

Gietrzwałd, 29.10.2021 r.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR – TO – DOOR

PRZEZ GMINĘ GIETRZWAŁD W RAMACH PROJEKTU:

„USŁUGI INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU DOOR - TO - DOOR DLA MIESZKAŃCÓW

GMINY GIETRZWAŁD” – wersja 4

§1 INFORMACJE O PROJEKCIE

1. Gmina Gietrzwałd będzie świadczyła usługi door - to - door w ramach projektu 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. Nazwa zadania realizowanego przez Gminę Gietrzwałd: „Usługi indywidualnego transportu door - to - door dla mieszkańców Gminy Gietrzwałd”.
2. Celem projektu jest ułatwienie integracji społeczno- zawodowej minimum 30 osób zamieszkujących obszar gminy Gietrzwałd z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności poprzez zapewnienie przez Gminę Gietrzwałd- usług indywidualnego transportu door - to - door w okresie od 1 kwietnia 2021 r. do 31 grudnia 2022 r.
3. Termin świadczenia usług door-to-door w ramach projektu trwa od 1 kwietnia 2021 roku do 31 grudnia 2022 r.
4. Usługa door-to-door będzie dostępna dla mieszkańców gminy Gietrzwałd, spełniających kryteria dostępu do projektu, co do zasady - od poniedziałku do piątku, przez 8 godzin dziennie.
5. Korzystanie z usług door - to - door jest bezpłatne dla użytkowników/czek w 100% w okresie realizacji projektu.

§2 WYJAŚNIENIE SKRÓTÓW I NAZW OBOWIĄZUJĄCYCH W REGULAMINIE:

Gmina Gietrzwałd - jednostka samorządu terytorialnego– gmina, która w ramach projektu zamierza uruchomić usługę indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

Koncepcja transportu – kompleksowa koncepcja transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności- dokument przyjęty przez Gminę Gietrzwałd.

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 stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

Taksówka społeczna – usługa społeczna zapewniająca mobilność osobom, które ze względu na wiek

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym. W usługach przeznaczonych dla osób poruszających się na wózkach, z kierowcą może dodatkowo przyjechać asystent, który pomaga wsiąść do pojazdu, a po dotarciu do celu, pomaga również w wejściu do budynku, pokonaniu schodów, drzwi itp.

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. 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.

Użytkownikami/czkami usług transportu door-to-door są osoby, które spełniają kryteria dostępu do projektu, 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), które ukończyły 18 lat. Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).

Biuro Projektu: Urząd Gminy w Gietrzwałdzie, ul. Olsztyńska 2, 11-036 Gietrzwałd, tel. 895241900, email: projekty@gietrzwald.pl, www.gietrzwald.pl, www.bip.gietrzwald.pl

Gminy Ośrodek Pomocy Społecznej (zwany w skrócie GOPS)- Gminy Ośrodek Pomocy Społecznej w Gietrzwałdzie, ul. Spacerowa 14a, 11 - 036 Gietrzwałd, www.gops.gietrzwald.pl

~~**Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Gietrzwałdzie** (zwane spółką) ul. Szkolna 8a, 11-036 Gietrzwałd.~~

§3 CEL USŁUGI DOOR -TO - DOOR

Celem projektu jest aktywizacja społeczno- zawodowa rozumiana zgodnie z Regulaminem konkursu jako: 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 (określenie 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.funduszeuropejskie.gov.pl w zakładce „Zapoznaj się z prawem i dokumentami”).

§4 ZASADY DOSTĘPU DO USŁUGI TRANSPORTOWEJ DOOR-TO-DOOR.

1. Procedura rekrutacyjna:

Nabór uczestników/czek jest ciągły - od momentu rozpoczęcia do zakończenia realizacji projektu wskazanego w §1 regulaminu.

Zgłoszenie do udziału w projekcie będzie polegało na złożeniu obligatoryjnie formularza zgłoszeniowego do udziału w projekcie (wersja papierowa)- wraz z załącznikami- zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 1 do regulaminu do biura projektu lub GOPS.

Kryteria dostępu do udziału w projekcie:

- status mieszkańca gminy Gietrzwałd – weryfikacja na podstawie informacji z formularza zgłoszeniowego i oświadczeń,
- osoba spełniająca definicję osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności określoną w regulaminie konkursu tj. ma trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym poruszanie się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące), osoby przewlekłe chore, starsze np. w wieku 60+ - weryfikacja na podst. oświadczenia/ załączników,
- posiadanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne)- nie jest to warunek konieczny do udziału w projekcie - weryfikacja na podstawie oświadczenia/ załączników,
- ukończony 18 rok życia- weryfikacja na podstawie formularza zgłoszeniowego.

Kryteria premiujące:

- posiadanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności - 2 punkty,
- osoba pozostająca samotnie w gospodarstwie domowym- 1 punkt, weryfikacja na podst. oświadczenia.

Kryteria premiujące obowiązują w przypadku nadmiaru zgłoszeń lub braku możliwości realizowania wszystkich usług- ograniczenia czasowe i osobowe.

2. Sposób powiązania usługi transportu door-to-door z aktywizacją społeczno-zawodową użytkownika/czki- będzie wynikał z deklaracji określonej w formularzu zgłoszeniowym.
3. O konieczności spełniania kryterium dostępu oraz o ewentualnej odmowie transportu potencjalni odbiorcy usług będą informowani przy zamawianiu transportu.
4. Kierowcy lub osoby z obsługi transportu mają w szczególnie uzasadnionych przypadkach – możliwość weryfikacji oświadczenia poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości mogą odmówić przejazdu.

§5 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zakres gromadzonych danych osobowych obejmuje co najmniej:

- imię i nazwisko odbiorcy usługi,
- miejsce zamieszkania

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

- dane kontaktowe: numer telefonu, adres email, adres do korespondencji
 - wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
 - wiek oraz płeć użytkownika/czki,
 - kod niepełnosprawności lub inne wskazania w zakresie ograniczenia mobilności
 - cel podróży (tj. jedna z opcji określonych w *Regulaminie*) i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.
2. Określono cele przejazdu według tabeli wskazanej w załączniku nr 1.

§6 OPIS ŚWIADCZONEJ USŁUGI DOOR - TO - DOOR PRZEZ GMINĘ GIETRZWAŁD

1. Usługa door-to-door będzie świadczona przez gminę Gietrzwałd z wykorzystaniem specjalistycznego pojazdu, spełniającego 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). Usługa będzie świadczona z wykorzystaniem 9 osobowego minibusu przystosowanego do przewozu osób na wózkach inwalidzkich. Pojazd ten powinien posiadać specjalną homologację i spełniać warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Obszar dowozu użytkowników/czek, co do zasady to województwo warmińsko-mazurskie, w szczególności powiat olsztyński i m. Olsztyn ~~w uzasadnionych przypadkach cała Polska.~~
3. Gmina może odmówić realizacji usługi door-to-door użytkownikowi/czce w sytuacji jeśli:
 - zamówiona trasa wykracza poza województwo warmińsko-mazurskie i jest znacząco wykorzystany limit przejechanych kilometrów, czas pracy kierowcy i asystenta będzie rażąco przekroczony w danym okresie rozliczeniowym,
 - cel przejazdu nie odpowiada celowi świadczenia usługi door - to - door,
 - ~~zastrzega się, iż nie będą przewożone pojazdem specjalistycznym osoby w bardzo złym stanie zdrowia bez opiekuna / uprawnionego członka rodziny (wizyty lekarskie i inne).~~

~~Gmina Gietrzwałd nie ponosi odpowiedzialności za stan zdrowia, wynikający z przebytych chorób/niepełnosprawności użytkownika projektu w trakcie świadczenia usługi door-to-door.~~
4. W ramach projektu do dyspozycji użytkowników/czek będzie kierowca i asystent osoby z niepełnosprawnością. Osoby te będą przeszkolone w zakresie udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej.
5. Jeśli użytkownik/czka wymaga transportu z opiekunem/ką lub asystentem/ką osoby z niepełnosprawnością wówczas taka osoba może bezpłatnie korzystać z usługi transportowej. Dopuszczalny jest również przewóz osoby zależnej z użytkownikiem/czką, czy też z psem asystującym.
6. Jednostka samorządu terytorialnego dba o sprzęt finansowany w ramach Projektu PFRON i serwisuje go zgodnie z wymogami producenta, a także poddaje pojazd opiece pogwarancyjnej w autoryzowanych stacjach obsługi.

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

7. W ramach realizowanych usług transportowych konieczne zapewnione będzie ubezpieczenia OC i AC pojazdu, ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenia *assistance* oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby wspomagającej.
8. Kierowca posiada odpowiednie uprawnienia do prowadzenia wybranego do realizacji usług pojazdu.
9. Obsługa pojazdu przeznaczonego do realizowania usług door-to-door jest zobowiązana do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdów w czystości.
10. Pojazd używany do realizacji usług transportu door-to-door posiada w pełni wyposażoną apteczkę.
11. Pojazd jest odpowiednio oznaczony, co najmniej: znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numer telefonu, adresem e-mail, pod którym przyjmowane będą zgłoszenia oraz o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door.

§7 KANAŁY DOTARCIA Z INFORMACJĄ O REALIZACJI USŁUGI DO POTENCJALNYCH ODBIORCÓW PROJEKTU

1. Kanały dotarcia z informacją o realizacji usługi do potencjalnych odbiorców projektu są następujące:
 - strona internetowa GOPS i Urzędu Gminy w Gietrzwałdzie (standard WCAG 2.1), strony internetowe dedykowane dla osób z niepełnosprawnościami,
 - plakaty, ulotki dostępne w miejscach publicznych- sklepy, tablice ogłoszeń, szkoły, kościoły, biuro projektu, GOPS, sołtysi, lokalne organizacje pozarządowe, instytucje zajmujące się aktywizacją zawodową, powiatowym centrum pomocy rodzinie,
 - lokalne media,
 - potencjalni pracodawcy na lokalnym rynku pracy,
 - indywidualnie przekazywane informacje przez pracowników GOPS.

Gmina Gietrzwałd będzie weryfikować skuteczność dotarcia z komunikatem o usłudze door-to-door.

§8 OPIS PROCEDURY KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI USŁUGI DOOR-TO-DOOR

1. Uwagi dotyczące świadczonej usługi można składać do biura projektu, formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door- dostępny jest na stronie GOPS w Gietrzwałdzie, Gminy Gietrzwałd.
2. Odpowiedź na zgłoszone uwagi i opinie użytkownik/czka otrzyma w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia uwagi.

**§ 9 WSPÓŁPRACA GMINY GIETRZWAŁD Z LOKALNYMI INSTYTUCJAMI
W ZAKRESIE WDRAŻANIA USŁUGI TRANSPORTOWEJ BĘDZIE POLEGAŁA NA:**

1. Kierowaniu ankiety dotyczących potrzeb wsparcia w zakresie mobilności między innymi do:
 - lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
 - powiatowych centrów pomocy rodzinie,
 - lokalnych pracodawców,
 - Klubów Senior+.

Badanie ankietowe będzie przeprowadzone co najmniej raz na pół roku.

2. Udział przedstawiciela Gminy w spotkaniach roboczych/ konsultacjach dot. aktywizacji społecznej i zawodowej użytkowników/czek projektu.

§ 10 OPIS PROCEDURY ZAMAWIANIA USŁUGI DOOR – TO -DOOR PRZEZ UŻYTKOWNIKA/CZKĘ

1. Kanały komunikacji użytkowników/czek usług chcących zamówić usługę door-to-door będą uwzględniały potrzeby osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu, wzroku i słuchu.
2. Usługę można zamówić poprzez:
 - kontakt telefoniczny, pod którym można zamawiać usługę transportową door-to-door z informacją, w jakie dni i w jakich godzinach będzie on dostępny, będzie też możliwy kontakt poprzez sms- numer telefonu wskazany na stronie Urzędu Gminy w Gietrzwałdzie i GOPS w Gietrzwałdzie
 - adres e-mail, na który można zgłaszać zamówienie wraz z informacją zwrotną potwierdzającą otrzymanie wiadomości – projekty@gietrzwald.pl
 - możliwość złożenia prostego pisma (formularza) do biura projektu/~~spółki~~/GOPS w Gietrzwałdzie lub asystenta kierowcy- [załącznik nr 2a do regulaminu](#).
 - możliwość zamówienia usługi osobiście w biurze projektu/~~spółki~~/GOPS w Gietrzwałdzie lub asystenta kierowcy - [załącznik nr 2b do regulaminu](#).
3. Zakres danych, jakie należy podawać przy zamówieniu usługi transportu door-to-door.

Podawane przez użytkownika/czkę 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; 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.

4. Sposób przekazywania i potwierdzania terminu realizacji usługi.

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.

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

5. Czas oczekiwania pojazdu na użytkownika/czkę 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.

6. Zasady odwołania/ rezygnacji z usługi.

Istnieje 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 z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/czka będzie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.

W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka powinna zwrócić koszt przejazdu gminie.

Taki wydatek nie może zostać rozliczony w ramach kosztów projektu grantowego, realizowanego przez gminę.

7. 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/czka otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

§ 11 ANALIZA CZASU TRASY PRZEJAZDU POD KĄTEM CZASU I KOSZTÓW USŁUGI

W trakcie wdrażania projektu będą zbierane 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,

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

- określenie celu podróży,
- określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.

Powyższe dane będą zbierane wyłącznie do celów statystycznych, sprawozdawczych i analitycznych, z wyłączeniem danych konkretnych osób.

Gmina 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).

Analiza danych zebranych w ramach monitoringu i kontroli jakości, powinna być prowadzona przez jednostkę samorządu terytorialnego nie rzadziej niż raz na kwartał.

§ 12 KONTROLA I MONITORING JAKOŚCI USŁUG DOOR -TO -DOOR

1. Ostatecznym adresatem skarg i reklamacji jest Gmina Gietrzwałd. Dopuszczalne w ramach projektu formy składania skarg i reklamacji z uwzględnieniem możliwych niepełnosprawności użytkowników lub użytkowników (telefon, e-maile, pismo, formularz). W skardze/reklamacji muszą się znajdować następujące informacje: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu *Regulaminu*, który zdaniem autora został naruszony- [załącznik nr 3 do regulaminu](#).
2. Na stronie internetowej gminy będzie się znajdować formularz reklamacyjny dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast).
3. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację nie może on być dłuższy niż 14 dni roboczych.
4. Formy kontroli i monitoringu jakości usług w kontekście uwarunkowań Gminy Gietrzwałd. Elementy monitoringu i kontroli jakości usług transportowych door-to-door będą uwzględniać obowiązkowo co najmniej trzy elementy:
 - analizę danych statystycznych;
 - analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
5. Zakres i terminy zbierania informacji w ramach systemu kontroli i monitoringu usług.

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

Zbiorcze dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości powinny być elementem 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.

[Jakość i liczba świadczonych usług door-to-door będzie weryfikowana, w szczególności na podstawie: złożonych formularzy zgłoszeniowych- załącznik nr 1, indywidualnego i zbiorczego formularza zamówienia usługi- załącznik nr 2 a i b, indywidualnej karty usługi- załącznik nr 5, formularza rozliczenia](#)

Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych

wykonanych kursów- załącznik nr 4- aktualizacja z 29.10.2021 r., pism i skarg od użytkowników projektu- załącznik nr 3. Ww. dokumenty są załącznikami do regulaminu świadczenia usługi transportowej door-to-door przez Gminę Gietrzwałd.

§ 13 WYKLUCZENIE Z PROJEKTU

1. Uczestnik projektu podlega wykluczeniu z uczestnictwa w projekcie w przypadku:
 - a) podania fałszywych informacji w złożonej dokumentacji,
 - b) nieprzestrzegania zasad uczestnictwa zawartych w niniejszym Regulaminie.

§ 14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Ostateczna interpretacja Regulaminu należy do Gminy Gietrzwałd i może ulec zmianie w przypadku stwierdzenia niezgodności z wnioskiem o dofinansowanie projektu, co nie ma wpływu na kryteria rekrutacyjne uczestnika/czki projektu.
2. Aktualna treść Regulaminu uczestnictwa w projekcie jest dostępna na stronie internetowej www.bip.gietrzwald.pl oraz na stronie www.gietrzwald.pl zakładka DLA MIESZKAŃCA, TRANSPORT DOOR-TO-DOOR, w budynku Urzędu Gminy w Gietrzwałdzie, Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej.
3. Regulamin może ulec zmianie w uzasadnionych przypadkach, co zostanie przekazane opinii publicznej.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem podjęcia zarządzenia Wójta Gminy Gietrzwałd dot. obowiązywania regulaminu.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



*Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej
wielorodzinnych budynków mieszkalnych*



**Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych**