**UCHWAŁA NR X/89/24**
**RADY MIEJSKIEJ W KARLINIE**

z dnia 30 grudnia 2024 r.

**w sprawie przyjęcia Regulaminu świadczenia indywidualnych usług transportowych dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z terenu gminy Karlino**

Na podstawie art. 18 ust. 1 oraz art. 40 ust. 2 pkt 3 i art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 1465) Rada Miejska w Karlinie uchwala, co następuje:

**§ 1.** Wprowadza się Regulamin świadczenia indywidulnych usług transportowych dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z terenu gminy Karlino, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Karlina.

**§ 3.** Traci moc uchwała Nr VI/55/24 Rady Miejskiej w Karlinie z dnia 27 września 2024 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Karlino po zakończonym okresie realizacji trwałości projektu pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”.

**§ 4.** Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Zachodniopomorskiego.

Przewodnicząca Rady
Miejskiej

**Beata Klepuszewska**

Załącznik do uchwały Nr X/89/24
Rady Miejskiej w Karlinie
z dnia 30 grudnia 2024 r.

**Regulamin świadczenia indywidualnych usług transportowych dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z terenu gminy Karlino.**

## Rozdział 1.
## Postanowienia ogólne

**§ 1.** W związku z dalszą realizacją usługi transportowej w Gminie Karlino, wprowadzonej projektem pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych", realizowanego w ramach Osi Priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8. Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 oraz realizacji projektu Kompleksowe wsparcie na rzecz rodziny w gminie Karlino, współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego Plus w ramach FEPZ 2021-2027, Priorytet 6 Fundusze Europejskie na rzecz aktywnego Pomorza Zachodniego, Działanie 6.22 Kompleksowe wsparcie na rzecz rodziny, realizowanego przez Centrum Usług Społecznych w Karlinie, ustala się zasady organizacji przedmiotowych usług dla osób zamieszkujących na terenie gminy Karlino.

**§ 2.** Ilekroć w treści Regulaminu jest mowa o:

1. Regulaminie – rozumie się przez to Regulamin świadczenia usług transportowych dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności zamieszkujących na terenie gminy Karlino.

2. Usłudze – rozumie się przez to usługę indywidualnego transportu osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmującą pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego. Pojęcie indywidualnego transportu obejmuje również sytuacje, w których z transportu korzysta w tym samym czasie, o ile pozwalają na to warunki pojazdu – kilka osób uprawnionych jadąc z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego albo jadąc z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem.

3. Usłudze aktywnej integracji – rozumie się przez to 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:

1) społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej,

2) 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 , pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;

3) edukacyjnym, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy;

4) zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.

4. Aktywizacji społeczno-zawodowej – rozumie się przez to 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.

5. Osobach z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – rozumie się przez to osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się z różnych względów, w szczególności ze względu na ograniczoną sprawność, posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

6. Użytkowniku/użytkowniczce – rozumie się przez to osobę zamieszkującą na terenie gminy Karlino z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystającą z usługi transportowej, mającą trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność lub wymagająca wsparcia w zakresie mobilności, w celu zwiększenia jej integracji społeczno-zawodowej bądź aktywnej integracji. Osoba musi spełniać co najmniej jeden z poniższych warunków:

1) porusza się na wózku inwalidzkim;

2) porusza się o kulach; ·jest osobą niewidomą lub słabowidzącą;

3) ma problemy w komunikowaniu się w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną, chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe lub inne ograniczające mobilność, posiadając orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i nie posiadając takiego orzeczenia;

4) wymaga wsparcia w zakresie mobilności w celu aktywizacji społeczno-zawodowej bądź aktywnej integracji.

7. Opiekunie – rozumie się przez to opiekuna /opiekunkę lub asystenta/asystentkę użytkownika/użytkowniczki usługi.

8. Mieszkańcu – rozumie się przez to osobę zamieszkałą na terenie gminy Karlino.

9. CUS – rozumie się przez to Centrum Usług Społecznych w Karlinie, ul. Traugutta 6, 78-230 Karlino.

10. Dyspozytorze – rozumie się przez to pracownika Centrum Usług Społecznych w Karlinie przyjmującego zgłoszenie usługi transportowe.

11. Zgłoszeniu – rozumie się przez to zamówienie usługi transportowej, dokonane w CUS, telefonicznie, drogą elektroniczną bądź na piśmie.

12. Usłudze – rozumie się przez to usługę indywidualnego transportu, realizowaną przez CUS.

13. Łączeniu kursów – rozumie się przez to przewóz dwóch lub więcej osób na ustalonej trasie.

14. Kursie – rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego wyznaczonego przez uczestnika/uczestniczkę usługi bądź jego/jej opiekuna oraz powrót do miejsca podstawienia pojazdu.

## Rozdział 2.
## Zasady organizacji usług indywidualnego transportu

**§ 3.** Gmina Karlino do obsługi usługi indywidualnego transportu wyznacza jednostkę organizacyjną: CUS.

**§ 4.** Usługi transportowe są wykonywane specjalistycznymi pojazdami przystosowanymi do przewozu osób niepełnosprawnych, zakupionymi do tego celu przez Gminę Karlino.

**§ 5.** Kryteria dostępu oraz sposób realizacji usługi indywidualnego transportu:

1. Usługi transportowe realizowane są na podstawie indywidualnego zgłoszenia potrzeby wyjazdu użytkowników/użytkowniczek. Wzór zgłoszenia potrzeby wyjazdu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

2. Do korzystania z usług transportowych uprawnieni są mieszkańcy gminy Karlino, którzy mają problemy w przemieszczaniu się i spełniają co najmniej jeden z poniższych warunków:

1) poruszają się na wózku inwalidzkim;

2) poruszają się o kulach;

3) są osobą niewidomą;

4) są osobą słabowidzącą;

5) mają problemy w komunikowaniu się, w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną, chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe lub inne problemy ograniczające mobilność;

6) wymagają wsparcia w zakresie mobilności wyłącznie w celu aktywizacji społeczno-zawodowej lub aktywnej integracji.

3. Usługi transportowe świadczone są w pierwszej kolejności na rzecz osób, o których mowa w ust. 2 pkt 1 - 5, jeżeli zakres świadczenia usługi obejmuje cele związane aktywizacją społeczno-zawodową lub aktywną integracją.

4. Usługi transportowe nie spełniają funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie są świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.

5. Warunkiem skorzystania z usług transportowych na zasadach określonych w ust. 3 jest złożenie przez użytkownika/użytkowniczkę lub opiekuna/asystenta oświadczenia o spełnieniu warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, w terminie 3 dni przed pierwszym skorzystaniem z usługi, w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach 7.00 – 15.00.

6. Usługi transportowe świadczone są 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku) od godziny 7.00 do 20.00.

7. W uzasadnionych przypadkach usługi świadczone będą także w dni wolne od pracy, na wniosek użytkownika, złożony w terminie do 3 dni przed dniem skorzystania z usługi, po uzyskaniu zgody Dyrektora CUS a w przypadku jego nieobecności Zastępcy Dyrektora CUS.

8. Usługi transportowe świadczone są na terenie województwa zachodniopomorskiego.

9. Usługa finansowana jest ze środków własnych Gminy Karlino.

10. Osoby korzystające z usługi transportowej nie ponoszą za nią odpłatności.

11. W przypadku uczestników projektu realizowanego ze środków zewnętrznych, usługa finansowana jest z tych środków.

12. Zgłoszenia usług transportowych można dokonywać w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 7.00 – 15.00, z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem, z zastrzeżeniem ust. 5, poprzez:

1) formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej CUS w Karlinie, WTZ w Karlinie, UM w Karlinie,

2) droga mailową (e-mail wskazany na stronie internetowej ),

3) telefonicznie (nr telefonu wskazany na stronie internetowej CUS w Karlinie i Urzędu Miejskiego w Karlinie),

4) bezpośrednio w siedzibie CUS w Karlinie.

11. W zgłoszeniu należy podać między innymi:

1) dane osobowe i kontaktowe użytkownika/użytkowniczki;

2) datę i godzinę wykonania rozpoczęcia i zakończenia usługi;

3) miejsce podstawienia pojazdu oraz miejsce docelowe;

4) przewidywana ilość kilometrów;

5) cel podróży;

6) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi transportowej;

7) posiadanie przez użytkownika/użytkowniczkę zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.);

8) informacji, czy przy danej usłudze potrzebny jest asystent;

9) wskazanie czy jest potrzebna pomoc w dotarciu z wyznaczonego miejsca do pojazdu.

12. W każdym przypadku o możliwości realizacji usługi będzie decydować kolejność zgłoszeń.

13. Jeżeli czas przejazdu nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku użytkowników/użytkowniczek będą przebiegały w bliskich odległościach, dyspozytor może łączyć zgłoszenia.

14. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na realizację usługi transportowej wynosi do 24h.

15. W przypadku potwierdzenia realizacji zgłoszenia na usługę transportową, użytkownik/użytkowniczka otrzyma bezzwłocznie informację o tym fakcie na podane dane kontaktowe w zgłoszeniu.

16. W przypadku braku możliwości zrealizowania usługi transportowej zgodnie z zamówieniem, użytkownik/użytkowniczka na podane dane kontaktowe otrzyma informację o braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w ustalonym terminie.

17. Użytkownik/użytkowniczka w uzasadnionych przypadkach ma prawo zabrać ze sobą jedną osobę towarzyszącą jako opiekuna bez obowiązku uiszczenia opłaty, jak również psa asystującego.

18. Użytkownik/użytkowniczka ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony kierowcy lub asystenta kierowcy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się do miejsca docelowego.

19. W przypadku, gdy nie można nawiązać z użytkownikiem/użytkowniczką bezpośredniego kontaktu, użytkownik/ użytkowniczka jest zobowiązany/a zapewnić we własnym zakresie dodatkową pomoc pełnoletniego opiekuna w celu zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu.

20. W przypadku rezygnacji z usługi transportowej, użytkownik/użytkowniczka jest zobowiązany/a do powiadomienia telefonicznie lub e-mailowo o tym fakcie dyspozytora transportu, w terminie nie późniejszym niż 24 h przed terminem wykonania usługi określonej w zgłoszeniu, a w wyjątkowych sytuacjach z uwagi na zdarzenie losowe, na 2 godziny przed wykonaniem usługi.

21. W przypadku, gdy użytkownik/użytkowniczka rezygnuje z usługi transportu bez wcześniejszego powiadomienia dyspozytora transportu, będzie nieobecny lub nie będzie gotowy do drogi w uzgodnionym czasie, kierowca o zaistniałym fakcie poinformuje dyspozytora transportu i po 10 minutach oczekiwania odjedzie.

22. W przypadku trzykrotnego powiadomienia o rezygnacji z usługi transportu bez zachowania terminów, o których mowa w ust. 20 lub wystąpienia sytuacji, o której mowa w ust. 21, dyspozytor odmówi przyjmowania zgłoszeń od danego użytkownika/użytkowniczki na okres trzech kolejnych miesięcy. Po upływie tego okresu, użytkownik/użytkowniczka może ubiegać się o przyznanie usługi, poprzez ponowne zgłoszenie usługi.

23. W trakcie przewozu użytkownika/użytkowniczkę i ich opiekunów obowiązuje zakaz palenia papierosów, konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych.

24. Użytkownik/użytkowniczka odbywający przejazd na wózku inwalidzkim ma obowiązek umożliwienia kierowcy zamocowania wózka na czas podróży oraz nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi pojazdu.

25. Użytkownik/użytkowniczka zobowiązany jest do podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.

26. Kierowca ma prawo do odmowy wykonania usługi transportowej w razie niemożliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu, lub gdy użytkownik/użytkowniczka lub opiekun będą pod wpływem alkoholu lub innego środka działającego podobnie do alkoholu.

27. Skargi i wnioski, opinie, reklamacje, uwagi i propozycje co do zakresu i sposobu świadczenia usług użytkownicy/użytkowniczki lub w ich imieniu opiekunowie/asystenci usług transportowych składają do Dyrektora CUS, w formie pisemnej (listownie lub mailowo na wskazany w formularzu e-mail) lub telefonicznie na wskazany nr telefonu (np. osoby niewidome), z zastrzeżeniem, że każdorazowo z rozmowy telefonicznej zostanie sporządzona notatka służbowa.

28. Odpowiedź na złożoną skargę lub reklamację zostanie udzielona w takiej samej formie w jakiej została złożona, w terminie 7 dni od daty jej otrzymania.

29. Monitoring i kontrola jakości usług odbywać się będzie na podstawie:

1) liczby użytkowników/użytkowniczek usług transportowych miesięcznie/rocznie,

2) liczby zrealizowanych kursów miesięcznie/rocznie,

3) czasu przejazdu,

4) czasu oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę,

5) czasu postoju bez realizacji usługi,

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

7) liczby i powodów odmów wykonania usług transportowych,

8) liczby odwołań/rezygnacji z usługi,

9) określenia celu podróży,

10) określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,

11) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i wniosków,

12) analizy danych zebranych w ramach ankiety satysfakcji. W ramach monitoringu i kontroli jakości świadczonej usługi, cyklicznie (1 raz na 3 miesiące) 5 losowo wybranych użytkowników/użytkowniczek zostanie poproszonych o wypełnienie krótkiej ankiety oceniającej jakość świadczonych usług.

30. Dane, o których mowa w ust. 27 będą analizowane na bieżąco oraz zbiorczo raz na kwartał, z treści których zostaną sformułowane wnioski w zakresie poprawy dostępności i jakości usług oraz ewentualne działania naprawcze.

31. Akcja informacyjna dotycząca świadczenia usług transportu indywidualnego będzie prowadzona poprzez wykorzystanie: Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Karlinie, strony internetowej Urzędu oraz w razie możliwości: stron internetowych lokalnych instytucji, organizacji pozarządowych, portali społecznościowych, lokalnej prasy i innych.

## Rozdział 3.
## Postanowienia końcowe

**§ 6.** Wykorzystanie wyników kontroli i monitoringu dla korekty zakresu i sposobów realizacji usługi transportowej.

1. CUS raz w kwartale przeprowadzać będzie analizę zbiorczych danych dotyczących skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości, przekazywanych Sekretarzowi gminy.

2. Wyniki analizy, o której mowa w ustępie poprzedzającym służyć będą do formułowania wniosków i wprowadzania zmian w zakresie poprawy dostępności i jakości usług.

**§ 7.** Wszelkie spory w zakresie interpretacji zapisów Regulaminu rozstrzyga Burmistrz Karlina.

**§ 8.** Podpis na zgłoszeniu potrzeby wyjazdu stanowi o jednoznacznym zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem i zobowiązaniem do przestrzegania jego zapisów.

Załącznik Nr 1 do Załącznika

**„Regulaminu świadczenia indywidualnych usług transportowych dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Karlino”**
**ZGŁOSZENIE POTRZEBY WYJAZDU**

| | |
|---|---|
| Imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności | |
| Miejsce zamieszkania – teren gminy Karlino | TAK/NIE *<br>*niepotrzebne skreślić |
| Dokładny adres początkowy i docelowy | |
| Przewidywana ilość kilometrów | |
| Proponowaną datę, godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu | |
| Wskazanie czy Pasażer potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu oraz inne dane lub informacje wynikające z Regulaminu (np. § 5 ust. 11) | |
| Numer telefonu oraz fakultatywnie adres e-mail – dane kontaktowe dla potwierdzenia zamówienia usługi | |
| Wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi | |
| Cel wyjazdu (zgodnie z regulaminem wsparcia). Proszę podać jaki. | |

……..…….

data i podpis użytkownika/użytkowniczki lub opiekuna

Załącznik Nr 2 do Załącznika

**„Regulaminu świadczenia indywidualnych usług transportowych dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Karlino”**

umożliwiających skorzystanie w pierwszej kolejności z usługi transportowej dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności

Ja, niżej podpisana/y ……..…….

…….

*(imię i nazwisko, adres)*

oświadczam, że jestem osobą mającą trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność i wymagam wsparcia w zakresie mobilności w celu zwiększenia integracji społeczno-zawodowej.

Jestem osobą *(odpowiednie zaznaczyć)*:

[] poruszającą się na wózku inwalidzkim,

[] poruszającą się o kulach,

[] niewidomą,

[] słabowidzącą,

[] mającą problemy w komunikowaniu się w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną, chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe lub inne ograniczające mobilność.

**Posiadam / nie posiadam** (odpowiednie zaznaczyć) orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne)

[] znaczny stopień niepełnosprawności

[] umiarkowany stopień niepełnosprawności

[] lekki stopień niepełnosprawności

symbol/e przyczyny niepełnosprawności: …….

…….

data i podpis użytkownika/użytkowniczki lub opiekuna