

**ZARZĄDZENIE NR ON-II.0050.434.2024.PS
PREZYDENTA MIASTA BIELSKA-BIAŁEJ**

z dnia 5 czerwca 2024 r.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług transportowych dla osób
z niepełnosprawnościami na terenie miasta Bielska-Białej**

Na podstawie art. 30 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 609,721)

postanawiam

§ 1. Wprowadzić Regulamin świadczenia usług transportowych dla osób z niepełnosprawnościami na terenie miasta Bielska-Białej, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Naczelnikowi Wydziału Polityki Społecznej Urzędu Miejskiego w Bielsku-Białej.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2024 roku.

Regulamin świadczenia usług transportowych dla osób z niepełnosprawnościami na terenie miasta Bielska-Białej

Postanowienia ogólne.

1. W celu realizacji usługi transportu dla osób z niepełnosprawnościami, określa się regulamin świadczenia usług w formie zasad organizacji i funkcjonowania przewozu osób.
2. Osoba z niepełnosprawnością korzystająca z usługi jest zobowiązana do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu.
3. Świadczenie usługi dla osób z niepełnosprawnościami jest nieodpłatne.
4. Usługi świadczone są według potrzeb i na podstawie składanych zamówień przez beneficjentów, zgodnie z możliwościami przewoźnika.
5. Usługi transportowe realizowane są przez przewoźnika dwoma pojazdami przeznaczonymi konstrukcyjnie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
6. Ilekroć w treści regulaminu jest mowa o:
 - **osobie z niepełnosprawnościami (beneficjencie)** – rozumie się przez to osobę posiadającą orzeczenie o stopniu niepełnosprawności,
 - **mieszkańcu** – rozumie się przez to osobę zamieszkałą na terenie miasta Bielska-Białej,
 - **przewoźniku** – rozumie się przez to organizację pozarządową lub inny podmiot realizujący transport na zlecenie miasta Bielska-Białej,
 - **opiekunie** – rozumie się przez to osobę towarzyszącą osobie niepełnosprawnej,
 - **asystencie** – rozumie się przez to osobę udzielającą wsparcia polegającego na pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu z pojazdu oraz w przemieszczeniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku docelowego,
 - **psie asystującym** – rozumie się przez to odpowiednio wyszkolonego i specjalnie oznaczonego psa, a w szczególności psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym,
 - **zgłoszeniu** – rozumie się przez to zamówienie usługi przewozu osób dokonane u przewoźnika osobiście, telefonicznie, drogą elektroniczną,
 - **przewozie** – rozumie się przez to usługę przewozu osób z niepełnosprawnościami,
 - **pojeździe** – rozumie się przez to pojazd przeznaczony do przewozu osób z niepełnosprawnościami,
 - **kursie** – rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego, wskazanego przez beneficjenta, z zastrzeżeniem zapisu w części II pkt 1 regulaminu,
 - **regulaminie** – rozumie się przez to Regulamin świadczenia usług transportowych dla osób z niepełnosprawnościami,
 - **usłudze** – rozumie się przez to usługę indywidualnego transportu dla osób z niepełnosprawnościami, obejmującą pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego.

II. Zasady organizacji i funkcjonowania transportu dla osób z niepełnosprawnościami.

1. Usługa będzie realizowana w obrębie administracyjnym Miasta Bielska-Białej oraz na trasie do placówek (ośrodków) zdrowia znajdujących się na terenach administracyjnym gmin sąsiadujących z miastem Bielsko-Białą.

2. Przewozy osób z niepełnosprawnościami świadczone są najkrótszą trasą. Przewoźnik ma prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu.
3. Osoba z niepełnosprawnościami mająca kłopoty w samodzielnym poruszaniu, może korzystać z usługi transportowej wraz z opiekunem lub psem asystującym. W tej sytuacji opiekun oraz pies asystujący takiej osoby ma prawo do przejazdu bezpłatnego w ramach usługi świadczonej dla osoby z niepełnosprawnościami. O tym fakcie ma obowiązek poinformować w momencie składania zamówienia.
4. Usługa będzie dostępna wyłącznie dla osób spełniających definicję osoby z niepełnosprawnościami określoną w części I. pkt 6 niniejszego regulaminu, które ponadto:
 - są mieszkańcami miasta Bielska-Białej oraz
 - które ukończyły 18 lat.
5. Ocena spełnienia kryteriów dostępu do usługi będzie następować poprzez złożenie oświadczenia, w którym beneficjent będzie potwierdzał spełnienie wszystkich łącznie wskazanych kryteriów.
6. Wzór oświadczenia stanowi załącznik do Regulaminu świadczenia usług transportowych dla osób z niepełnosprawnościami. Oświadczenie będzie składane przed pierwszym skorzystaniem z usługi.
7. Osoba odbierająca oświadczenie (pracownik przewoźnika) – przed realizacją usługi, będzie upoważniona do weryfikacji czy beneficjent spełnia kryteria dostępu do usługi, poprzez wgląd do dokumentów potwierdzających prawdziwość danych złożonych w oświadczeniu.
8. Beneficjent w celu potwierdzenia prawa do skorzystania z usługi i w celu weryfikacji złożonego oświadczenia powinien posiadać przy sobie:
 - a. dokument potwierdzający zamieszkanie na terenie miasta Bielska-Białej,
 - b. dokument potwierdzający wiek,
 - c. dokument potwierdzający niepełnosprawność, a w szczególności orzeczenie o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności lub o niezdolności do pracy lub inny dokument stwierdzający niepełnosprawność.

III. Zakres i sposób gromadzenia niezbędnych danych beneficjentów usługi transportu dla osób z niepełnosprawnościami.

1. Osoby z niepełnosprawnością, przed rozpoczęciem korzystania z usługi zostaną poinformowani 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).

2. Zakres gromadzonych danych osobowych obejmuje:

A. dane podstawowe, niezbędne do rejestracji klienta w usłudze (składane w oświadczeniu o spełnieniu kryteriów potwierdzających prawo do korzystania z usługi):

- imię i nazwisko klienta,
- wiek,
- stopień niepełnosprawności,
- numer telefonu oraz/lub adres e-mail,
- adres zameldowania/zamieszkania,
- wskazanie przyczyny potrzeby wsparcia uzasadniającej skorzystanie z usługi.

B. dane zmienne, wynikające z realizacji usługi:

- celu podróży tj.:

a. aktywizacja społeczna - zajęcia organizowane przez miejskie jednostki organizacyjne tj, domy kultury, teatry, centra kultury i inne w tym organizacje pozarządowe na terenie

miasta Bielska-Białej w formie warsztatów, kursów, spotkań integracyjnych, poradnictwa, dostępu do kultury (kino, teatr, koncerty, wystawy itp.) organizowanych na terenie miasta Bielska-Białej i na terenie gmin objętych dostępnością usługi), możliwości załatwienia spraw urzędowych (np. Urząd Skarbowy, ZUS, KRUS, MOSP, NFZ, Urząd Miejski, Biuro Paszportowe itp.), korzystanie z obiektów sportowych,

b. aktywizacja zawodowa - szkolenia, kursy zawodowe, w celu zdobycia kwalifikacji zawodowych lub przekwalifikowania zawodowego, korzystanie z oferty PUP, agencji pośrednictwa pracy, korzystanie z ofert instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową, utrzymaniem zatrudnienia itp.

c. aktywizacja edukacyjna – podnoszenie poziomu wykształcenia w szkołach i na uczelniach wyższych z terenu miasta Bielska-Białej i gmin objętych dostępnością usługi,

d. aktywizacja zdrowotna – rehabilitacja, dowóz do sanatorium, zaplanowane wizyty lekarskie, nieprzewidziane zdarzenia związane ze stanem zdrowiem i wsparciem w życiu codziennym.

3. Zgoda ma charakter dobrowolnego oświadczenia woli, a jej uzyskanie w formie pisemnej nastąpi przed realizacją usługi.

4. Jednym z podstawowych uprawnień beneficjenta jest odwołanie zgody na przetwarzanie danych – raz udzielona może zostać w każdym momencie wycofana i tylko od osoby fizycznej zależy, czy tego zażąda.

5. Odwołanie zgody na przetwarzanie danych nie wpływa na ważność czynności dokonanych po uzyskaniu zgody, a przed jej odwołaniem.

6. Odwołanie zgody na przetwarzanie danych nastąpić może formie telefonicznej, e-mailowej oraz w formie pisemnej złożonej u przewoźnika.

7. Beneficjent może w każdym przypadku odwołać zgodę na przetwarzanie danych, poprzez przesłanie żądania do administratora danych.

IV.Sposób i forma realizacji usługi transportowej dla osób z niepełnosprawnościami.

1. Usługa będzie polegała na indywidualnym transporcie co najmniej 1 osoby z miejsca rozpoczęcia podróży do wskazanego miejsca w celu realizacji aktywizacji określonych w części III, pkt 2. ppkt B, lit.: a, b, c, d regulaminu. W przypadku transportu z powrotem, beneficjent każdorazowo informuje o tym przewoźnika i zamawia transport powrotny.

2. Usługa będzie realizowana od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 18.00.

3. Beneficjenci mogą skorzystać ze wsparcia asystenckiego, polegającego na pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu z pojazdu oraz w przemieszczeniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku docelowego.

4. W przypadku beneficjentów, z którymi nie można nawiązać kontaktu, będą oni mogli skorzystać z usługi jedynie w towarzystwie pełnoletniego opiekuna, który nie będzie ponosił żadnej opłaty za transport.

5. Uprawniony do przewozu może korzystać z transportu z osobą towarzyszącą, jeżeli jest ona niezbędna w pomocy w poruszaniu się – bez dodatkowych opłat. Istnieje możliwość skorzystania z usługi wraz towarzyszącym psem-asystującym lub psem przewodnikiem – bez opłat. Fakt przejazdu z dodatkową osobą lub psem powinien być każdorazowo zgłaszany podczas zamawiania usługi.

6. Dopuszczona zostanie możliwość przewozu w tym samym czasie większej liczby beneficjentów, jeżeli będą one jechać z tej samej lokalizacji do tego samego celu lub z różnych lokalizacji do wspólnego celu i z powrotem.

7. Kierowca, po przyjechaniu na miejsce informuje beneficjenta telefonicznie lub przez domofon, że jest pod wskazanym adresem i jest gotowy do realizacji usługi (w tym do pomocy w dotarciu do pojazdu).

8. Pojazd będzie oczekiwał maksymalnie 15 minut.

9. Zgłoszenia na przewozy przyjmowane będą z co najmniej z 3 dniowym wyprzedzeniem poprzez:

- kontakt telefoniczny lub SMS (uruchomienie specjalnego numeru telefonu dostępnego w wyznaczonych godzinach pracy przewoźnika),
 - specjalnie utworzony adres e-mail – całodobowo,
 - osobiście w siedzibie przewoźnika realizującego usługę.
10. W trakcie zamawiania usługi osoby głuchonieme będą mogły skorzystać z pomocy tłumacza migowego realizującego usługę na zlecenie miasta Bielska-Białej.
 11. O możliwości realizacji usługi będzie decydować kolejność zgłoszeń.
 12. O możliwości realizacji usługi we wskazanym terminie, przewoźnik poinformuje beneficjenta telefonicznie lub e-mail'owo nie później niż 24 godziny przed realizacją usługi.
 13. W przypadku, jeżeli wykonanie usługi nie jest możliwe w zamówionym terminie, ponieważ przekracza możliwości przewozowe związane z wcześniej złożonymi zamówieniami transportowymi, dyspozytor powinien zaproponować inny termin.
 14. Beneficjent musi wskazać czy jest wymagana pomoc asystencka, czy porusza się na wózku inwalidzkim, czy wymagana jest pomoc w zejściu po schodach za pomocą schodołazu.
 15. Beneficjent przy zamawianiu usługi musi wskazać określoną godzinę, na którą ma być podstawiony pojazd w miejscu rozpoczęcia podróży (z uwzględnieniem odpowiedniej ilości czasu na dotarcie do celu) z dokładnością do 15 minut.
 16. Beneficjent może złożyć rezygnację z wykonania usługi lub po prostu ją odwołać, jednak nie później niż do 2 godzin przed planowanym rozpoczęciem usługi bez żadnych konsekwencji.
 17. Beneficjent może skorzystać z usługi maksymalnie 5 razy w miesiącu, za wyjątkiem konieczności kontynuacji korzystania przez beneficjenta z rehabilitacji.
 18. W przypadku powtarzających się nieuzasadnionych rezygnacji z zamawianych kursów (więcej niż dwa przypadki zawinione przez jedną osobę) przewoźnik może podjąć decyzję o czasowej odmowie realizacji usługi transportu.
 19. Uprawnionym do rozpatrzenia skarg, opinii, reklamacji czy uwag beneficjentów co do realizacji usługi będzie przewoźnik.
 20. Skargi i reklamacje, powinny być wnoszone niezwłocznie i nie później niż 2 dni robocze od czasu zaistnienia okoliczności, co do których beneficjent wnosi zastrzeżenia.
 21. Opinie, skargi, reklamacje i uwagi mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej.
 22. Opinia, reklamacja czy uwaga musi zawierać datę złożenia, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
 23. Reklamacja, która nie zawiera imienia i nazwiska oraz adresu osoby, która ją wniosła, nie zostanie rozpatrzona.
 24. W przypadku gdy sposób załatwienia reklamacji nie będzie satysfakcjonujący dla beneficjenta usługi, organem "odwoławczym" jest Urząd Miejski w Bielsku-Białej - Wydział Polityki Społecznej (dalej: Wydział).
 25. W przypadku chęci skorzystania z procedury "odwołania" beneficjent przekazuje tę samą skargę do Wydziału, pisemnie, e-mailowo lub ustnie do protokołu, wraz z odpowiedzią przewoźnika, z którą się nie zgadza.
 26. W przypadku skierowania sprawy do Wydziału, bada on sprawę zgodnie z zakresem przedmiotowym. Wydział może zażądać od przewoźnika wszelkich danych dotyczących realizacji usługi.
 27. Pisemna odpowiedź na wniesioną reklamację czy uwagi w terminie 14 dni od daty złożenia w Wydziale, zostanie przekazana beneficjentowi ją wnoszącemu, z informacją o podjętych działaniach.
 28. W przypadku stwierdzenia naruszenia umowy lub regulaminu usługi przez przewoźnika, Wydział może wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.
 29. Monitorowanie przebiegu realizacji usługi polegać będzie na przekazywaniu do 7 dni miesiąca następującego po pełnym miesiącu realizacji, do Wydziału - comiesięcznych raportów (zestawień za każdy dzień) danych dotyczących:

- liczby osób korzystających z usługi,
- liczby zrealizowanych tras,
- czasu przejazdu,
- czasu oczekiwania na osobę uprawnioną,
- czasu postoju pojazdu bez realizacji żadnej usługi,
- liczby kursów, podczas których odbywał się transport więcej niż jednej osoby ze wskazaniem liczby osób,
- wykazu miejsc początku i końca trasy,
- celu podróży,
- liczby odwołań/rezygnacji z transportu z podaniem przyczyny.

30. Kontrola prawidłowości realizacji usługi może być przeprowadzona podczas realizacji usługi, przez upoważnionych pracowników Wydziału. Kontrola będzie polegać na sprawdzeniu prawidłowości realizacji usługi, w tym na sprawdzeniu działania kanałów zamówień usługi (np. poprzez tzw. "testowego/tajemniczego klienta"), dokumentacji w siedzibie przewoźnika, prawidłowości wykorzystania pojazdów i innych urządzeń przeznaczonych dla transportu osób z niepełnosprawnościami oraz uprawnień osób, wobec których realizowane są usługi. Dodatkowo kontrola prawidłowości realizacji usługi może być przeprowadzona każdorazowo w wyniku zgłoszenia skargi lub reklamacji.

31. Badanie satysfakcji beneficjentów będzie się odbywało poprzez zbieranie krótkiego wywiadu przez przewoźnika, który będzie miał za zadanie wykazać czy zrealizowano cel założony w niniejszym regulaminie.

V. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie decyzję podejmuje Prezydent Miasta Bielska-Białej

OŚWIADCZENIE

1. Imię i nazwisko osoby z niepełnosprawnością:
.....
2. Wiek osoby z niepełnosprawnością:
3. Stopień niepełnosprawności:.....
4. Numer telefonu oraz/lub e-mail osoby z niepełnosprawnością:
.....
.....
5. Adres zameldowania/zamieszkania osoby z niepełnosprawnością:
.....
6. Wskazanie przyczyny potrzeby wsparcia osoby z niepełnosprawnością uzasadniającej skorzystanie z usługi:
7. Proponowana data, godzina podstawienia samochodu
8. Miejsce rozpoczęcia podróży (adres).....
9. Miejsce docelowe podróży (adres).....
10. Wskazanie czy Pasażer potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu
.....
11. Czy pasażer będzie korzystał z pomocy opiekuna lub psa asystującego
.....
12. Czy pasażer będzie na wózku lub czy będzie korzystał z innych urządzeń wspierających, jakich?
13. Wskazanie celu potrzeby wsparcia osoby z niepełnosprawnością uzasadniającej skorzystanie z usługi, proszę zaznaczyć odpowiednio 1, 2, 3, 4:
 - 1) aktywizacja społeczna - zajęcia organizowane przez miejskie jednostki organizacyjne tj., domy kultury, teatry, centra kultury i inne w tym organizacje pozarządowe na terenie miasta Bielska-Białej w formie warsztatów, kursów, spotkań integracyjnych, poradnictwa, dostępu do kultury (kino, teatr, koncerty, wystawy itp.) organizowanych na terenie miasta Bielska-Białej i na terenie gmin objętych dostępnością usługi), możliwości załatwienia spraw urzędowych (np. Urząd Skarbowy, ZUS, KRUS, MOSP, NFZ, Urząd Miejski, Biuro Paszportowe itp), korzystanie z obiektów sportowych,
 - 2) aktywizacja zawodowa - szkolenia, kursy zawodowe, w celu zdobycia kwalifikacji zawodowych lub przekwalifikowania zawodowego, korzystanie z oferty PUP, agencji pośrednictwa pracy, korzystanie z ofert instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową, utrzymaniem zatrudnienia itp.
 - 3) aktywizacja edukacyjna – podnoszenie poziomu wykształcenia w szkołach i na uczelniach wyższych z terenu miasta Bielska-Białej i gmin objętych dostępnością usługi,

- 4) aktywizacja zdrowotna – rehabilitacja, dowóz do sanatorium, zaplanowane wizyty lekarskie, nieprzewidziane zdarzenia związane ze stanem zdrowiem i wsparciem w życiu codziennym.

1) Jestem świadomy/-a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia zgodnie z art. 75 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego

2) Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem świadczenia usługi transportowej dla osób z niepełnosprawnościami i wyrażam zgodę na jego postanowienia.

.....
Czytelny podpis osoby z osoby z niepełnosprawnością

.....
Czytelny podpis Opiekuna (w razie, gdy osoba z niepełnosprawnością nie jest w stanie złożyć samodzielnie podpisu)