

Zarządzenie nr 16 /2025

Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
we Włocławku

z dnia 13 marca 2025 roku

w sprawie:

wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach Programu Osłonowego „Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025 dla Mieszkańców Miasta Włocławek

Na podstawie § 7 ust. 4 Statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku (zatwierdzonego uchwałą Nr X/69/2015 Rady Miasta Włocławek z dnia 31 sierpnia 2015 r. oraz zmienionego uchwałami Rady Miasta Włocławek Nr XVII/30/2016 z dnia 21 marca 2016 r. i Nr XXVII/157/2016 z dnia 28 grudnia 2016 r.), w związku z uchwałą Rady Miasta Włocławek nr XIV/9/2025 z dnia 20 stycznia 2025 r. w sprawie przyjęcia Programu Osłonowego „Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na 2025 rok dla Mieszkańców Miasta Włocławek

zarządza się, co następuje:

- § 1. Wprowadza się Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach Programu Osłonowego „Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025 dla mieszkańców Miasta Włocławek w brzmieniu jak w załączniku do niniejszego Zarządzenia.
- § 2. Wykonanie Zarządzenia powierza się Kierownikowi Sekcji Profilaktyki i Wsparcia Społecznego Osób z Niepełnosprawnościami.
- § 3. Traci moc Zarządzenie Nr 20/2023 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku z dnia 4 sierpnia 2023 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług transportowych door – to – door w ramach projektu „Usługi indywidualnego transportu door – to door dla mieszkańców Miasta Włocławek”.
- § 4.
 1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.
 2. Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

DYREKTOR
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
we Włocławku

Agnieszka Skonieczna

RADCA PRAWNY

Ewa Szmielewska
nr - 749



Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach Programu Osłonowego „Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025 dla mieszkańców Miasta Włocławek realizowanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku

Załącznik nr 1
do Zarządzenia Nr 16 /2025
Dyrektora MOPR we Włocławku
z dnia 13 marca 2025 r.

REGULAMIN
świadczenia usług transportowych door-to-door
w ramach Programu Osłonowego
„Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025
dla mieszkańców Miasta Włocławek
realizowany przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku

I Postanowienia ogólne

1. Celem Programu jest ułatwienie dostępu do usług publicznych mieszkańcom Włocławka. Skierowany jest on do osób dorosłych, takich jak:
 - a) osoby starsze (60+),
 - b) niepełnosprawne,
 - c) osoby z trudnościami w samodzielnym poruszaniu się, nieposiadające orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, które z powodu stanu zdrowia (czasowych lub przewlekłych schorzeń) poruszają się przy pomocy sprzętu ortopedycznego (np. wózków inwalidzkich, kul)

Program zakłada zapewnienie bezpłatnej usługi indywidualnego transportu typu door-to-door, obejmującej pomoc w wydostaniu się z miejsca zamieszkania i przejazd do miejsca docelowego. Usługa transportowa uwzględnia możliwość korzystania z transportu przez kilka osób podróżujących wspólnie do różnych miejsc docelowych.
2. Regulamin określa zasady organizacji i funkcjonowania indywidualnych usług transportowych typu door-to-door.
3. W Regulaminie używa się następujących terminów:
 - **Usługi** – transport indywidualny door-to-door obejmujący pomoc w przemieszczeniu się osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
 - **Użytkownik/Użytkowniczka** – osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, która ukończyła 18. rok życia i jest mieszkańcem Miasta Włocławek.
 - **Mieszkaniec** - osoba zamieszkująca miasto Włocławek to osoba, która faktycznie przebywa na terenie Włocławka z zamiarem stałego lub długotrwałego pobytu niezależnie od formalnego meldunku. Może to obejmować zarówno osoby posiadające stałe miejsce zamieszkania we Włocławku jak i osoby czasowo przebywające, ale traktujące miasto jako główne miejsce życia i codziennej aktywności, co może być potwierdzone np. poprzez zameldowanie, czy inne dokumenty potwierdzające związki z miastem (np. faktury za czynsz, media itp.)
 - **Zgłoszenie** – zamówienie usługi dokonane u Przewoźnika.
 - **Przewoźnik** – Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku, realizujący usługi transportowe door-to-door.
 - **Kierowca** – osoba prowadząca pojazd, odpowiedzialna za transport – pracownik MOPR we Włocławku.

- o **Asystent** – osoba pomagająca Użytkownikowi/Użytkownicy w czasie korzystania z usługi transportowej – pracownik MOPR we Włocławku.
- o **Dyspozytor** – osoba odpowiedzialna za przyjmowanie od Użytkowników zgłoszeń dotyczących przejazdów oraz zarządzanie grafikami. Do jej zadań należy zapewnienie efektywnego zaplanowania przewozów aby zadbać o zrealizowanie zleceń i przydzielanie zleceń kierowcom.
- o **Pojazd** – pojazd dostosowany do transportu osób z ograniczoną mobilnością.
- o **Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – osoba, która ma trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność ruchową, która jest mieszkańcem Miasta Włocławek.
- o **Opiekun** – osoba pełnoletnia sprawująca opiekę nad Użytkownikiem/Użytkowniczką, np. opiekun prawny, faktyczny lub asystent.
- o **Kurs** – przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego.
- o **Stałe zlecenie** – zgłoszenie cyklicznych kursów w ustalonym czasie, których wynikiem będzie długotrwałe świadczenie usług.
- o **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady świadczenia usług transportowych.

II Ogólne zasady organizacji usługi door-to-door

1. Użytkownikami usług są mieszkańcy Miasta Włocławek w wieku 18 lat i więcej z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, w tym w szczególności:
 - a) osoby z niepełnosprawnościami posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lub równoważne,
 - b) osoby z trudnościami w samodzielnym poruszaniu się, nieposiadające orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, które z powodu stanu zdrowia (czasowych lub przewlekłych schorzeń) mają trudności w samodzielnym poruszaniu się oraz osoby poruszające się przy pomocy sprzętu ortopedycznego (np. wózków inwalidzkich, kul),
 - c) osoby w wieku senioralnym 60 + z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
2. Przewoźnik nie świadczy usług transportowych dla osób nieletnich, ani nie dopuszcza, aby osoby nieletnie pełniły rolę osób towarzyszących. W przypadku zgłoszenia takiej osoby, transport nie będzie realizowany.
3. Cel przejazdu powinien być związany z usługą zdrowotną, aktywizacją społeczno-zawodową oraz korzystaniem z usług aktywnej integracji, w tym w szczególności:
 - a) **zdrowotny** – transport do placówek medycznych, w których realizowane są przedsięwzięcia z zakresu profilaktyki i promocji zdrowia, w tym do punktów szczepień, aptek, sklepów medycznych;
 - b) **zawodowy** – na szkolenia, kursy zawodowe, w celu zdobycia kwalifikacji zawodowych lub przekwalifikowania zawodowego; korzystanie z ofert Powiatowego Urzędu Pracy we Włocławku; korzystanie z ofert instytucji zajmujących się aktywizacją zawodową, w wyjątkowych sytuacjach – dojazd do pracy - jako pomoc w utrzymaniu zatrudnienia wykluczając zlecenia stałe;
 - c) **edukacyjny** – dojazd do placówki oświatowej, uczelni wyższej, na kursy i szkolenia, związane ze wzrostem poziomu wykształcenia,
 - d) **społeczny** – dojazd do urzędów i instytucji publicznych, placówek opiekuńczych, placówek kulturalnych, obiektów sportowych, miejsc kultu religijnego, gabinetów i salonów oferujących usługi poprawiające jakość życia niedostępnych on-line lub w miejscu zamieszkania (np. usługi kosmetyczne, fryzjerskie, szewskie, krawieckie, itd.), udział w spotkaniach organizowanych przez władze lokalne

i organizacje społeczne, w szczególności w obchodach świąt państwowych i uroczystości związanych z ważnymi dla danej społeczności lokalnej wydarzeniami, udział w spotkaniach, uroczystościach i wydarzeniach rodzinnych.

4. Usługi transportu nie mogą być realizowane w przypadku przewozów z/lub do placówek posiadających środek transportu dofinansowany ze środków PFRON, tj. m.in.: przewóz uczestników Warsztatów Terapii Zajęciowej, mieszkańców Domów Pomocy Społecznej, Centrum Wsparcia Społecznego, uczniów Zespołu Szkół nr 3 i Szkoły Podstawowej nr 5 z Oddziałami Integracyjnymi, osób korzystających ze wsparcia Ośrodków Dziennego Pobytu.
5. Usługa transportowa door-to-door nie obejmuje przejazdów na zakupy.
6. Usługi realizowane są w granicach administracyjnych Miasta Włocławek oraz powiatu włocławskiego.
7. MOPR dopuszcza rozpatrzenie indywidualnego zgłoszenia złożonego w formie pisemnej z uzasadnieniem wyjątkowych potrzeb użytkowników, w celu skorzystania z świadczenia usługi na innym – wskazanym przez Użytkownika terenie.
8. Usługi realizuje Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku.
9. Usługi realizowane są przy pomocy specjalistycznego pojazdu spełniającego wymagania polskich przepisów o ruchu drogowym, dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich, oznaczonego co najmniej: znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne, nazwą programu oraz źródłem jego finansowania.
10. Usługi realizowane są w dni powszednie od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 21.00.
11. Przewoźnik dopuszcza, po wcześniejszym powiadomieniu, możliwość świadczenia usług w wybrane soboty, niedziele oraz święta, w zależności od możliwości kadrowych oraz uwzględnieniu potrzeb i liczby zamówień składanych przez Użytkowników.
12. Usługi świadczone są najkrótszą trasą, którą ustala kierowca. Przewoźnik ma prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu pojazdu.
13. Informacja o realizacji usług podawana jest do wiadomości potencjalnych odbiorców z wykorzystaniem powszechnie dostępnych kanałów komunikacji oraz narzędzi uwzględniających potrzebę docierania do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, w tym poprzez:
 - a) zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku i Urzędu Miasta Włocławek.
 - b) rozpowszechnianie ulotek promujących usługę door-to-door w miejscach ogólnodostępnych dla mieszkańców Miasta Włocławek,
 - c) pośrednictwo lokalnych mediów.
14. Komunikaty o usługach otrzymują w szczególności:
 - a) Urząd Miasta Włocławek,
 - b) lokalne organizacje pozarządowe zajmujące się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
 - c) instytucje zajmujące się aktywizacją społeczno-zawodową,
 - d) spółdzielnie mieszkaniowe i wspólnoty mieszkaniowe,
 - e) placówki świadczące usługi zdrowotne, rehabilitacyjne,
 - f) placówki oświatowe,
 - g) kościoły, parafie,
 - h) lokalne media,



Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach Programu Ochrony Osobowości „Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025 dla mieszkańców Miasta Włocławek realizowanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku

- i) potencjalni pracodawcy na lokalnym rynku pracy.

III Zasady zgłaszania i rezerwacji usług

1. Zgłoszenia Użytkowników dotyczące potrzeby skorzystania z usług, przyjmowane są przez Dyspozytora od poniedziałku do piątku, w godzinach od 9.00 do 14.00.
2. W zgłoszeniu należy podać:
 - a) dane osoby zgłaszającej: imię, nazwisko, nr telefonu
 - b) dane Użytkownika/Użytkowniczki: imię i nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu,
 - c) datę i godzinę wykonania usługi,
 - d) miejsce podstawienia pojazdu i miejsce docelowe,
 - e) potrzebę skorzystania z wyposażenia dodatkowego (tj. schodolazu, platformy walizkowej/rampy podjazdowej, wózka inwalidzkiego).
3. Formy zamawiania usług door-to-door:
 - a) **tradycyjna** – składając formularz zgłoszeniowy, informację związaną z ochroną danych osobowych i oświadczenie o spełnieniu kryteriów w siedzibie Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku przy ul. Ogniowej 8/10, bezpośrednio u dyspozytora (*wymagana dokumentacja stanowi załączniki 1-3 do niniejszego Regulaminu*),
 - b) **telefonicznie** – pod numerem telefonu **531 053 099** w godzinach od 9.00 do 14.00,
 - c) **elektronicznie** – zgłaszając zapotrzebowanie na usługę na co najmniej 4 dni robocze przed planowanym przejazdem na adres: przejazd@mopr.wloclawek.pl. Odpowiedź będzie udzielana najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych na adres, z którego wiadomość została przesłana lub na wskazany przez nadawcę w wiadomości e-mail.
4. Formularz zgłoszenia wypełniany jest na podstawie danych udzielonych przez osobę zgłaszającą przejazd, które uzupełniane są przez obsługę pojazdu, tj. asystenta lub kierowcę, w dniu przejazdu, Użytkownik/Użytkowniczka jest zobowiązany/a do poświadczenia własnoręcznym podpisem prawdziwość danych oraz wykonanie usługi.
5. O realizacji świadczenia usługi door-to-door decyduje przede wszystkim kolejność wpływu zgłoszenia od Użytkownika/Użytkowniczki i wolnych miejsc w grafiku na dany termin.

IV Funkcjonowanie usług door-to-door

1. Użytkownik/Użytkowniczka będą mogli skorzystać z usługi maksymalnie 8 razy w miesiącu. W uzasadnionych przypadkach, po dokonaniu oceny sytuacji życiowej i zdrowotnej osoby wnioskującej, Przewoźnik może podjąć decyzję o zwiększeniu liczby kursów w danym miesiącu.
2. Usługa indywidualnego transportu door - to - door nie przewiduje przyjmowania stałych zleceń kursów.
3. Przejazdy na rehabilitację mogą odbywać się maksymalnie 2 razy w ciągu danego roku kalendarzowego na cykl/pakiet zabiegów rehabilitacyjnych, jednak nie więcej niż przez okres 10 dni, tj. maksymalnie do 20 przejazdów w jednym cyklu/pakiecie. Realizator programu może podjąć decyzję o zwiększeniu liczby kursów w związku z odbywaną rehabilitacją w danym roku kalendarzowym tylko w wyjątkowych, uzasadnionych sytuacjach losowych Użytkownika.



Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach Programu Ochrony
„Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025 dla mieszkańców Miasta Włocławek
realizowanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku

4. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do wyrażenia zgody na zwiększenie liczby kursów w związku z odbywaną rehabilitacją, priorytetowo dla przewozów realizowanych w godzinach popołudniowych, tj. po godzinie 13:00.
5. Czas oczekiwania pojazdu na Użytkowników może wynosić maksymalnie 15 minut.
6. W przypadku kursów poza granicami miasta (na terenie powiatu) czas oczekiwania pojazdu na Użytkowników może wynosić maksymalnie 30 minut.
7. Komplet dokumentów niezbędnych do realizacji usług stanowi:
 - a) formularz zgłoszeniowy (załącznik nr 1),
 - b) informacja związana z ochroną danych osobowych (załącznik nr 2),
 - c) oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportowej door-to-door (załącznik nr 3).Druki dostępne są do pobrania na stronie internetowej: <http://bip.mopr.wloclawek.pl/>, lub w siedzibie MOPR we Włocławku, ul. Ogniowa 8/10, pokój nr 13.
8. W przypadku zgłoszeń teleinformatycznych komplet wymaganych dokumentów składa się obsłudze pojazdu przed pierwszym skorzystaniem z usługi.
9. Rezygnacja z usługi musi być zgłoszona co najmniej na dzień przed planowaną realizacją. W wyjątkowych przypadkach dopuszcza się zgłoszenie rezygnacji w dniu usługi, przed ustaloną godziną jej wykonania.
10. W przypadku powtarzających się nieuzasadnionych rezygnacji z zamawianych kursów (więcej niż trzy przypadki) zawinione przez jedną osobę, będą skutkować czasowym zawieszeniem możliwości korzystania z usług door-to-door na okres 3 miesięcy.
11. Usługi transportowe door-to-door nie pełnią funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie będą świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.

V Obowiązki Użytkowników

1. Przed rozpoczęciem podróży należy zapoznać się z regulaminem świadczenia usług transportowych door-to-door.
2. Użytkownik/Użytkowniczka ma obowiązek przestrzegania zasad Regulaminu.
3. Osoby wymagające szczególnej opieki (w tym osoby starsze, niepełnosprawne z ograniczoną zdolnością do samodzielnego funkcjonowania) zobowiązani są do zapewnienia obecności członka rodziny, opiekuna faktycznego, prawnego lub innej osoby dorosłej, która będzie sprawować opiekę w trakcie pobytu w miejscu docelowym np. w placówce medycznej.
 - a) Opiekun odpowiada za zapewnienie bezpieczeństwa w miejscu pobytu (docelowym) Użytkownika/Użytkowniczki oraz pomocy w komunikacji z personelem obsługującym oraz, w razie potrzeby, asystowaniu w wykonywaniu zaleceń osób obsługujących,
 - b) Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia usługi przewozu w przypadku braku obecności opiekuna, jeżeli jest to konieczne dla zapewnienia bezpiecznego i prawidłowego przebiegu pobytu Użytkownika/Użytkowniczki po dowiezieniu do miejsca docelowego.



Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach Programu Osłonowego „Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025 dla mieszkańców Miasta Włocławek realizowanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku

4. W celu zachowania bezpieczeństwa Użytkownik/Użytkowniczka oraz Opiekun mają obowiązek podporządkowania się wskazaniom obsługi pojazdu w zakresie bezpieczeństwa przewozu, tj. zabezpieczenie pasami bezpieczeństwa pasażerów jak i sprzętu rehabilitacyjnego.

VI Uprawnienia Użytkowników

1. Przejazd w ramach usług door-to-door jest bezpłatny.
2. Użytkownik/Użytkowniczka ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy wsiadania i wysiadania z pojazdu udzielanej przez Przewoźnika, a także przemieszczania się:
 - a) od drzwi budynku do pojazdu,
 - b) z pojazdu do drzwi budynku (miejsca docelowego).
3. Z przejazdu w ramach usług wspólnie z Użytkownikiem/Użytkowniczką może korzystać bezpłatnie także:
 - a) **Opiekun/opiekunka** – osoba pełnoletnia odpowiedzialna za wsparcie osoby z ograniczoną mobilnością, która ma trudności w samodzielnym poruszaniu się. Opiekun musi być osobą sprawną fizycznie, zdolną do udzielania niezbędnej pomocy w zakresie mobilności oraz w innych codziennych czynnościach, które mogą stanowić trudność dla osoby wymagającej wsparcia. Opiekun udziela wsparcia lub pomocy w codziennych czynnościach, takich jak poruszanie się, higiena osobista czy inne podstawowe potrzeby życiowe. Osoba ta jest niezbędna w zakresie zapewnienia odpowiedniej opieki, wsparcia fizycznego lub emocjonalnego,
 - b) **pies asystujący lub pies przewodnik**, pełniący rolę wsparcia dla osoby z niepełnosprawnością, w tym w zakresie mobilności lub innych czynności codziennych.

VII Zgłaszanie uwag i opinii oraz skarg i reklamacji

1. Skargi, reklamacje, uwagi i opinie dotyczące jakości usług należy składać w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku drogą:
 - a) pisemną,
 - b) ustną do protokołu,
 - c) elektroniczną.
2. Odpowiedź na zgłaszane skargi, reklamacje, uwagi i opinie udzielana jest pisemnie bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
3. W skardze lub reklamacji powinny znaleźć się następujące informacje: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który został naruszony.

VIII Obowiązki Przewoźnika

1. Utrzymywanie gotowości przewozowej pojazdu, w tym dbanie o ogólny stan pojazdu, utrzymanie karoserii i wnętrza pojazdu w czystości.
2. Przyjmowanie zgłoszeń na wykonanie usługi, prowadzenie rejestru zgłoszeń.
3. Przy przyjmowaniu zgłoszeń, Użytkownicy będą informowani o konieczności spełnienia kryteriów do skorzystania z usługi transportowej door-to-door oraz o możliwości odmowy usługi transportowej po weryfikacji dokumentacji przez Asystenta lub Kierowcę. Odmowa przyznania usług transportowych nastąpi w przypadku niezgodności dokumentacji w odniesieniu do złożonego oświadczenia w trakcie zamawiania usług.



Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach Programu Osłonowego „Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025 dla mieszkańców Miasta Włocławek realizowanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku

4. Informowanie Użytkowników o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi, o konieczności odwołania zgłoszonego przejazdu w przypadku braków kadrowych, usterek technicznych samochodu, które uniemożliwiają użytkowanie pojazdu.
5. Pracownicy świadczący usługi tj. Asystent lub Kierowca weryfikują złożone oświadczenia poprzez okazanie przez Użytkownika/Użytkowniczkę odpowiedniego dokumentu:
 - a) dowodu osobistego lub innego dokumentu pozwalającego zidentyfikować tożsamość osoby,
 - b) orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego.
6. Zapewnienia pasażerom odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny, w tym przestrzegania norm dotyczących liczby pasażerów i sprawności technicznej pojazdu.
7. Przestrzegania zasad przetwarzania i ochrony danych osobowych zgodnie z przepisami 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), w tym realizacji obowiązku informacyjnego wobec osób, których dane przetwarza.

IX Uprawnienia Przewoźnika

1. Prawo, w szczególnie uzasadnionych przypadkach, do weryfikacji oświadczenia Użytkowników o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportowej door-to-door, poprzez okazanie przez Użytkownika/Użytkowniczkę dokumentu wskazującego na ograniczenia w mobilności (np. orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego, zaświadczenia lekarskiego i.t.p.) i w razie uzasadnionych wątpliwości odmowy przejazdu,
2. Prawo do odmowy wykonania zamówionego przejazdu w przypadku gdy:
 - a) nie będzie możliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego,
 - b) waga Użytkownika/Użytkowniczkę wymagających skorzystania ze schodołazu wraz z wózkiem inwalidzkim (10 kg) przekroczy łącznie 125 kg, (jest to maksymalne obciążenie schodołazu zgodnie z warunkami technicznymi zawartymi w instrukcji obsługi),
 - c) schody i/lub klatki schodowe nie spełniają warunków technicznych tj.:
 - o **stopnie** muszą posiadać następujące cechy: równoległe, bez pokrycia, wysokość maks. 18 cm, min. 10 cm, nachylenie maks. 35°, bez wyszczerbionych, zaokrąglonych i śliskich krawędzi,
 - o **klatka schodowa** umożliwiająca manewr wjazdu po schodach, swobodny skręt i obrót.
 - d) stan pasażera wskazuje, że jest po spożyciu alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych,
 - e) pasażer wykazuje agresywne zachowanie, zakłóca porządek, nie stosuje się do postanowień regulaminu,
 - f) pasażer, nie wykonuje poleceń załogi w zakresie bezpieczeństwa.
3. Prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia na wykonanie usługi na określony dzień i godzinę, jeżeli przewóz wykraczać będzie poza zdolność przewozową, powiązaną z wcześniej złożonymi zgłoszeniami. W takiej sytuacji Przewoźnik powinien zaproponować inny termin realizacji przewozu.
4. Prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu.

X Kontrola i monitorowanie jakości usług

1. Kontrola i monitorowanie jakości usług jest procesem ciągłym wykonywanym w toku bieżących czynności.



Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach Programu Osłonowego „Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025 dla mieszkańców Miasta Włocławek realizowanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku

2. Co najmniej raz na rok dokonuje się oceny funkcjonowania usług. Ocenie podlega:
- przestrzeganie przez Przewoźnika obowiązujących wymogów prawnych i regulacyjnych na podstawie protokołów otrzymywanych przez Przewoźnika podczas inspekcji przeprowadzanych przez upoważnione służby,
 - jakość usług świadczonych przez Przewoźnika będzie oceniana przy użyciu metod badania satysfakcji klienta, w tym badań ankietowych o charakterze ilościowym, losowego sprawdzania wybranych usług (załącznik nr 4),
 - analiza składanych skarg i wniosków.
 - dokumentacja usług prowadzona przez Przewoźnika, w tym rejestr i oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usług transportowych door-to-door,
 - analiza danych statystycznych dotyczących realizowanych przejazdów, liczby osób korzystających z usługi oraz ewidencjonowanie kosztów prowadzonej usługi.

XI Postanowienia końcowe

- Regulamin zamieszcza się na stronie internetowej Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku oraz udostępnia się do wglądu w MOPR, ul. Ogniowa 8/10, pokój nr 13 oraz u Kierowcy pojazdu.
- W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem ostateczne decyzje podejmuje Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

DYREKTOR
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
we Włocławku
Agnieszka Skonieczna



Formularz zgłoszeniowy na świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach Programu Ochrony „Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025 dla mieszkańców Miasta Włocławek (Należy wypełnić wszystkie pola formularza wpisując dane lub stawiając znak X w odpowiednim polu)				
WYPEŁNIA URZĄD				
Data przyjęcia zgłoszenia przejazdu		Dane osoby przyjmującej zgłoszenie		
Nr wniosku				
Czy usługa została zrealizowana?	<input type="checkbox"/> TAK	Data i godzina realizacji usługi		
	<input type="checkbox"/> NIE	Powód niezrealizowania usługi		
		Dane osoby przyjmującej odmowę		
Dane użytkownika/użytkownicy				
Imię (imiona)		Nazwisko		
Data urodzenia		Płeć	<input type="checkbox"/> Kobieta	<input type="checkbox"/> Mężczyzna
Adres zamieszkania				
Miejscowość		Ulica		
Nr domu		Nr lokalu		
Kod pocztowy		Poczta/Gmina		
Telefon		Adres e-mail		
Dane osoby zgłaszającej przejazd				
Imię i nazwisko		Telefon kontaktowy		
Informacje dotyczące wyjazdu				
Miejsce odbioru (dokładny adres)				
Miejsce docelowe (dokładny adres)				
Data i godzina wyjazdu				



Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach Programu Ochrony
Usługa indywidualnego transportu door-to-door na rok 2025 dla mieszkańców Miasta Wrocław
realizowanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Wrocławiu

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Transport w jedną stronę	<input type="checkbox"/> Tak	<input type="checkbox"/> Nie	Planowana godzina powrotu	
Z usługi skorzysta:	<input type="checkbox"/> mój opiekun		Imię i Nazwisko	
	<input type="checkbox"/> mój pies asystujący lub pies przewodnik			
Cel wyjazdu				
<input type="checkbox"/> społeczny	<input type="checkbox"/> zawodowy	<input type="checkbox"/> edukacyjny	<input type="checkbox"/> zdrowotny	
Mam problemy z mobilnością wynikające z tego, że jestem:				
<input type="checkbox"/> osobą niepełnosprawną posiadającą orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lub równoważne (kopia orzeczenia lub oświadczenie)	<input type="checkbox"/> osobą z trudnościami w samodzielnym poruszaniu się, nieposiadającą orzeczenia o stopniu niepełnosprawności (oświadczenie)	<input type="checkbox"/> osobą w wieku senioralnym 60+ z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (oświadczenie)		
Zgłaszam potrzebę skorzystania z:				
<input type="checkbox"/> pomocy asystenta	<input type="checkbox"/> wózka inwalidzkiego	<input type="checkbox"/> platformy walizkowej	<input type="checkbox"/> schodofazu	
<p>1. Oświadczam, że jestem mieszkańcem Miasta Wrocław.</p> <p>2. Oświadczam, że zapoznałem/łam się z Regulaminem świadczenia usługi transportowej door-to-door i są mi znane regulacje z niego wynikające, w szczególności jestem świadomy, że:</p> <p>a) Kierowca/Asystent Pracownik świadczący usługę ma możliwość weryfikacji oświadczeń poprzez żądanie odpowiedniego dokumentu:</p> <ul style="list-style-type: none">- dowodu osobistego lub innego dokumentu pozwalającego zidentyfikować tożsamość osoby,- orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego, <p>b) Kierowca w uzasadnionych przypadkach, zgodnie z Regulaminem, może odmówić przejazdu.</p> <p>c) Czas oczekiwania pojazdu przed budynkiem może wynosić maksymalnie 15 minut,</p> <p>d) W przypadku kursów poza granicami miasta (na terenie powiatu) czas oczekiwania może wynosić maksymalnie 30 minut.</p> <p>3. Oświadczam, że zapoznałem się z załączoną do formularza informacją związaną z ochroną danych osobowych.</p>				
Miejscowość	Data	Podpis Użytkownika/Użytkownicy		
KIEROWNIK Sekcja Profilaktyki i Wsparcia Społecznego Osób z Niepełnosprawnościami 		DYREKTOR Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Wrocławiu Agnieszka Skonieczna		



INFORMACJA ZWIĄZANA Z OCHRONĄ DANYCH OSOBOWYCH

Realizując wymogi Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119.1) w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE zwanego dalej Rozporządzeniem, informujemy o zasadach przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz o przysługujących Pani/Panu prawach z tym związanych:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych (dalej Administrator) jest **Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku z siedzibą we Włocławku przy ul. Ogniowej 8/10, nr telefonu 54 423-23-00, adres e-mail: sekretariat@mopr.wloclawek.pl**, w imieniu którego działa Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych (IOD), z którym można się skontaktować pod adresem Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku, ul. Ogniowa 8/10, 87-800 Włocławek, mailowo: iod@mopr.wloclawek.pl Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
3. Państwa dane osobowe są przetwarzane, w zależności od sprawy:
 - a) na podstawie obowiązujących przepisów prawa,
 - b) w związku z wykonaniem umowy, której jesteście Państwo stroną,
 - c) w związku z wykonaniem zadania realizowanego w interesie publicznym lub w związku ze sprawowaniem władzy publicznej,
 - d) na podstawie wyrażonej przez Państwa zgody.
4. Pani/Pana dane osobowe będą ujawniane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa np. Sąd, Policja, Prokuratura, inne jednostki administracji publicznej i samorządowej, ZUS, US.
5. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG): Administrator nie przekazuje Pani/Pana danych poza Europejski Obszar Gospodarczy.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie zgodnym z przepisami ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach. W przypadku gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody – do czasu cofnięcia zgody lub upływu czasu gdy dane były niezbędne do realizacji celu w jakim były przetwarzane.
7. Posiada Pani/Pan prawo do:
 - a) dostępu do swoich danych na zasadzie (art. 15 RODO)
 - b) sprostowania swoich danych osobowych, (art. 16 RODO),
 - c) żądania usunięcia danych (art. 17 i 23 RODO)
8. Z powyższych praw można skorzystać poprzez kontakt pisemny, za pomocą poczty tradycyjnej na adres Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku, ul. Ogniowa 8/10, 87-800 Włocławek.



Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w ramach Programu Osłonowego „Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025 dla mieszkańców Miasta Wrocław
realizowanych przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Wrocławiu

Załącznik nr 2 do Regulaminu

9. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych jeśli Pani/Pana zdaniem przetwarzanie narusza przepisy RODO.
10. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obowiązkowe, w sytuacji gdy przesłankę przetwarzania danych osobowych stanowi przepis prawa. Niepodanie danych osobowych w zakresie wymaganym przepisami spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania. Jeżeli przesłanką przetwarzania danych będzie umowa, podanie danych osobowych jest niezbędne do jej zawarcia. Niepodanie danych spowoduje, że umowa nie będzie mogła być zawarta.
11. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane, tj. dane osobowe konkretnej osoby nie będą analizowane w taki sposób, aby stworzyć dokładny opis jej preferencji i cech. (art. 22 RODO).

.....
Miejscowość, data

.....
Czytelny podpis

DYREKTOR
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
we Wrocławiu
Agnieszka Skonieczna

KIEROWNIK
Sekcja Profilaktyki i Wspierania Społecznego
Osób z Niepełnosprawnościami
Monika Orzechowska



OŚWIADCZENIE

o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportowej door-to-door

Dane użytkownika:

Imię i nazwisko _____

Adres zamieszkania _____

Telefon/e-mail _____

Dane opiekuna prawnego osoby (jeśli dotyczy):

Imię i nazwisko _____

Adres zamieszkania _____

Telefon/e-mail _____

Oświadczam, że posiadam orzeczenie o:

a) stopniu niepełnosprawności

znacznym umiarkowanym lekkim

b) zaliczeniu do jednej z grupy inwalidów

I II III

c) całkowitej niezdolności do pracy i niezdolności do samodzielnej egzystencji;

niezdolności do samodzielnej egzystencji;

całkowitej niezdolności do pracy;

częściowej niezdolności do pracy;

stała lub długotrwała niezdolność do pracy w gospodarstwie rolnym;

nr _____ z dnia _____ wydane przez

ważne do _____

Posiadam trudności w samodzielnym poruszaniu się ale nie posiadam orzeczenia o niepełnosprawności;

Jestem osobą w wieku senioralnym 60 + z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

DYREKTOR
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
we Włocławku
Agnieszka Skonieczna



ANKIETA UŻYTKOWNIKA / UŻYTKOWNICZKI

Celem niniejszej ankiety jest zebranie opinii i informacji od użytkowników i użytkowniczek usług transportowych świadczonych w ramach Programu Osłonowego „Usługa indywidualnego transportu door-to-door” na rok 2025 dla mieszkańców Miasta Włocławek. Ankieta jest anonimowa i ma na celu ocenę jakości świadczonych usług oraz poznanie potrzeb i oczekiwań osób korzystających z tej formy transportu.

Państwa odpowiedzi pozwolą na dostosowanie oferty transportowej do indywidualnych potrzeb użytkowników. Prosimy o szczerze i dokładne odpowiedzi, które będą pomocne w dalszym doskonaleniu programu.

Dziękujemy za poświęcony czas i udział w ankiecie!

1. CHARAKTERYSTYKA OSOBY ANKIETOWANEJ:

Płeć	<input type="checkbox"/> K
	<input type="checkbox"/> M
Wiek	<input type="checkbox"/> 18-30
	<input type="checkbox"/> 31-50
	<input type="checkbox"/> 51-60
	<input type="checkbox"/> powyżej 60
Status zawodowy	<input type="checkbox"/> uczeń/student
	<input type="checkbox"/> pracujący
	<input type="checkbox"/> niepracujący
	<input type="checkbox"/> emeryt/rencista
Skąd Pan/Pani dowiedział/a się o usłudze transportu door-to-door?	<input type="checkbox"/> internet, w tym media społecznościowe
	<input type="checkbox"/> gazeta
	<input type="checkbox"/> telewizja/radio
	<input type="checkbox"/> sąsiedzi
	<input type="checkbox"/> ulotka
	<input type="checkbox"/> pracownik Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku
	<input type="checkbox"/> Inne.....



2. PYTANIA ANKIETOWE – proszę wstawić X w odpowiednią kratkę

Jak ocenia Pan/Pani jakość świadczonych usług?		Skala oceny (gdzie 1 – to najniżej, 5 – najwyżej)				
		1	2	3	4	5
1	Kultura, kompetencja i uprzejmość dyspozytora					
2	Punktualność przyjazdu pojazdu					
3	Kultura, kompetencja i uprzejmość kierowcy					
4	Kultura, kompetencja i uprzejmość asystenta					
5	Komfort podróży					
6	Bezpieczeństwo podróży					
7	Czytelna i wyraźna identyfikacja pojazdu					
8	Ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami					

	TAK	NIE (dlaczego)	TRUDNO POWIEDZIEĆ
Czy jest Pan/Pani zadowolona z przejazdu?			
Czy skorzysta Pan/Pani z kolejnego przejazdu			
Czy poleci Pan/Pani usługi door-to-door rodzinie/znajomym?			

DYREKTOR
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
we Wrocławiu
Agnieszka Słojewska

KIEROWNIK
Sekcja Profilaktyki i Wspierania Społecznego
Osób z Niepełnosprawnościami

Monika Orzechowska