



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR W GMINIE IŁAWA**



**IŁAWA, wrzesień 2021**



**Państwowy Fundusz  
Rehabilitacji Osób  
Niepełnosprawnych**



## ROZDZIAŁ I.

### Postanowienia ogólne

#### § 1.

1. **Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Iława**, zwany dalej „Regulaminem” został opracowany w związku z zamiarem realizacji przez Gminę Iława usług indywidualnego transportu door-to-door dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej mobilności w ramach projektu „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”, realizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (Oś Priorytetowa 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).
2. Regulamin określa szczegółowe zasady dostępu i świadczenia usługi door-to-door dla mieszkańców Gminy Iława.
3. Realizatorem usługi będzie Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Iławie.

## ROZDZIAŁ II.

### Podstawowe pojęcia

#### § 2.

Podstawowe pojęcia zawarte w Regulaminie należy rozumieć następująco:

- 1) **Aktywizacja społeczno-zawodowa** – 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.
- 2) **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.), zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nie posiadające takiego orzeczenia.
- 3) **Pojazd specjalistyczny** – pojazd spełniający 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, 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.
- 4) **Usługa door-to-door** – usługa indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, która obejmuje pomoc w wyjściu z mieszkania lub innego miejsca,



- przejazd oraz wsparcie w dotarciu do miejsca docelowego. Dotyczy to również sytuacji, w których z transportu korzysta w tym samym czasie kilka osób uprawnionych, które jadą do jednego miejsca docelowego z różnych lub tej samej lokalizacji.
- 5) **Usługi aktywnej integracji** – zgodnie z definicją aktywizacji społeczno-zawodowej, określone jako usługi, których celem jest odbudowa i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna), lub odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), lub zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.
  - 6) **Użytkownicy/użytkowniczki usługi** – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.

### ROZDZIAŁ III.

#### Zasady dostępu do usługi door-to-door

##### § 3.

1. Użytkownikami/użytkowniczkami usługi door-to-door mogą być osoby, które spełniają łącznie poniższe warunki:
  - 1) posiadają miejsce zamieszkania (w rozumieniu Kodeksu Cywilnego) na terenie Gminy Iława;
  - 2) w dniu korzystania z usługi mają ukończone 18 lat;
  - 3) są to osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, w tym mające trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, tj.:
    - poruszają się na wózkach lub
    - poruszają się o kulach lub
    - są niewidome, słabowidzące lub
    - mają ograniczoną sprawność ze względu na inne przestanki niż wskazane powyżej.
  - 4) będą korzystać z usługi door-to-door w celu aktywizacji społeczno-zawodowej (cel podróży: społeczny, zawodowy, edukacyjny lub zdrowotny);
  - 5) zobowiążą się w formie pisemnej do przestrzegania zasad Regulaminu.
2. Spełnianie warunków wskazanych w pkt 1, 2, 3 i 5 będzie weryfikowane na podstawie formularzy zgłoszeniowych wraz z oświadczeniem o zobowiązaniu się do przestrzegania zasad Regulaminu (*Załącznik nr 1 do Regulaminu*) oraz oświadczenia o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door (*Załącznik nr 2*), podpisanych przez potencjalnego użytkownika/użytkowniczkę.
3. Spełnianie warunku wskazanego w pkt 4 będzie weryfikowane każdorazowo przy zamawianiu przejazdu w ramach usługi na podstawie informacji zawartych w zgłoszeniu.

##### § 4.

1. Formularze zgłoszeniowe, oświadczenia niezbędne do korzystania z usług transportowych door-to-door oraz inne dokumenty związane z usługami będą dostępne:



- 1) na stronie internetowej BIP GOPS w Iławie ([www.bip.gops.ilawa.pl](http://www.bip.gops.ilawa.pl)),
  - 2) w siedzibie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Iławie (ul. J. Dąbrowskiego 17A, 14-200 Iława).
2. Dokumenty należy składać w siedzibie GOPS w Iławie drogą pocztową, osobiście lub mailem na adres: [asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl](mailto:asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl)
  3. Komplet wypełnionych i podpisanych przez osobę uprawnioną dokumentów powinien zostać złożony nie później niż 3 dni roboczych przed terminem pierwszego skorzystania z usługi transportowej door-to-door.
  4. Poprawność złożonych dokumentów zostanie zweryfikowana w ciągu 3 dni roboczych. W przypadku wątpliwości dotyczących spełniania warunków dostępu do usługi lub błędów/omyłek w dokumentach, wymagających uzupełnienia, termin ten może ulec wydłużeniu.
  5. Informacja o zakwalifikowaniu osoby do korzystania z usługi zostanie przekazana w sposób uzgodniony z potencjalnym użytkownikiem lub użytkowniczką.

#### § 5.

1. W szczególnie uzasadnionych przypadkach kierowca i asystent osoby niepełnosprawnej mają możliwość weryfikacji oświadczeń złożonych na etapie zgłoszenia osoby do korzystania z usługi poprzez żądanie odpowiedniego dokumentu wskazującego na ograniczenia w mobilności (np. orzeczenia o niepełnosprawności).
2. W przypadku niemożności przedstawienia właściwych dokumentów do weryfikacji w powyższym przypadku istnieje możliwość odmowy przejazdu.
3. Za szczególnie uzasadnione przypadki można uznać przede wszystkim uzasadnione podejrzenie co do złożenia nieprawdziwego oświadczenia w zakresie niepełnosprawności lub trudności w poruszaniu lub inne budzące wątpliwość co do kwalifikowalności przejazdu danej osoby.
4. Użytkownicy/użytkowniczki usługi będą informowani przy zamawianiu transportu o ewentualnej odmowie w przypadku zaistnienia przesłanek wskazanych w ust. 3.

### ROZDZIAŁ IV.

#### Dane osobowe

#### § 6.

1. Każdy/każda z uczestników/uczestniczek usługi door-to-door zostanie poinformowany/a o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych – zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/79 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.
2. Zakres gromadzonych danych osobowych będzie obejmował:
  - imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki usługi,



- wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności, uzasadniającej skorzystanie z usługi door-to-door,
  - wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki usługi,
  - cel podróży i przypisanie go do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej (usług aktywnej integracji o charakterze społecznym, zawodowym, edukacyjnym lub zdrowotnym),
  - adres użytkownika/użytkowniczki,
  - dane kontaktowe użytkownika/użytkowniczki (nr telefonu, adres e-mail).
3. Podanie ww. danych osobowych jest warunkiem świadczenia usługi door-to-door. Odmowa ich podania przez potencjalnego użytkownika/użytkowniczkę będzie skutkować niemożnością realizacji usługi.

## ROZDZIAŁ V.

### Sposób realizacji usług door-to-door

#### § 7.

1. Usługi transportowe door-to-door obejmują przejazdy na terenie Gminy Ława, Powiatu Ławskiego, a w uzasadnionych przypadkach również do i z Elbląga, Olsztyna i Ostródy.
2. Usługi door-to-door będą świadczone w dni powszednie, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 6-21.
3. Usługi będą świadczone z wykorzystaniem specjalistycznego pojazdu.

#### § 8.

1. Za organizację i realizację usług door-to-door będzie odpowiadał zatrudniony asystent osoby niepełnosprawnej oraz kierowca pojazdu.
2. Do zadań asystenta będzie należało przyjmowanie zgłoszeń, weryfikowanie oświadczeń i uprawnień do korzystania z przejazdów przez użytkowników usługi, bezpośrednie wsparcie użytkowników i użytkowniczek w dotarciu do pojazdu, wsiadaniu, wysiadaniu i dotarciu do miejsca docelowego, bezpośredni kontakt telefoniczny z użytkownikami i użytkowniczkami i kierowcą, przedstawienie Regulaminu użytkownikom usługi, zbieranie dokumentacji związanej z usługą.
3. Do obowiązków kierowcy będzie należało w szczególności przewiezenie użytkowników i użytkowniczek usługi w sposób bezpieczny i zgodny z przepisami ruchu drogowego z miejsca zamieszkania do miejsca docelowego i z powrotem, obsługa urządzeń w pojeździe, naliczanie opłat za przejazd poza powiatem, a w przypadku przejazdów organizowanych bez konieczności udziału asystenta, weryfikowanie oświadczeń i uprawnień do korzystania z przejazdów przez użytkowników i użytkowniczki usługi, dbanie o ogólny stan pojazdu oraz utrzymanie karoserii i wnętrza w czystości.
4. Kompetencje wszystkich osób wykonujących zadania w ramach usługi będą dostosowane do specyfiki użytkowników/użytkowniczek z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności.
5. Kierowca i asystent osoby niepełnosprawnej powinni posiadać ukończone szkolenie z zakresu pierwszej pomocy przedmedycznej.



### § 9.

Usługi transportowe door-to-door będą realizowane w sposób nieodpłatny.

### § 10.

1. Ze wspólnego przejazdu, razem z użytkownikami/użytkowniczkami usługi door-to-door będą mogli korzystać także opiekunowie i asystenci osób niepełnosprawnych, osoby zależne od użytkownika/użytkowniczki oraz psy asystujące.
2. Opiekunowie, asystenci osób niepełnosprawnych, osoby zależne oraz psy asystujące będą mogły korzystać z usługi door-to-door na zasadach bezpłatności w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki.

### § 11.

1. Czas oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik lub użytkowniczka oczekujący/a na przejazd, nie powinien być dłuższy niż 15 minut.
2. W przypadku konieczności pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten będzie liczony od potwierdzenia (osobistego, telefonicznego lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionej godzinie, a obsługa jest gotowa do pomocy w dotarciu do pojazdu.

### § 12.

1. Istnieje możliwość odwołania lub rezygnacji przez użytkownika/użytkowniczkę z zamówionej usługi transportowej door-to-door.
2. W przypadku, gdy usługa zostanie odwołana zanim samochód wyjedzie pod wskazany adres, użytkownik/użytkowniczka nie będzie ponosić z tego tytułu żadnych konsekwencji.
3. W przypadku odwołania lub rezygnacji z usługi w przypadku gdy samochód wyjedzie pod wskazany adres lub został już pod niego podstawiony, użytkownik/użytkowniczka zostanie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.
4. Z usługi door-to-door nie będą mogły korzystać osoby, które co najmniej 3 razy w sposób nieuzasadniony rezygnowały z zamówionych przejazdów w ramach usługi door-to-door, w przypadku których stwierdzono dostępność innych form transportu oraz niezasadność korzystania z usług w odniesieniu do posiadanych trudności w zakresie mobilności.
5. Jeżeli zostanie stwierdzone, że z transportu w ramach usługi door-to-door skorzysta osoba nieuprawniona, to taka osoba będzie zobowiązana do zwrotu gminie kosztu przejazdu.

### § 13.

Usługa transportowa door-to-door może nie zostać zrealizowana w sytuacji zbyt dużej liczby zamówień, ograniczeń taboru lub ograniczeń kadrowych. W takim przypadku



użytkownik/użytkowniczka powinien/powinna zostać niezwłocznie poinformowana o braku możliwości zrealizowania usługi w umówionym terminie.

## ROZDZIAŁ VI.

### Procedura komunikacji z użytkownikami/użytkowniczkami usługi

#### § 14.

1. Zgłoszenie zamiaru skorzystania z usługi transportowej door-to-door powinno zostać złożone nie później niż 3 dni przed planowanym terminem jej realizacji.
2. Usługa może być zamawiana przez użytkowników/użytkowniczki poprzez:
  - formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej [www.bip.gops.ilawa.pl](http://www.bip.gops.ilawa.pl),
  - e-mailowo na adres [asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl](mailto:asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl) - z potwierdzeniem odbioru,
  - telefonicznie lub sms-em pod nr telefonu asystenta, wskazany m.in. na stronie internetowej i ogłoszeniach - dostępny od poniedziałku do piątku w godz. od 7.15-15.15;
  - na formularzu (*Załącznik nr 3*) osobiście w siedzibie GOPS w Iławie, bezpośrednio u asystenta osoby niepełnosprawnej lub kierowcy przy okazji realizowanego przejazdu.
3. Zgłoszenie zamiaru skorzystania z usługi door-to-door powinno zawierać co najmniej imię i nazwisko użytkownika/użytkowniczki, wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi, termin, cel podróży, dokładny adres docelowy, 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. Odpowiedź na zgłoszenie użytkownik/użytkowniczka otrzyma w ciągu 24 godzin, przy czym w przypadku, gdy termin ten obejmuje soboty, niedziele oraz dni wolne ustawowo od pracy, ulega on wydłużeniu.

#### § 15.

1. Użytkownicy usługi transportowej door-to-door mają prawo zgłaszać uwagi i opinie dotyczące jej realizacji.
2. Uwagi i opinie można zgłaszać:
  - na formularzu (*Załącznik nr 4*), osobiście lub drogą pocztową na adres GOPS w Iławie,
  - e-mailowo na adres [asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl](mailto:asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl)
  - telefonicznie pod nr telefonu asystenta (również w formie sms).
3. Użytkownik/użytkowniczka zgłaszający uwagi i opinie otrzymają odpowiedź na nie w formie pisemnej w ciągu 30 dni kalendarzowych.

#### § 16.

1. Użytkownicy usługi transportowej door-to-door mają prawo do zgłaszania skarg i reklamacji w zakresie realizacji usługi.



2. Adresatem skargi i reklamacji jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Iławie jako podmiot realizujący usługę.
3. Skargi i reklamacje można zgłaszać:
  - poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej [www.bip.gops.ilawa.pl](http://www.bip.gops.ilawa.pl),
  - na formularzu (*Załącznik nr 5*), osobiście lub drogą pocztową na adres GOPS w Iławie,
  - e-mailowo na adres [asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl](mailto:asystent.doortodoor@gops.ilawa.pl),
  - telefonicznie pod nr telefonu asystenta (również w formie sms).
4. W skardze/reklamacji powinny zostać zawarte dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora skargi lub reklamacji został naruszony.
5. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację wynosi 14 dni roboczych.

#### § 17.

1. Każdy użytkownik/użytkowniczka usługi transportowej door-to-door będzie miał możliwość wypełnienia nieobowiązkowej ankiety satysfakcji po zakończeniu usługi (*Załącznik nr 6*).
2. Ankieta będzie dostępna na stronie internetowej BIP GOPS w Iławie, w siedzibie GOPS w Iławie, jak również u osób obsługujących przejazdy.
3. Ankiety można przesałać do GOPS w Iławie pocztą lub mailem, złożyć ją osobiście bądź przekazać osobom obsługującym przejazdy.
4. Ankieta będzie anonimowa i posłuży ocenie stopnia zadowolenia z usługi, dopasowania do potrzeb, jakości sprzętu oraz postępowania obsługi.

### ROZDZIAŁ VII.

#### Współpraca Gminy Iława z lokalnymi instytucjami w zakresie wdrażania usługi transportowej door-to-door

#### § 18.

W zakresie wdrażania usługi door-to-door gmina będzie współpracować z lokalnymi instytucjami oraz organizacjami w szczególności poprzez wymianę informacji i doświadczeń, współpracę w zakresie dotarcia do potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi door-to-door oraz diagnozowanie potrzeb w zakresie wsparcia osób o ograniczonej mobilności.

### ROZDZIAŁ VIII.

#### Informacja i promocja

#### § 19.

1. Informacja o realizacji usługi door-to-door będzie znajdowała się na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych Gminy Iława, jak również zostanie rozpowszechniona





- w formie plakatów lub ulotek na terenie wszystkich zamieszkałych miejscowości w gminie, przekazywana drogą ustną i pisemną przez pracowników GOPS oraz softysów, w tym podmiotom współpracującym i realizującym działania aktywizacyjne na terenie gminy.
2. Plakaty i informacje będą przygotowane w sposób czytelny, czcionką odpowiednią dla osób niedowidzących.
  3. Celem weryfikacji skuteczności dotarcia z komunikatem o usłudze, w momencie zgłaszania się użytkownika/użytkowniczki z zamówieniem, pozyskiwana będzie od niego informacja o źródle informacji o usłudze door-to-door. Zbiorcze dane będą analizowane w ramach systemu monitoringu i kontroli jakości realizacji usługi.

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Integralną część Regulaminu stanowią załączniki:

**Załącznik nr 1.** Formularz zgłoszeniowy Użytkownika/Użytkowniczki usługi transportowej door-to-door

**Załącznik nr 2.** Oświadczenie o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door

**Załącznik nr 3.** Formularz zamawiania przejazdu w ramach usługi transportowej door-to-door

**Załącznik nr 4.** Formularz zgłaszania uwag i opinii dotyczących zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door

**Załącznik nr 5.** Formularz zgłaszania skarg i reklamacji dotyczących świadczenia usług transportowych door-to-door

**Załącznik nr 6.** Ankieta satysfakcji użytkownika/użytkowniczki

.....  
*(pieczęcie i podpisy osób upoważnionych do składania  
oświadczeń woli w imieniu Grantobiorcy  
i zaciągania zobowiązań)*



Załącznik nr 1

**Formularz zgłoszeniowy  
Użytkownika/Użytkowniczki usługi transportowej door-to-door**

<b>Imię i nazwisko</b>	
<b>Adres zamieszkania</b>	
<b>Data urodzenia</b>	
<b>Nr telefonu</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>Źródło informacji o usłudze door-to-door</b>	

.....  
Miejscowość, data

.....  
Podpis Użytkownika/Użytkowniczki

Niniejszym oświadczam, iż zapoznałem/łam się z *Regulaminem świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Itawa* i zobowiązuję się do przestrzegania jego zasad.

.....  
Miejscowość, data

.....  
Podpis Użytkownika/Użytkowniczki

Projekt realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020  
Oś Priorytetowa II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji;  
Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym

## Załącznik nr 2

### Oświadczenie o spełnianiu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door

Niniejszym oświadczam, iż spełniam co najmniej jedno z poniższych kryteriów uprawniających do skorzystania z usługi transportu door-to-door:

**1. Jestem osobą posiadającą orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, wskazujące na następujące przyczyny niepełnosprawności:**

- 01-U *Niepełnosprawność intelektualna*
- 02-P *Choroby psychiczne*
- 03-L *Zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu*
- 04-O *Choroby narządu wzroku*
- 05-R *Upośledzenie narządu ruchu*
- 06-E *Epilepsja*
- 07-S *Choroby układu oddechowego i krążenia*
- 08-T *Choroby układu pokarmowego*
- 09-M *Choroby układu moczowo-płciowego*
- 10-N *Choroby neurologiczne*
- 11-I *Inne schorzenia*
- 12-C *Całościowe zaburzenia rozwojowe*

**2. Posiadam inne wskazania w zakresie ograniczenia mobilności, tj.**

- poruszam się o kulach
- poruszam się na wózku inwalidzkim
- jestem osobą niewidomą lub słabowidzącą
- mam ograniczoną sprawność ze względu na inne przesłanki niż wskazane powyżej, tj....

.....  
.....

.....  
Miejscowość, data

.....  
Podpis Użytkownika/Użytkowniczki

## FORMULARZ ZAMAWIANIA PRZEJAZDU W RAMACH USŁUGI TRANSPORTOWEJ DOOR-TO-DOOR

<b>Imię i nazwisko</b>	
<b>Nr telefonu</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>Termin usługi</b>	
<b>Miejsce i proponowana godzina podstawienia pojazdu</b>	
<b>Godzina powrotu</b>	
<b>Adres docelowy</b>	
<b>Potrzeba pomocy w zakresie dotarcia do pojazdu</b>	<input type="checkbox"/> TAK <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> NIE</span>
<b>Przejazd z dodatkowymi osobami lub psem asystującym</b>	<input type="checkbox"/> TAK <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> NIE</span>
<b>CEL PODRÓŻY (prosimy zaznaczyć znakiem „x” właściwą kratkę)</b>	
<b>Społeczny</b> (w tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr itp.), spotkania integracyjne)	<input type="checkbox"/>
<b>Zawodowy</b> (w tym m.in. utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze i zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności požądane na rynku pracy)	<input type="checkbox"/>
<b>Edukacyjny</b> (wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb lokalnego rynku pracy)	<input type="checkbox"/>
<b>Zdrowotny</b> (mający na celu wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonujących w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy oraz dostęp do usług zdrowotnych, w tym rehabilitacyjnych)	<input type="checkbox"/>

.....  
Miejscowość, data

.....  
Podpis Użytkownika/Użytkowniczki

Projekt realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020  
Oś Priorytetowa II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji;  
Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym



**Załącznik nr 4**

**FORMULARZ ZGŁASZANIA UWAG I OPINII DOTYCZĄCYCH  
ZAKRESU I SPOSOBU ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH  
DOOR-TO-DOOR**

<b>Imię i nazwisko</b>	
<b>Nr telefonu</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>Zgłaszane uwagi i propozycje</b>	

.....  
**Miejscowość, data**

.....  
**Podpis Użytkownika/Użytkowniczki**



**Załącznik nr 5**

**FORMULARZ ZGŁASZANIA SKARG I REKLAMACJI DOTYCZĄCYCH  
ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR**

<b>Imię i nazwisko</b>	
<b>Nr telefonu</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>Opis sytuacji/sformułowanie zarzutu</b>	
<b>Wskazanie punktu Regulaminu, który został naruszony</b>	

.....  
Miejscowość, data

.....  
Podpis Użytkownika/Użytkowniczki



## ANKIETA SATYSFAKЦИИ UŻYTKOWNIKA/UŻYTKOWNICZKI

Szanowni Państwo!

W związku z dążeniem do optymalnego dopasowania sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door do Państwa potrzeb, zwracamy się z prośbą o wypełnienie ankiety satysfakcji użytkownika/użytkowniczki tychże usług. Ankieta jest całkowicie anonimowa, a jej wyniki posłużą do oceny jakości świadczonych usług.

1. Jak oceniają Państwo swój stopień zadowolenia ze zrealizowanej usługi? Prosimy o ocenę poprzez postawienie znaku „X” na skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza bardzo nisko, a 10 bardzo wysoko.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Jak oceniają Państwo dopasowanie usługi do Państwa potrzeb?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Jak oceniają Państwo jakość i stan pojazdu realizującego przejazd w ramach usługi?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. Jak oceniają Państwo postępowanie (zachowanie, kulturę osobistą, uprzejmość) osób realizujących usługę?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety!**

Projekt realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020  
Oś Priorytetowa II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji;  
Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym