.

Usługi door-to-door, finansowane w ramach *Projektu PFRON,* mają mieć na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwiać **korzystanie z usług aktywnej integracji**.

*Regulamin* powinien zawierać **kryteria dostępu do usługi transportu door-to-door,** w tym określaćco najmniej następujące elementy:

* kryteria, które muszą zostać spełnione przez osobę z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
* sposób powiązania usługi transportu door-to-door z aktywizacją społeczno-zawodową użytkownika/użytkowniczki,
* zasady opłacania części kosztów transportu (jeżeli współpłacenie jest przewidziane).

Regulamin ma także zawierać zobowiązanie do przestrzegania zasad *Regulaminu* przez użytkownika/użytkowniczkę.

W związku z tym, że zakres podmiotowy odbiorców usług transportowych, czyli osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmuje nie tylko osoby z niepełnosprawnościami, w *Regulaminie* należy wskazać konieczność złożenia **oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door**.

Wzór takiego **oświadczenia** (zawierający m.in. wskazanie kodu niepełnosprawności lub innych wskazań w zakresie ograniczenia mobilności) jest elementem *Regulaminu.* Przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door użytkownik/użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca składa takie oświadczenie.

Kierowcy lub osoby z obsługi transportu powinni mieć wskazaną w *Regulaminie* – **w szczególnie uzasadnionych przypadkach – możliwość weryfikacji oświadczenia** poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu o niepełnosprawności (orzeczenia o niepełnosprawności /stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu. O konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie transportu potencjalni odbiorcy usług muszą być informowani przy zamawianiu transportu. Ewentualne spory rozstrzyga właściwy organ jednostki samorządu terytorialnego.

Każdy/każda z użytkowników/użytkowniczek musi zostać poinformowany/poinformowana o **celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych** – 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). Użytkownik/użytkowniczka musi wyrazić pisemną zgodę na przetwarzanie swoich danych. Jednostka samorządu terytorialnego zapoznaje odbiorcę usługi ze stosowanymi w JST zasadami przetwarzania danych osobowych.

**Zakres gromadzonych danych** osobowych obejmuje co najmniej:

* imię i nazwisko odbiorcy usługi,
* wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
* wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki,
* cel podróży (tj. jedna z opcji określonych w *Regulaminie*) i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.

Zakres danych i informacji zbieranych od użytkowników/użytkowniczek jest wyraźnie określony w *Regulaminie świadczenia usług transportowych door-to-door* (w tym określenie sposobu odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych).

W przypadku realizacji usługi transportowej door-to-door przez zewnętrznego wykonawcę jednostka samorządu terytorialnego zawiera umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych zgodnie z zasadami obowiązującymi w danej jednostce.

Przed ostatecznym i formalnym przyjęciem *Regulaminu świadczenia usługi transportowych door-to-door* jednostka (lub jednostki) samorządu terytorialnego może/mogą przeprowadzić **konsultacje społeczne** *Regulaminu* i innych dokumentów. Konsultacje powinny być przeprowadzone w trybie przyjętym dla konsultacji publicznych w danej jednostce, z tym że przyjęta metoda konsultacji powinna uwzględniać wymóg pozyskania opinii interesariuszy, czyli osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności.

# Opis sposobu realizacji usługi transportowej door-to-door

Jednostka samorządu terytorialnego, która uzyska finansowanie w ramach *Projektu PFRON* na wdrożenie usług transportowych door-to-door, będzie musiała przyjąć *Regulamin* *świadczenia usług transportowych door-to-door* zgodnie z procedurami w niej obowiązującymi, albo poprzez akt organu stanowiącego (uchwałę rady gminy lub rady powiatu), albo akt organu wykonawczego gminy lub powiatu (zarządzenie). W przypadku, gdy wnioskodawcą będzie związek gmin lub związek powiatów, odpowiednie akty prawa miejscowego będą musiały być przyjęte w każdej jednostce samorządu terytorialnego, na terenie której będą wdrażane usługi door-to-door.

Podstawowym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego pojazdem dostosowanym do potrzeb użytkownika/użytkowniczki, przy czym **cel tego przejazdu powinien być związany z** **aktywizacją społeczno-zawodową** **użytkownika/ użytkowniczki**.

Co do zasady, usługi door-to-door będą świadczone z wykorzystaniem specjalistycznych pojazdów. 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 (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 110) 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 (Dz.U. z 2019 r. poz. 2130).

Możliwa jest też pośrednia forma świadczenia usług door-to-door w przypadku osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, które nie potrzebują specjalistycznego pojazdu do transportu osób z niepełnosprawnościami ruchowymi, ale którym wystarczy **wsparcie asystenckie** w dotarciu do i z samochodu. W takim przypadku transport może być realizowany przez samochody nie posiadające specjalistycznego wyposażenia.

**Zakres i formy współpłacenia za usługi oraz sposób pobierania opłat powinny być jednoznacznie i szczegółowo rozstrzygnięte w *Regulaminie świadczenia usług door-to-door*.**

Użytkownik/użytkowniczka usługi musi mieć precyzyjne informacje czy przejazd w ramach usługi door-to-door jest odpłatny, a jeżeli tak to: jaka jest wysokość opłat (informacja o wysokości opłaty powinna być również umieszczona w widocznym miejscu w pojeździe) oraz jaki jest sposób wnoszenia opłat (płatność z góry czy po realizacji kursu, bezpośrednio w pojeździe czy również dopuszczalne się inne formy płatności), oraz czy użytkownikowi/użytkowniczce zostanie wydane potwierdzenie zapłaty.

W przypadku przyjęcia przez jednostkę samorządu terytorialnego obowiązkowej współpłatności za usługi, **wysokość opłat powinna być współmierna do wysokości** **kosztów realizacji usług transportu door-to-door.** Jednostka samorządu terytorialnego powinna dokonać symulacji takich kosztów.

Podstawowymi **czynnikami determinującymi koszty transportu door-to-door** są:

1. liczebność załogi pojazdu;
2. długość przejazdu (np. stała opłata na terenie powiatu/gminy, w pozostałych przypadkach stawka za kilometr);
3. region kraju (ceny w dużych miastach co do zasady są znacznie wyższe, niż na terenach miejsko-wiejskich);
4. wielkość pojazdu, mająca wpływ na zużycie paliwa i koszty przeglądów;
5. koszty działania firmy przewozowej;
6. konkurencja na rynku firm świadczących usługi przewozowe;
7. liczba posiadanych pojazdów przez podmiot realizujący usługę;
8. miejsce zamieszkania obsługiwanych użytkowników/użytkowniczek;
9. wielkość popytu na daną usługę i liczba podmiotów świadczących usługi;
10. czas realizacji zamówienia od momentu zgłoszenia się użytkownika/użytkowniczki do rozpoczęcia realizacji usługi przewozowej;
11. zasady ponoszenia opłaty za kurs (lub jej części) w przypadku rezygnacji z usługi przez użytkownika/użytkowniczkę;
12. możliwość korzystania z usług w porze nocnej i w dni wolne od pracy.

**Kompetencje i umiejętności kierowców oraz ewentualnie innych osób z obsługi** pomagających osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności powinny być dostosowane do specyfiki użytkowników/użytkowniczek z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności. Dodatkowo kierowca pojazdu oraz dodatkowe osoby z obsługi powinni posiadać ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.

***Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door* powinien wyraźnie określać jakie osoby poza użytkownikiem/użytkowniczką mogą korzystać z nim ze wspólnego przejazdu**.

W szczególności *Regulamin* powinien dopuszczać sytuację, iż osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu, może korzystać z usługi transportowej wraz z **opiekunem/opiekunką lub asystentem/asystentką osoby z niepełnosprawnościami**. W tej sytuacji opiekun/opiekunka takiej osoby ma prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki. Podobne rozwiązanie powinno być przewidziane dla **osoby zależnej od użytkownika/użytkowniczki**. Dopuszczalny powinien być również bezpłatny przejazd **psa asystującego**.

# Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu

Co najmniej jeden z samochodów używanych w ramach realizacji usług transportowych door-door powinien spełniać niżej wymienione **warunki do przewozu osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku**, będzie to bowiem znacząca część grupy użytkowników/użytkowniczek usług.

Kluczową cechą specjalistycznych usług przewozowych dla osób z niepełnosprawnościami jest wykonywanie ich za pomocą **minibusów przystosowanych do przewozu osób na wózkach inwalidzkich**. Pojazdy te powinny posiadać specjalną homologację i spełniać warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Warunki i zakres dostosowania pojazdu do realizowania usług transportowych door-to-door dla osób

z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności obejmują:

1. dopuszczenie do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym;
2. przystosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;
3. instalację najazdu lub windy dla wózka inwalidzkiego,
4. wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodne z normą ISO 10542-2;
5. fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;
6. dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu;
7. pojazdy powinny być wyposażone w atestowaną windę załadowczą o udźwigu min 300 kg, posiadającą aktualne badania i przegląd Urzędu Dozoru Technicznego;
8. drzwi boczne przesuwne z obu stron pojazdu wraz z wysuwanym podestem;
9. klimatyzację;
10. przestrzeń pasażerską o wysokości min. 160 cm,
11. oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.

Ze względu na zróżnicowanie potrzeb transportowych użytkowników/użytkowniczek, jak również wysoką cenę dostosowanych pojazdów, **w praktyce mogą być również używane także pojazdy osobowe**. Małe auta są często wykorzystywane przy realizowaniu regularnych dowozów osób z niepełnosprawnościami, w przypadku, gdy te osoby poruszają się bez pomocy wózków inwalidzkich.

Dla zachowania odpowiedniej jakości i komfortu przejazdu **pojazdy**, przy pomocy których będzie realizowana usługa transportowa door-to-door, **nie powinny być starsze niż 5 lat** od czasu pierwszej rejestracji, z tym że pojazdy zakupione w ramach projektu finansowanego przez PFRON powinny być fabrycznie nowe.

Jednostka samorządu terytorialnego jest zobowiązana do dbałości o sprzęt finansowany w ramach *Projektu PFRON* i **serwisowania** go zgodnie z wymogami producenta, a także poddanie pojazdu opiece pogwarancyjnej w autoryzowanych stacjach obsługi.

W ramach realizowanych usług transportowych konieczne jest zapewnienie **ubezpieczenia** OC i AC pojazdu, ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz ubezpieczenia *assistance*.

**Kierowca** powinien posiadać odpowiednie uprawnienia do prowadzenia wybranego do realizacji usług pojazdu. Wymogi kompetencyjne wobec obsługi zostały opisane w rozdziale IV.

Obsługa pojazdu przeznaczonego do realizowania usług door-to-door powinna zostać zobowiązana do **dbania o ogólny stan pojazdów**, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdów w czystości.

Pojazdy używane do realizacji usług transportu door-to-door powinny posiadać **w pełni wyposażoną apteczkę oraz ewentualnie taksometry i kasy fiskalne** (dotyczy, jeżeli przewidziana jest częściowa odpłatność za usługi).

Na wyposażeniu pojazdów powinien również być wózek dla osób z niepełnosprawnościami, w razie gdyby użytkow nik/użytkowniczka go nie posiadał/posiadała, a byłaby konieczność przewiezienia go do pojazdu z użyciem wózka. W przypadku, gdy potencjalni użytkownicy/ użytkowniczki, będą wymagali/wymagały zniesienia lub wniesienia po schodach – w celu ułatwienia transportu po schodach może zostać zakupiony przez JST schodołaz osobowy do transportu osoby o ograniczonej mobilności.

Pojazdy wykorzystywane w ramach usługi transportowej door-to-door powinny być odpowiednio dodatkowo **oznaczone**, co najmniej: znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem e-mail, pod którymi przyjmowane będą zgłoszenia oraz o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door (zgodnie z wytycznymi promocji projektów finansowanych z EFS zawartymi w *Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020* dostępnymi na stronie internetowej [www.funduszeeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/](http://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/) w zakładce „Zapoznaj się z prawem i dokumentami”).

# Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców

Podstawowym warunkiem skutecznego wdrożenia każdej usługi publicznej, w tym usługi transportu door-to-door jest **dotarcie z odpowiednią informacją do potencjalnych odbiorców usługi** - osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

Każda jednostka samorządu terytorialnego, która uzyska finansowanie w ramach *Projektu PFRON* będzie musiała wdrożyć narzędzia dotarcia z informacją o usługach do potencjalnych odbiorców i zachęcenia ich do skorzystania z proponowanych usług.

Jednostka powinna zatem przeprowadzić po uzyskaniu finansowania, **akcję informacyjną** poprzez wykorzystanie własnych narzędzi komunikacji (strona internetowa, media samorządowe itp.), jak i poprzez wykorzystanie lokalnych instytucji.

W komunikacji z potencjalnymi odbiorcami usługi jednostka samorządu terytorialnego powinna używać narzędzi uwzględniających potrzebę docierania do 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 (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) oraz wsparcie specjalistów w zakresie języka migowego i miganego lub specjalistów posługujących się systemem komunikacji osób Głuchoniewidomych zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824).

Jednostka samorządu terytorialnego powinna wdrożyć odpowiednie narzędzia komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami, które pozwolą jej z jednej strony dotrzeć do użytkowników/ użytkowniczek, a z drugiej strony pozwolą na pozyskanie od tych instytucji informacji o ocenie usług i o potrzebie ewentualnych modyfikacji w zasadach świadczenia usług. Ważne jest, by JST stosowała właściwe dla lokalnej społeczności kanały komunikacji.

Jednostka samorządu powinna skierować **komunikat o usługach transportowych** door-to-door w szczególności do:

* lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
* instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,
* spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych,
* parafii,
* ośrodków pomocy społecznej,
* powiatowych centrów pomocy rodzinie,
* szkół,
* lokalnych mediów,
* sołtysów,
* potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.

Jednostka samorządu terytorialnego powinna weryfikować skuteczność dotarcia z komunikatem o usłudze door-to-door. Dlatego też, w momencie zgłaszania się odbiorcy usług z zamówieniem, operator usługi powinien uzyskać informację skąd użytkownik/użytkowniczka dowiedział/dowiedziała się o usłudze door-to-door. Zbiorcze dane powinny być analizowane w ramach systemu monitoringu i kontroli jakości opisanego w rozdziale XII.

# Opis procedury wyboru wykonawców (jeżeli będą wybierani)

Opisany poniżej standard, dotyczy tych jednostek samorządu terytorialnego, które zdecydują się na zlecenie usługi door-to-door wykonawcom zewnętrznym. W przypadku jednostek, które zdecydują się same wykonywać usługi transportowe door-to-door zastosowanie poniższych zaleceń będzie ograniczone do procedury zakupu pojazdu dostosowanego do przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

Poniżej wskazano **kluczowe akty prawne** obowiązujące w przypadku usług transportowych oraz przeprowadzania procedur zamówieniowych:

* Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1843);
* Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. - Prawo o ruchu drogowym (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 110);
* Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 8);
* Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2140);
* Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. 2019 r. poz. 688, z późn. zm.).

W przypadku zakupu pojazdów lub usług przez JST w ramach realizacji usług transportu door-to-door jednostki samorządu terytorialnego zobowiązane są do stosowania procedury zamówień publicznych.

Kluczowe znaczenie będą miały **kryteria dostępu** do udziału w ww. procedurze określające odpowiedni potencjał techniczny i merytoryczny wykonawcy usług transportowych door-to-door. W szczególności kryteria te powinny obejmować co najmniej:

* zapewnienie odpowiedniego **taboru** dostosowanego do przewozu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności według specyfikacji uwzględniającej minimalne standardy opisane w rozdziale V;
* zapewnienie dysponowania odpowiednim **zapleczem kadrowym** (kierowcy z właściwymi uprawnieniami oraz dodatkowe osoby z obsługi) do realizacji usług transportowych door-to-door;
* wykonanie przez wykonawcę usług przewozowych według określonych przez zamawiającego **zasad** co do terminów, intensywności, pobierania opłat, zastosowanych ubezpieczeń itd.

Jednym z kryteriów decydujących o zleceniu usługi w przypadku spełniania wymaganych jakościowych kryteriów dostępu powinno być kryterium ceny.

Zgodnie z art. 11 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie możliwe jest powierzenie (lub wsparcie w przypadku udziału wkładu własnego organizacji) przez jednostkę samorządu terytorialnego **realizacji zadania publicznego organizacji pozarządowej** (lub podmiotowi określonemu w art. 3 ust. 3 ww. ustawy) wyłonionej w trybie otwartego konkursu ofert opisanego w art. 13-15 ww. ustawy.

Organ administracji publicznej przy rozpatrywaniu ofert dotyczących **realizacji zadania publicznego** bierze pod uwagę:

1. możliwość realizacji zadania publicznego przez organizację pozarządową (lub podmioty wymienione w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie);
2. przedstawioną kalkulację kosztów realizacji zadania publicznego;
3. proponowaną jakość wykonania zadania i kwalifikacje osób, przy udziale których organizacja pozarządowa lub podmioty wymienione w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie będzie realizować zadanie publiczne;
4. planowany przez organizację pozarządową lub podmioty wymienione w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, udział środków finansowych własnych lub środków pochodzących z innych źródeł na realizację zadania publicznego oraz wkład rzeczowy, osobowy, w tym świadczenia wolontariuszy i pracę społeczną członków;
5. analizę i ocenę realizacji zleconych zadań publicznych w przypadku organizacji pozarządowej lub podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3, ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, które w latach poprzednich realizowały zlecone zadania publiczne, biorąc pod uwagę rzetelność i terminowość oraz sposób rozliczenia otrzymanych na ten cel środków.

W przypadku **obowiązywania na terenie danej jednostki samorządu terytorialnego odrębnych przepisów prawa miejscowego** (uchwał organów stanowiących lub zarządzeń organów wykonawczych) obejmujących swym zakresem udzielanie zamówień publicznych na usługi lub zlecenia zadań publicznych organizacjom pozarządowym (np. w ramach programów współpracy z organizacjami pozarządowymi) jednostka powinna uwzględnić te przepisy w procedurach i kryteriach wyboru wykonawców usług transportu door-to-door.

# Opis procedury komunikacji z klientami usługi

Niezależnie od **systemu skarg i reklamacji** oraz monitorowana i kontroli jakości usług transportowych door-to-door, istnieje potrzeba uwzględnienia w *Regulaminie świadczenia usług door-to-door* procedur bieżącej komunikacji z użytkownikami/użytkowniczkami usług tak, by możliwie najpełniej dopasowywać usługi transportowe door-to-door do potrzeb użytkowników/użytkowniczek.

W *Regulaminie* należy zamieścić postanowienia określające zasady i formy zgłaszania uwag i opinii przez użytkowników/użytkowniczki usług door-to-door, których szczegółowe omówienie znajduje się w rozdziale IX.   
W szczególności *Regulamin* powinien wskazywać adres e-mail oraz numer telefonu do składania uwag (też w formie sms) oraz zawierać formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door. Forma zgłaszania uwag powinna uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu). Jednocześnie *Regulamin* powinien wyraźnie określać, w jaki sposób i kiedy zgłaszający otrzymają odpowiedź na zgłaszane uwagi i opinie. Nie powinien to być termin dłuższy niż miesiąc.

Ważne jest, by jednostka samorządu terytorialnego używała w komunikacji z użytkownikami/ użytkowniczkami narzędzi uwzględniających potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu poprzez m.in. odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej zgodnej z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) oraz wsparcie specjalistów zgodnie z wymogami przepisów o języku migowym i innych środkach komunikowania się.

Skuteczność realizacji poszczególnych usług publicznych zależy w dużej mierze od stworzenia sieci lokalnej współpracy różnych instytucji i organizacji pozarządowych. Dlatego też jednostka samorządu terytorialnego powinna wdrożyć odpowiednie **narzędzia komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami oraz organizacjami**. Rekomenduje się przyjęcie zasady, iż nie rzadziej niż raz na pół roku jednostka samorządu terytorialnego wysyłać będzie **ankietę dotyczącą usług door-to-door.**

Ankieta będzie kierowana między innymi do:

* lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
* ośrodków pomocy społecznej,
* powiatowych centrów pomocy rodzinie,
* lokalnych pracodawców.

*Regulamin* powinien zawierać opis zakresu i form współpracy JST z lokalnymi instytucjami w zakresie wdrażania usługi transportowej door-to door.

# Opis procedur zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę

**Sposób zamawiania usługi przez użytkowników/użytkowniczki** powinien być precyzyjnie określony w *Regulaminie świadczenia usług door-to-door* z uwzględnieniem dwóch kluczowych elementów. Po pierwsze, powinien on odnosić się do różnych rodzajów niepełnosprawności oraz potrzeb w zakresie wsparcia w mobilności. Po drugie, sposób zamawiania usługi powinien być maksymalnie uproszczony i łatwo dostępny dla użytkowników/użytkowniczek.

Dlatego też *Regulamin* określi **co najmniej**:

* 1. **Kanały komunikacji użytkowników/użytkowniczek** usług chcących zamówić usługę door-to-door z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu, wzroku i słuchu. *Regulamin* określi:
* numer telefonu, pod którym można zamawiać usługę transportową door-to-door z informacją, w jakie dni i w jakich godzinach będzie on czynny, możliwy też powinien być kontakt poprzez sms;
* e-mail (wskazany adres), na który można zgłaszać zamówienie wraz z informacją zwrotną potwierdzającą otrzymanie wiadomości;
* możliwość zamówienia usługi za pośrednictwem formularza na stronie internetowej (zgodnej z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych - Dz. U. 2019 poz. 848) jednostki i/lub wykonawcy usług z zachowaniem odpowiedniej wielkości liter oraz kontrastu, z informacją zwrotną do użytkownika/użytkowniczki o skutecznym przesłaniu formularza;
* możliwość złożenia prostego pisma (formularza) do urzędu lub wykonawcy usługi transportowej door-to-door;
* możliwość zamówienia usługi osobiście w JST lub u wykonawcy usługi transportowej;
* termin, w jakim użytkownik/użytkowniczka otrzyma odpowiedź na swoje zgłoszenie.
  1. **Zakres danych, jakie należy podawać przy zamówieniu usługi** transportu door-to-door.

Podawane przez użytkownika/użytkowniczkę dane powinny obejmować co najmniej: imię   
i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności; wskazanie potrzeby wsparcia   
w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi; dokładny adres docelowy; cel podróży (w *Regulaminie* może być podanych kilka przykładowych celów do wyboru przez użytkownika/użytkowniczkę); 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.

* 1. **Sposób przekazywania i potwierdzania terminu realizacji usługi**.

*Regulamin* powinien określać z jakim wyprzedzeniem czasowym należy zamawiać usługę transportu door-to-door. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni. Natomiast czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać   
24 godzin.

W przypadku możliwości realizowania usług w dni wolne od pracy oraz usług o charakterze stałym, można w *Regulaminie* wprowadzić dodatkowe postanowienia modyfikujące czas oczekiwania na przyjęcie i realizację usługi.

Informację potwierdzającą przyjęcie zamówienia na usługę należy przekazać w sposób zapewniający jej dotarcie do użytkownika/użytkowniczki, w szczególności z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi.

Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi powinien/powinna za każdym razem otrzymywać informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd. Czas oczekiwania pojazdu nie powinien być dłuższy niż 15 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten powinien być 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.

* 1. **Zasady odwołania/ rezygnacji z usługi.**

*Regulamin* powinien przewidywać możliwość odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door, z tym że skutki odwołania/rezygnacji powinny być zależne od momentu rezygnacji. W przypadku odwołania/rezygnacji zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce (JST może też ustalić inny termin możliwego odwołania – np. poprzedni dzień), użytkownik/użytkowniczka nie powinien/nie powinna ponosić żadnych konsekwencji (chyba, że zamawianie i odwoływanie przez tą samą osobę będzie miało charakter notoryczny).

W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/użytkowniczka powinien/powinna być obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.

* 1. **Powody braku możliwości realizacji usługi** zgodnie z zamówieniem wraz z określeniem innych terminów i możliwości transportu.

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), użytkownik/użytkowniczka powinien/powinna otrzymać niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

# Analiza czasu trasy przejazdu pod kątem czasu i kosztów usługi

Jednostka samorządu samodzielnie lub wykonawca usługi transportu door-to-door (na zlecenie jednostki), powinni zbierać dane pozwalające na ocenę racjonalności i efektywności realizowanych przejazdów w ramach usługi transportowej door-to-door, w szczególności przy użyciu prostego narzędzia informatycznego opartego na popularnych i dostępnych programach bazodanowych (np. Excel). Szczegółowy **zakres i sposób zbierania danych** jednostka samorządu terytorialnego powinna dopasować do swoich potrzeb i możliwości w tym zakresie.

**Zakres zbieranych danych** powinien uwzględniać co najmniej następujące elementy:

* liczba użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door (rocznie, miesięcznie),
* liczba kursów dziennie / miesięcznie,
* liczba zrealizowanych kursów,
* czas przejazdu, czas oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę, czas postoju bez realizacji żadnej usługi,
* kwoty pobieranych opłat jednostkowych oraz w skali miesiąca,
* częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu,
* liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez JST lub wykonawcę usługi,
* liczba odwołań/rezygnacji z usługi,
* określenie celu podróży,
* określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.

Powyższe dane powinny być zbierane wyłącznie do celów statystycznych, sprawozdawczych i analitycznych, z wyłączeniem danych konkretnych osób. Nie będzie więc potrzeby stosowania narzędzi ochrony danych osobowych.

Sposób zbierania danych powinien pozwalać na analizę usług transportowych door-to-door w kontekście efektywnego czasu przejazdów oraz analiz w układzie dziennym (średnia na jeden dzień, najbardziej/najmniej popularne dni tygodnia), miesięcznym, kwartalnym i rocznym.

Analiza przeprowadzona przez jednostkę samorządu terytorialnego powinna zawierać też ocenę racjonalności kosztowej, poprzez co najmniej przeliczenie kosztów utrzymania usług transportu door-to-door na jeden zrealizowany przejazd.

Punktem odniesienia do mierzenia dopasowania usług do realnych potrzeb i efektywności tych usług powinny być założenia przyjęte przez jednostkę samorządu terytorialnego w ***Koncepcji transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,*** będącej obowiązkowym załącznikiem do wniosku w ramach konkursu ogłoszonego przez PFRON.

Jednostka samorządu jest zobowiązana dokonywać zbiorczych podsumowań i analizy zebranych danych, nie rzadziej niż raz na miesiąc. Efektem tej analizy powinna być notatka zawierająca zbiorcze dane oraz porównanie ich z założeniami przyjętymi w ww. *Koncepcji.*

Jednym z rezultatów ww. analiz powinny być również wnioski co do dopasowania zasobu kadrowego dla realizacji usług transportowych door-to-door (np. co do potrzeby zatrudniania dodatkowych osób) oraz potencjału sprzętowego (np. dodatkowe wyposażenie pojazdu, schodołaz).

# Opracowanie indywidualnej i optymalnie dopasowanej do potrzeb klienta oferty

Przygotowując *Koncepcję transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności* (będącą elementem wniosku JST o finansowanie z PFRON) jednostka samorządu terytorialnego będzie musiała dokonać diagnozy lokalnej sytuacji i poddać **ocenie potrzeby transportowe** osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności **z uwzględnieniem profilu i specyfiki tych osób**. Analiza powinna też obejmować informację o realizowanych na terenie jednostki usługach asystenckich oraz innych usługach skierowanych do osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

Dane te, należy wykorzystać do przygotowania optymalnej i dopasowanej do realnych i konkretnych potrzeb oferty usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności. Oferta powinna uwzględniać istniejące na terenie danej JST możliwości komunikacyjne oraz realizowane na terenie JST działania z zakresu integracji społeczno-zawodowej. **Zidentyfikowane wymogi i potrzeby potencjalnych użytkowników/użytkowniczek** usług, powinny wpłynąć na decyzje m.in. co do zakresu i sposobu świadczenia usług, rodzaju, liczby i wyposażenia wykorzystywanych pojazdów, liczby osób zaangażowanych do obsługi usług transportowych, wysokość ewentualnej odpłatności za usługi.

Niezależnie od analizy dokonanej w ramach *Koncepcji* jednostka samorządu terytorialnego powinna pozyskiwać – z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych – dane dotyczące użytkowników/użytkowniczek w procesie monitorowania funkcjonowania usługi transportowych door-to-door (m.in. dane statystyczne dotyczące użytkowników/użytkowniczek) oraz dane dotyczące satysfakcji użytkownika/użytkowniczki. Szczegółowe formy i zakres zbierania ww. danych zostały opisane w innych rozdziałach niniejszego opracowania. Wyniki analizy tych danych powinny być wykorzystane przez JST do **korygowania zakresu i sposobów realizacji usług transportowych door-to-door**, tak by jak najlepiej dopasować je do realnych potrzeb i profilu użytkowników/użytkowniczek. Zgodnie z założeniami przyjętymi w niniejszym opracowaniu, analiza danych zebranych w ramach monitoringu i kontroli jakości, powinna być prowadzona przez jednostkę samorządu terytorialnego nie rzadziej niż raz na kwartał.

# Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług

W *Regulaminie usług transportu door-to-door* powinny być wyraźnie określone **zasady, zakres i procedury dotyczące zgłaszania skarg i reklamacji** oraz monitorowania i kontroli jakości usług.

Każda z jednostek, która otrzyma finansowanie na wdrożenie usług door-to-door, może dopasować ten element *Regulaminu* do własnych ustalonych zwyczajów i procedur zachowując jednak wspólne dla wszystkich jednostek **minimalne wymagania** obejmujące:

* 1. **Formę, zakres, adresata zgłaszania skarg i reklamacji dotyczących jakości usług door-to-door**.

Ostatecznym adresatem skarg i reklamacji jest zawsze jednostka samorządu terytorialnego. W przypadku zlecenia realizacji usług przez wykonawcę, można przyjąć formułę składania skarg i reklamacji za pośrednictwem wykonawcy. Powinno się przewidywać różne formy składania skarg i reklamacji z uwzględnieniem możliwych niepełnosprawności użytkowników lub użytkowniczek (telefon, e-maile, pismo, formularz). *Regulamin* musi określać co powinno się znaleźć w skardze/reklamacji (dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu *Regulaminu*, który zdaniem autora został naruszony).

* 1. **Formularze reklamacji z uwzględnieniem osób z niepełnosprawnością wzroku**.

Na stronie internetowej JST powinien znajdować się formularz reklamacyjny dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast).

* 1. **Określenie czasu reakcji i zakresu informacji zwrotnej związanych z reklamacjami.**

W *Regulaminie* powinien być określony maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację. Nie może on być dłuższy niż 14 dni roboczych.

* 1. **Formy kontroli i monitoringu jakości usług w kontekście uwarunkowań danego JST**.

Elementy monitoringu i kontroli jakości usług transportowych door-to-door, powinny być dopasowane do specyfiki i praktyk występujących w danej jednostce samorządu terytorialnego. Powinny one jednak uwzględniać obowiązkowo co najmniej trzy elementy:

* analizę danych opisanych w Rozdziale X;
* analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
* analizę danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/ użytkowniczki – każdy użytkownik/użytkowniczka powinien mieć możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi; ankieta powinna być dostępna zarówno w pojazdach, jak i powinna być możliwość jej przesłania e-mailem lub poprzez formularz na stronie internetowej.
  1. **Zakres i terminy zbierania informacji w ramach systemu kontroli i monitoringu usług.**

Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości powinny być analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji, natomiast zbiorcze dane powinny być analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał.

* 1. **Wykorzystanie wyników kontroli i monitoringu dla korekty zakresu i sposobów realizacji usług door-to-door**.

Zbiorcze dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości powinny być elementem wskazanej we wcześniejszym rozdziale, kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door i służyć do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.