

**ZARZĄDZENIE NR WG.0050.93.2021**  
**WÓJTA GMINY ZWIERZYN**

z dnia 26 kwietnia 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Zwierzyn, realizowanych w ramach programu: „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”**

Na podstawie art. 30 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 i 4 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2020 poz. 713 i 1378) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Zwierzyn, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Zwierzyn

**Karol Neumann**



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR W GMINIE ZWIERZYN REALIZOWANYCH W RAMACH PROGRAMU: „USŁUGI INDYWIDUALNEGO TRANSPORTU DOOR-TO-DOOR ORAZ POPRAWA DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ WIELORODZINNYCH BUDYNKÓW MIESZKALNYCH**

**Rozdział 1.**  
**Przepisy wstępne**

§ 1. 1. Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Zwierzyn, realizowanych w ramach programu: „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych, zwany dalej Regulaminem określa w szczególności:

- 1) sposób realizacji i zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door;
- 2) zakres gromadzonych danych osobowych w ramach usługi transportowej door-to-door;
- 3) procedurę zamawiania usługi transportowej door-to-door;
- 4) zasady, zakres i procedury dotyczące bieżącej komunikacji, w tym zgłaszania skarg i reklamacji oraz monitorowania i kontroli jakości usługi transportowej door-to-door.

2. Do przestrzegania zasad Regulaminu zobowiązani są wszyscy użytkownicy/użytkowniczki usługi transportowej door-to-door.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) 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;
- 2) Gminie – rozumie się przez to Gminę Zwierzyn z siedzibą przy ul. Wojska Polskiego 8, 66-542 Zwierzyn
- 3) osobach z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – rozumie się przez to 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.). Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia;
- 4) usłudze aktywnej integracji – rozumie się przez to usługę, której 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;
- 5) usłudze transportowej door-to-door – rozumie się przez to realizowaną samodzielnie przez Gminę usługę indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmującą pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego. 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;
- 6) użytkownikach/użytkowniczkach – rozumie się przez to osoby zamieszkujące na terenie Gminy Zwierzyn z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usługi door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.

## Rozdział 2.

### Sposób realizacji i zasady dostępu do usługi transportowej door-to-door

§ 3. 1. Gmina samodzielnie realizuje usługę transportową door-to-door.

2. Usługa transportowa door-to-door ma na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego pojazdem dostosowanym do potrzeb użytkownika/użytkowniczki, związanych w szczególności z:

- 1) aktywizacją społeczną rozumianą, jako nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach instytucji kultury, placówek wsparcia dziennego, dojazd do urzędów, bibliotek, kin, teatrów, itp., udział w spotkaniach i warsztatach integracyjnych, itp.;
- 2) aktywizacją zawodową rozumianą, jako utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy m. in. poprzez korzystanie z usług instytucji rynku pracy oraz instytucji szkoleniowych, np. odbywanie kursów i szkoleń;
- 3) aktywizacją edukacyjną rozumianą, jako podnoszenie poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy;
- 4) aktywizacją zdrowotną, jeżeli służy wyeliminowaniu lub złagodzeniu barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).

3. Przejazd w ramach usługi transportowej door-to-door jest nieodpłatny.

4. Zasięg terytorialny usługi transportowej door-to-door obejmuje obszar powiatu strzelecko-drezdeneckiego ze szczególnym uwzględnieniem obszaru Gminy i oraz obszary poza terenem powiatu strzelecko-drezdeneckiego, położone w promieniu 40 km. liczonych od siedziby Gminy, ze szczególnym uwzględnieniem miasta Gorzowa Wlkp.

5. Usługi transportowe door-to-door są realizowane od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i innych przewidzianych prawem dni wolnych od pracy, w godzinach od 7.30 do 15.30.

6. W uzasadnionych przypadkach usługa transportowa door-to-door może być realizowana w innych godzinach i dniach niż wskazano w §3 ust. 5 i w większym zasięgu terytorialnym niż wskazano w §3 ust.4. Decyzję w tej kwestii podejmuje Wójt Gminy Zwierzyn.

7. Usługa transportowa door-to-door realizowana jest z wykorzystaniem pojazdu dopuszczonego do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym.

8. Na wyposażeniu pojazdu, o którym mowa w ust. 7 znajduje się m.in. wózek inwalidzki, atestowana winda załadownicza dla wózka inwalidzkiego oraz dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim.

9. Usługi transportowe door-to-door świadczy wykwalifikowany kierowca oraz asystent osób niemobilnych

10. Do zakresu obowiązków kierowcy należy w szczególności:

- 1) transport użytkownika/użytkowniczki usług z miejsca zamieszkania do wskazanej przez użytkownika/użytkowniczkę lokalizacji, w której świadczone są działania z zakresu aktywizacji społeczno-zawodowej;
- 2) przyjmowanie zleceń przejazdu od dyspozytora;
- 3) dbałość o ogólny stan techniczny, wizualny i sanitarny pojazdu;
- 4) przyjmowanie oświadczeń o spełnieniu kryteriów uprawniających do skorzystania z usługi transportu;
- 5) weryfikacja wiarygodności składanych oświadczeń.

11. Do zakresu obowiązków asystenta osób należy w szczególności:

- 1) udzielenie niezbędnej pomocy osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności w dostaniu się do pojazdu z miejsca zamieszkania i dotarciu do ustalonego miejsca podróży;
- 2) dystrybuowanie i zbieranie dobrowolnych ankiet od użytkowników, służących dokonaniu analizy satysfakcji klientów;
- 3) dbałość o ogólny stan techniczny, wizualny i sanitarny pojazdu.

12. Gmina może modyfikować sposób świadczenia usługi transportowej door-to-door w zależności od występujących uwarunkowań lokalnych, w oparciu o dokonywaną na bieżąco przez Gminę analizę potrzeb w tym zakresie. Zmianę sposobu świadczenia usługi transportowej door-to-door ogłasza się za pośrednictwem strony internetowej Gminy w terminie 7 dni przed planowanym podjęciem zmiany.

13. Poza użytkownikiem/użytkowniczką ze wspólnego przejazdu w ramach usługi transportowej door-to-door mogą korzystać:

- 1) opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka użytkownika/użytkowniczki mającego/mającej kłopoty w samodzielnym poruszaniu;
- 2) osoby zależne od użytkownika/użytkowniczki.

14. Osoby, o których mowa w ust. 13 pkt 1-2 mają prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki.

15. W ramach usługi transportowej door-to-door umożliwia się bezpłatny przejazd psa asystującego użytkownikowi/użytkowniczce.

**§ 4. 1.** Z usługi transportowej door-to-door mogą korzystać osoby zamieszkujące na terenie Gminy, które złożą oświadczenie o potrzebie wsparcia w zakresie mobilności w ramach jednej z wymienionych przesłanek:

- 1) osoby posiadające orzeczenie o niepełnosprawności lub inny równoważny dokument;
- 2) osoby w wieku emerytalnym;
- 3) osoby poruszające się na wózku inwalidzkim;
- 4) osoby poruszające się o kulach;
- 5) osoby posiadające ograniczoną możliwość poruszania się;
- 6) osoby niewidome i słabo widzące;
- 7) osoby głuche i słabo słyszące;
- 8) osoby głuchoniewidome;
- 9) osoby z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi.

2. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 użytkownik/użytkowniczka lub osoba jego/ją reprezentująca składa kierowcy przed pierwszym skorzystaniem z usługi door-to-door, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu.

3. Kierowca, w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do spełniania przez użytkownika/użytkowniczkę kryteriów, o których mowa w ust. 1 pkt 1-9, może je zweryfikować poprzez żądanie od uczestnika/uczestniczki lub osoby jego/ją reprezentującej, dokumentów potwierdzających wiarygodność składanego oświadczenia.

4. Z usługi door-to-door nie będą mogły korzystać osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, które:

- 1) dokonały zlecenia przewozu niezgodnego z Regulaminem świadczenia usługi transportowej door-to-door (np. w celu innym niż aktywizacja społeczno-zawodowa);
- 2) dwukrotnie dokonały zamówienia niezrealizowanej usługi przewozu.

5. W przypadku zaistnienia przesłanek, o których mowa w ust. 4 użytkownik/użytkowniczka będzie mógł/mogła skorzystać ponownie z usługi po upływie 60 dni kalendarzowych od dnia zaistnienia przesłanki.

6. Spory związane z odmową usługi transportu door-to-door przez kierowcę lub asystenta kierowcy rozstrzyga Wójt Gminy.

**§ 5. 1.** Gmina udostępnia pełne informacje dotyczące realizowanej usługi transportowej door-to-door pod adresem strony internetowej: [www.zwierzyn.pl](http://www.zwierzyn.pl)

2. W komunikacji z użytkownikami/użytkowniczkami Gmina używa w szczególności narzędzi uwzględniających potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu poprzez m.in. odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) i innych środków komunikowania się.

### **Rozdział 3.**

#### **Zakres gromadzonych danych osobowych w ramach usługi transportowej door-to-door**

§ 6. 1. Każdy/każda z użytkowników/użytkowniczek jest informowany/informowana 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:

- 1) imię i nazwisko odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
- 2) adres zamieszkania odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
- 3) adres miejsca rozpoczęcia i zakończenia przejazdu;
- 4) dane kontaktowe odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
- 5) wskazanie jednej z wymienionych w § 4 ust. 1 pkt 1-9 potrzeb wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi transportowej door-to-door;
- 6) wiek oraz płeć odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
- 7) cel podróży i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.

### **Rozdział 4.**

#### **Procedury zamawiania usługi transportowej door-to-door**

§ 7. 1. Zlecenie przewozu w ramach usługi transportowej door-to-door przyjmuje dyspozytor.

2. Zlecenie, o którym mowa w ust. 1 można składać:

- 1) telefonicznie, pod numer 957617582, w godzinach pracy Urzędu Gminy Zwierzyn, tj. poniedziałek 7.30-17.00, wtorek-czwartek 7.30-15.30, piątek 7.30-14.00
- 2) drogą mailową, na adres: bus@zwierzyn.pl
- 3) na piśmie za pośrednictwem operatora pocztowego;
- 4) osobiście w siedzibie Urzędu, w godzinach pracy Urzędu Gminy Zwierzyn.

3. W uzasadnionych przypadkach, zlecenie przewozu w ramach usługi transportowej door-to-door będzie przyjmowane przez pracownika socjalnego Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zwierzynie, w miejscu zamieszkania potencjalnego użytkownika/użytkowniczki, którego stan zdrowia nie pozwala na zamówienie przewozu w trybie, o którym mowa w ust. 2.

4. Zlecenie przewozu w ramach usługi door-to-door powinno zawierać co najmniej:

- 1) imię i nazwisko odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
- 2) wiek oraz płeć odbiorcy usługi transportowej door-to-door;
- 3) wskazanie celu przejazdu i przypisanie go do konkretnej formy aktywizacji (społecznej, zawodowej, edukacyjnej lub zdrowotnej);
- 4) wskazanie istniejącej potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. poruszanie się na wózku inwalidzkim lub o kulach);
- 5) datę przejazdu;
- 6) adres miejsca rozpoczęcia i zakończenia przejazdu;
- 7) proponowaną godzinę dotarcia pojazdu na wskazane miejsce rozpoczęcia przejazdu oraz godzinę powrotu;
- 8) wskazanie czy odbiorca usługi transportowej door-to-door potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu;
- 9) wskazanie szczególnych potrzeb związanych z transportem (o ile występują) np. przejazd z psem przewodnikiem, konieczność użycia wózka inwalidzkiego, itp.;
- 10) dane kontaktowe odbiorcy usługi transportowej door-to-door w celu potwierdzenia zamówienia usługi;
- 11) informację w jaki sposób odbiorca usługi transportowej door-to-door dowiedział się o usłudze transportowej door-to-door (dotyczy zamówienia pierwszego przejazdu).

5. Zgłoszenia potrzeby wsparcia w zakresie mobilności należy dokonywać z trzydniowym wyprzedzeniem czasowym.

6. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi transportowej door-to-door przekazywane jest przez dyspozytora na dane kontaktowe zgłoszone podczas zamawiania usługi transportowej door-to-door, maksymalnie w ciągu 24 godzin od zgłoszenia.

7. Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi za każdym razem otrzymuje informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd. Czas oczekiwania pojazdu nie powinien być dłuższy niż 5 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten jest liczony od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionym miejscu, a osoba asystująca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.

9. Odwołanie lub rezygnację z usługi transportowej door-to-door należy zgłosić najpóźniej w dniu poprzedzającym termin jej realizacji zgodnie z zamówieniem. W przypadku odwołania lub rezygnacji z usługi transportowej door-to-door przepisy § 4 ust. 4 pkt 2 stosuje się odpowiednio.

10. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi transportowej door-to-door w sytuacji, gdy samochód dotarł już na wskazane miejsce rozpoczęcia przejazdu, Gmina obciąży użytkownika/użytkowniczkę kosztami dojazdu na umówione miejsce.

11. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu door-to-door skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka jest zobowiązana zwrócić koszt przejazdu Gminie.

12. W razie braku możliwości zrealizowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na zbyt dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru przewozowego lub ograniczenia kadrowe), użytkownik/użytkowniczka otrzymuje niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

13. W przypadku, gdy w zgłoszonym przez korzystającego terminie nie ma możliwości realizacji zlecenia, korzystający zostaje wpisany na listę rezerwową. W momencie zwolnienia samochodu (anulacja rezerwacji/zapisu) dyspozytor informuje telefonicznie zainteresowanego o przyjęciu zlecenia.

14. Wzór formularza zlecenia przewozu w ramach usługi transportowej door-to-door stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.

## **Rozdział 5.**

### **Zasady, zakres i procedury dotyczące bieżącej komunikacji, zgłaszania skarg i reklamacji oraz monitorowania i kontroli jakości usługi transportowej door-to-door**

**§ 8.** Gmina ponosi odpowiedzialność, za jakość świadczonych usług transportowych door-to-door.

**§ 9. 1.** W celu optymalnego dostosowania usługi transportowej door-to-door do potrzeb użytkowników/użytkowniczek, mogą być zgłaszane skargi i reklamacje co do zakresu i sposobu świadczenia usługi transportowej door-to-door.

2. Zgłoszenie skargi i reklamacji następuje w trybie określonym w § 7 ust. 2.

3. Treść skargi/reklamacji powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko osoby zgłaszającej;
- 2) dane kontaktowe;
- 3) opis sytuacji;
- 4) sformułowanie skargi/reklamacji;
- 5) wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem osoby zgłaszającej został naruszony. Wzór formularza skargi/reklamacji stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu.

4. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę lub reklamację wynosi 14 dni roboczych od dnia zgłoszenia.

5. Użytkownik/użytkowniczka może dokonać oceny stopnia zadowolenia z usługi transportowej door-to-door, zgłosić uwagi, opinie lub propozycje zmian poprzez wypełnienie ankiety satysfakcji wg wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do Regulaminu, po zakończeniu usługi.

**§ 10. 1.** Gmina dokonuje bieżącej oraz okresowej kontroli i monitoringu jakości usług transportowych door-to-door poprzez:

- 1) analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
- 2) analizę danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji użytkownika/użytkowniczki;

3) analizę danych zebranych na podstawie składanych przez użytkowników oświadczeń i zleceń przejazdów uwzględniających co najmniej następujące elementy:

- a) liczba użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door (rocznie, miesięcznie),
- b) liczba kursów dziennie/miesięcznie,
- c) liczba zrealizowanych kursów,
- d) czas przejazdu, czas oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę, czas postoju bez realizacji żadnej usługi,
- e) częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu,
- f) liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez Gminę lub wykonawcę usługi,
- g) liczba odwołań/rezygnacji z usługi,
- h) określenie celu podróży,
- i) określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.

2. Dane, o których mowa w ust. 1 posłużą do oceny efektywności oraz racjonalności usług transportowych door-to-door oraz do formułowania wniosków 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).

**§ 11. 1.** W zakresie wdrażania usługi transportowej door-to-door Gmina współpracuje z lokalnymi instytucjami i organizacjami pozarządowymi.

2. Instytucje i organizacje pozarządowe:

- 1) pełnią rolę doradczą, opiniotwórczą i inicjatywną w zakresie realizacji usług transportowych door-to-door na terenie Gminy;
- 2) wspierają akcję informacyjną na temat usługi transportowej door-to-door.

3. Gmina raz na pół roku wysyła do lokalnych instytucji i organizacji pozarządowych ankietę dotyczącą usług transportowych door-to-door, której wzór stanowi załącznik nr 5 do Regulaminu.

4. Ankieta, o której mowa w ust. 3 kierowana jest między innymi do:

- 1) lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami;
- 2) Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Zwierzynie;
- 3) Gminnej Biblioteki Publicznej w Zwierzynie;
- 4) Dziennego Domu Senior + w Gościmcu
- 5) Gminnego Ośrodka Kultury „Jutrzenka” w; Zwierzynie
- 6) Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Zwierzynie;
- 7) lokalnych pracodawców.

**§ 12.** W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie decyduje Wójt Gminy.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



**OŚWIADCZENIE O POTRZEBIE WSPARCIA W ZAKRESIE MOBILNOŚCI**

**OSOBA POTRZEBUJĄCA WSPARCIA  
W ZAKRESIE MOBILNOŚCI**

.....

(IMIĘ I NAZWISKO)

.....

(DANE KONTAKTOWE)

**Gmina Zwierzyn  
ul. Wojska Polskiego 8  
66-542 Zwierzyn**

**OŚWIADCZENIE**

**o potrzebie wsparcia w zakresie mobilności**

**(proszę zaznaczyć „X” we właściwym okienku/wpisać wymaganą informację)**

NINIEJSZYM OŚWIADCZAM, ŻE PONIŻSZE DANE SĄ ZGODNE ZE STANEM PRAWNYMI I FAKTYCZNYM:

<b>Lp.</b>	<b>Rodzaj ograniczenia w zakresie mobilności</b>	<b>Odpowiedź</b>	
1.	Posiadam orzeczenie o niepełnosprawności lub inny równoważny dokument	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie
2.	Jeżeli w pkt 1 odpowiedź jest twierdząca należy wskazać kod niepełnosprawności		
3.	Jestem w wieku emerytalnym	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie
4.	Poruszam się na wózku inwalidzkim	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie
5.	Poruszam się o kulach	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie
6.	Posiadam ograniczoną możliwość poruszania się	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie
7.	Jestem osobą niewidomą	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie
8.	Jestem osobą słabo widzącą	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie
9.	Jestem osobą głuchą	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie
10.	Jestem osobą słabo słyszącą	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie
11.	Jestem osobą głuchoniewidomą	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie
12.	Jestem osobą z niepełnosprawnością psychiczną	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie
13.	Jestem osobą z niepełnosprawnością intelektualną	<input type="checkbox"/> tak	<input type="checkbox"/> nie

1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym oświadczeniu do celów weryfikacji dostępu do usługi transportowej door-to-door realizowanej dla mieszkańców Gminy Zwierzyn, mających trudności w poruszaniu, 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, oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781).



2. Oświadczam, że zostałam/em poinformowana/y o możliwości cofnięcia zgody na przetwarzanie moich danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(czytelny podpis osoby składającej oświadczenie)



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



**FORMULARZA ZLECENIA PRZEWOZU**

**Gmina Zwierzyn**  
**ul. Wojska Polskiego 8**  
**66-542 Zwierzyn**

**ZLECENIE**

**PRZEWOZU W RAMACH USŁUGI TRANSPORTOWEJ DOOR-TO-DOOR**  
**(PROSZĘ ZAZNACZYĆ „X” WE WŁAŚCIWYM OKIENKU/WPISAĆ WYMAGANĄ INFORMACJĘ)**

NINIEJSZYM ZAMAWIAM USŁUGĘ TRANSPORTOWĄ DOOR-TO-DOOR ZGODNIE Z PONIŻSZYM:

imię i nazwisko osoby potrzebującej wsparcia w zakresie mobilności	
dane kontaktowe osoby potrzebującej wsparcia w zakresie mobilności	
wiek osoby potrzebującej wsparcia w zakresie mobilności	
pleć osoby potrzebującej wsparcia w zakresie mobilności	<input type="checkbox"/> kobieta <input type="checkbox"/> mężczyzna
wskazanie celu przejazdu (nazwa instytucji, adres miejsca docelowego)	
	aktywizacja społeczna <input type="checkbox"/>
	zawodowa <input type="checkbox"/>
	edukacyjna <input type="checkbox"/>
	zdrowotna <input type="checkbox"/>
wskazanie istniejącej potrzeby wsparcia w zakresie mobilności	orzeczenie o niepełnosprawności/inny równoważny dok. <input type="checkbox"/>
	wiek emerytalny <input type="checkbox"/>
	poruszanie na wózku inwalidzkim <input type="checkbox"/>
	poruszanie o kulach <input type="checkbox"/>

	<p>ograniczona możliwość poruszania się <input type="checkbox"/></p> <p>osoba niewidoma <input type="checkbox"/></p> <p>osoba słabo widząca <input type="checkbox"/></p> <p>osoba głucha <input type="checkbox"/></p> <p>osoba słabo słyszająca <input type="checkbox"/></p> <p>osoba głuchoniewidoma <input type="checkbox"/></p> <p>niepełnosprawność psychiczna <input type="checkbox"/></p> <p>niepełnosprawność intelektualna <input type="checkbox"/></p>
<b>data przejazdu</b>	
<b>adres miejsca rozpoczęcia przejazdu</b>	
<b>adres miejsca zakończenia przejazdu</b>	
<b>godzina dotarcia pojazdu na wskazane miejsce rozpoczęcia przejazdu</b>	
<b>planowana godzina powrotu</b>	
<b>potrzeba pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu</b>	tak            nie
<b>szczególna potrzeba związana z transportem</b>	<p>konieczność użycia wózka inwalidzkiego <input type="checkbox"/></p> <p>konieczność użycia windy załadowniczej <input type="checkbox"/></p> <p>konieczność użycia dodatkowych pasów bezpieczeństwa <input type="checkbox"/></p>
<b>sposób pozyskania informacji o usłudze transportowej door-to-door*</b>	
<b>Uwagi</b>	

**\*DOTYCZY ZAMÓWIENIA PIERWSZEGO PRZEJAZDU**

1. Oświadczam, że zapoznałam/em się z Regulaminem świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Zwierzyn stanowiącym załącznik do Zarządzenia Nr WG.005.93.2021 Wójta Gminy Zwierzyn z dnia 26 kwietnia 2021 roku.

2. Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym zleceniu do celu zlecenia potrzeby usługi transportowej door-to-door realizowanej dla mieszkańców Gminy Zwierzyn, mających trudności w poruszaniu się, 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, oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781).

3. Oświadczam, że zostałam/em poinformowana/y o możliwości cofnięcia zgody na przetwarzanie moich danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(czytelny podpis osoby składającej oświadczenie)

## **KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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 ), dalej RODO, informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wójt Gminy Zwierzyn z siedzibą w Zwierzynie, ul. Wojska Polskiego 8,

2. Z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych może się Pani/Pan skontaktować poprzez email: [iodo@zwierzyn.pl](mailto:iodo@zwierzyn.pl).

3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit a i lit e oraz art. 9 ust. 2 lit. a RODO w celu realizacji usługi transportowej door-to-door na rzecz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, zgodnie z treścią Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Zwierzyn stanowiącego załącznik Zarządzenia nr WG.005.93.2021 Wójta Gminy Zwierzyn z dnia 26 kwietnia 2021 roku.

4. W związku z przetwarzaniem danych w celu wskazanym w pkt 3 Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców danych osobowych wyłącznie na podstawie przepisów prawa.

5. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji wskazanego w pkt 3 celu przetwarzania, w tym również obowiązku archiwizacyjnego wynikającego z przepisów obowiązującego prawa.

6. W związku z przetwarzaniem przez Administratora Pani/Pana danych osobowych, ma Pani/Pan prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych osobowych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie w zakresie, w jakim jest ona podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

7. Jeśli uzna Pani/Pan, że przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe z naruszeniem przepisów prawa, ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

8. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości realizacji celu, o którym mowa w pkt 3.

9. Pani/Pana danych osobowych nie będziemy przetwarzać w sposób zautomatyzowany i dane osobowe nie będą profilowane.

10. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.

*ADMINISTRATOR*

OŚWIADCZAM, ŻE ZAPOZNAŁEM SIĘ Z KLAUZULĄ INFORMACYJNĄ DOTYCZĄCĄ PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH.

.....  
(miejscość, data)

.....  
(czytelny podpis osoby składającej oświadczenie)



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



**FORMULARZA SKARGI/REKLAMACJI**

**UŻYTKOWNIK/UŻYTKOWNICZKA**

.....

(IMIĘ I NAZWISKO)

.....

(DANE KONTAKTOWE)

**Gmina Zwierzyn**  
**ul. Wojska Polskiego 8**  
**66-542 Zwierzyn**

**ZGŁOSZENIE**  
**SKARGI/REKLAMACJI W ZAKRESIE REALIZACJI**  
**USŁUGI TRANSPORTOWEJ DOOR-TO-DOOR**

Na podstawie § 8 ust. 1 Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Zwierzyn, zgłaszam skargę/reklamację\*

<b>Imię i nazwisko osoby zgłaszającej</b>	
<b>Dane kontaktowe osoby zgłaszającej</b>	
<b>Opis sytuacji</b>	
<b>Sformułowanie skargi/reklamacji</b>	
<b>Wskazanie punktu Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Zwierzyn, który uważa się za naruszony</b>	

\* NIEWŁAŚCIWE SKREŚLIĆ

1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym zgłoszeniu do celu zgłoszenia skargi/reklamacji usługi transportowej door-to-door dla mieszkańców Gminy Zwierzyn, mających trudności w poruszaniu, 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, oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781).

2. Oświadczam, że zostałam/em poinformowana/y o możliwości cofnięcia zgody na przetwarzanie moich danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(czytelny podpis osoby składającej oświadczenie)



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## ANKIETA SATYSFAKCJI

**SZANOWNI PAŃSTWO!**

**UPRZEJMIE INFORMUJEMY, ŻE WYNIKI NINIEJSZEGO ANONIMOWEGO BADANIA ANKIETOWEGO MAJĄ NA CELU ZEBRANIE OPINII UŻYTKOWNIKÓW/UŻYTKOWNICZEK NA TEMAT USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR, ŚWIADCZONYCH PRZEZ GMINĘ ZWIERZYN.**

**Z GÓRY BARDZO DZIĘKUJEMY ZA POŚWIĘCONY CZAS I WSZYSTKIE CENNE INFORMACJE MOGĄCE PRZYCZYNIĆ SIĘ DO POPRAWY DOSTĘPNOŚCI I JAKOŚCI USŁUG TRANSPORTOWYCH DOO-TO-DOOR.**

### CZĘŚĆ I.

#### PYTANIA ANKIETOWE

(proszę skreślić „X” właściwą cyfrę/zaznaczyć „X” we właściwym okienku)

#### 1. Jak Państwo oceniają:

- 1) sposób realizacji usługi transportowej door-to-door (ramowe godziny świadczenia usługi, planowanie przejazdów, czas realizacji zamówienia, itp.)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 2) procedury zamawiania usługi transportowej door-to-door (zgłaszanie, przepływ informacji, itp.)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 3) kultura, kompetencja i uprzejmość dyspozytora

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 4) bezpieczeństwo podróżowania

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 5) ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami (użycie wózka inwalidzkiego, windy załadowniczej, pomoc w dotarciu do pojazdu lub domu, itp.)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 6) komfort podróży

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 7) czytelną i wyraźną identyfikację pojazdu

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 8) czystość pojazdu wewnątrz i z zewnątrz

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 9) punktualność kursowania pojazdu

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 10) płynność podróżowania (w kontekście: profesjonalizmu kierującego pojazdem, przestrzegania przez kierowcę zakazu prowadzenia rozmów w czasie jazdy lub palenia tytoniu, zapewnienia dodatkowych pasów bezpieczeństwa dla osób na wózku inwalidzkim, monitoringu wnętrza pojazdu, itp.)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11) kultura, kompetencja i uprzejmość kierowcy

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12) kultura, kompetencja i uprzejmość asystenta kierowcy

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

## CZĘŚĆ II.

### PRPOZYCJE, OPINIE, UWAGI

(proszę zaznaczyć „X” we właściwym okienku/sformułować propozycję lub uwagę)

2. Czy macie Państwo propozycje, opinie, uwagi odnośnie możliwości poprawy jakości usługi transportowej door-to-door świadczonej przez gminę Zwierzyn

a) Nie

b) Tak,

**JAKIE?**

.....  
 .....

## CZĘŚĆ III.

### CHARAKTERYSTYKA ANKIETOWANYCH

(proszę zaznaczyć „X” we właściwym okienku)

1. Płeć

<input type="checkbox"/> Kobieta	<input type="checkbox"/> Mężczyzna
----------------------------------	------------------------------------

2. Wiek

<input type="checkbox"/> 18-26 lat	<input type="checkbox"/> 27-39 lat	<input type="checkbox"/> 60-65 lat
	<input type="checkbox"/> 40-59 lat	<input type="checkbox"/> powyżej 65

3. Status zawodowy

<input type="checkbox"/> Uczeń	<input type="checkbox"/> Pracujący	<input type="checkbox"/> Emeryt/rencista
<input type="checkbox"/> Student	<input type="checkbox"/> Niepracujący	

4. Wykształcenie

<input type="checkbox"/> Podstawowe	<input type="checkbox"/> Średnie
<input type="checkbox"/> Zasadnicze zawodowe	<input type="checkbox"/> Wyższe

***UPRZEJMIE PROSIMY O ZWROT PRAWIDŁOWO, KOMPLETNIE I ANONIMOWO WYPEŁNIONEJ ANKIETY KIEROWCY POJAZDU LUB ASYSTENTOWI KIEROWCY.***





**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



**ANKIETA DOTYCZĄCA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR**

**Gmina Zwierzyn  
ul. Wojska Polskiego 8  
66-542 Zwierzyn**

***SZANOWNI PAŃSTWO!***

**UPRZEJMIE INFORMUJEMY, ŻE WYNIKI NINIEJSZEGO BADANIA ANKIETOWEGO MAJĄ NA CELU ZEBRANIE OPINII LOKALNYCH INSTYTUCJI I ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH NA TEMAT USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR, ŚWIADCZONYCH PRZEZ GMINĘ ZWIERZYN.**

**Z GÓRY BARDZO DZIĘKUJEMY ZA POŚWIĘCONY CZAS I WSZYSTKIE CENNE INFORMACJE MOGĄCE PRZYCZYNIĆ SIĘ DO POPRAWY DOSTĘPNOŚCI I JAKOŚCI USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR.**

**(proszę zaznaczyć „X” we właściwym okienku/skreślić „X” właściwą cyfrę/sformułować propozycje, opinie, uwagi)**

**1. Pełna nazwa instytucji/organizacji pozarządowej**

.....  
.....

**2. Forma prawna instytucji/organizacji pozarządowej**

<input type="checkbox"/> Jednostka organizacyjna;	<input type="checkbox"/> Stowarzyszenie;
<input type="checkbox"/> Jednostka kultury;	<input type="checkbox"/> Uczniowski klub sportowy;
<input type="checkbox"/> Jednostka oświaty;	<input type="checkbox"/> Stowarzyszenie zwykłe;
<input type="checkbox"/> Pracodawca;	<input type="checkbox"/> Organizacja kościelna;
<input type="checkbox"/> Zakład Opieki Zdrowotnej;	<input type="checkbox"/> Stowarzyszenie kultury fizycznej;
<input type="checkbox"/> Fundacja;	<input type="checkbox"/> Inna, jaka?.....
<input type="checkbox"/> Klub sportowy;	.....

**3. OBSZAR DZIAŁALNOŚCI**

<input type="checkbox"/> Pomoc społeczna;	<input type="checkbox"/> Działalności na rzecz osób w wieku emerytalnym;
<input type="checkbox"/> Wspieranie rodziny i systemu pieczy zastępczej;	<input type="checkbox"/> Nauka, szkolnictwo wyższe, edukacja, oświata i wychowanie;

<input type="checkbox"/> Działalność na rzecz integracji i reintegracji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym; <input type="checkbox"/> Działalność charytatywna; <input type="checkbox"/> Ochrona i promocja zdrowia; <input type="checkbox"/> Działalność na rzecz osób niepełnosprawnych; <input type="checkbox"/> Promocja zatrudnienia i aktywizacji zawodowej osób pozostających bez pracy i zagrożonych zwolnieniem z pracy;	<input type="checkbox"/> Udzielanie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego; <input type="checkbox"/> Promocja i organizacja wolontariatu; <input type="checkbox"/> Przeciwdziałanie uzależnieniom i patologiom społecznym; <input type="checkbox"/> Działalność w zakresie krzewienia kultury fizycznej i sportu. <input type="checkbox"/> Inny, jaki?..... ..... .....
---	---

**4. JAK PAŃSTWO OCENIAJĄ:**

4) realizację usługi transportowej door-to-door przez Gminę Zwierzyn

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5) stopień ograniczenia problemu przemieszczania się osób z ograniczoną mobilnością w Gminie Zwierzyn w związku z realizacją usługi transportowej door-to-door

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Czy macie Państwo propozycje, opinie, uwagi odnośnie możliwości poprawy jakości usługi transportowej door-to-door realizowanej przez Gminę Zwierzyn

- NIE
- TAK,  
JAKIE?

.....  
.....

**UPRZEJMIE PROSIMY O ZWROT PRAWIDŁOWO I KOMPLETNIE WYPEŁNIONEJ ANKIETY DO URZĘDU GMINY W ZWIERZYNIE UL. WOJSKA POLSKIEGO 8, 66-542 ZWIERZYN LUB NA ADRES E-MAIL: BUS@ZWIERZYN.PL**



## DOKUMENT PODPISANY ELEKTRONICZNIE

### Dane podpisywanego dokumentu

Typ dokumentu	Zarządzenie
Numer dokumentu	WG.0050.93.2021
Data dokumentu	2021-04-26
Organ wydający	Wójt Gminy Zwierzyn
Przedmiot regulacji	w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Zwierzyn, realizowanych w ramach programu: „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”
Identyfikator dokumentu	8A366D8F-DA3E-473F-A460-2731AF751E03

### Informacje o złożonych podpisach elektronicznych

<b>Podpis:</b>	
Sygnatura	Signature-233332362
Numer seryjny	0C60A45DE6207EF541CD09B688594F86
Osoba podpisująca	Karol Neumann
Kraj	PL
Data złożenia podpisu	26.04.2021 14:52:00
Zakres podpisu	Cały dokument
Wystawca certyfikatu	VATPL-5170359458 Certum QCA 2017 Asseco Data Systems S.A. PL