

**UCHWAŁA NR IX/57/2024  
RADY MIEJSKIEJ W KĘPNIE**

z dnia 19 listopada 2024 r.

**w sprawie przyjęcia Gminnego Programu Pomocy Społecznej „Usługi transportowe door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno” oraz ustalenia regulaminu organizacji tych usług**

Na podstawie art. 40 ust.1 i ust. 2 pkt 4 oraz art. 41 ust. 1, w związku z art.18 ust.1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz.: 1465 oraz poz. 1572) oraz art. 15 pkt 6 i art. 17 ust. 2 pkt 4 i art. 110 ust. 10 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2023 r. poz. 901, 1693,1938 i 2760 oraz z 2024 r. poz. 743) **uchwała się, co następuje :**

**§ 1. 1.** Przyjmuje się Gminny Program Pomocy Społecznej „Usługi transportowe door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno” stanowiący program osłonowy wspierający osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno, zwany dalej „Programem” w brzmieniu załącznika nr 1 do uchwały.

2. Program realizuje Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie.

**§ 2.** Ustala się „Regulamin organizacji usług transportowych Programu w brzmieniu załącznika nr 2 do uchwały.

**§ 3.** Wykonanie uchwały powierza się Burmistrzowi Miasta i Gminy Kępno.

**§ 4.** Traci moc uchwała Nr XXXI/228/2021 Rady Miejskiej w Kępnie z dnia 26 kwietnia 2021 r. w sprawie przyjęcia „Kompleksowej koncepcji organizacji usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno (Dz. Urz. Woj. Wielkopolskiego z 2021 r. poz. 3951).

**§ 5.** Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Wielkopolskiego i wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2025 r.

Wiceprzewodniczący Rady  
Miejskiej w Kępnie

**Paweł Jański**

Załącznik Nr 1 do uchwały Nr IX/57/2024  
Rady Miejskiej w Kępnie  
z dnia 19 listopada 2024 r.

**Gminny Program Pomocy Społecznej**  
**„ Usługi transportowe door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w**  
**zakresie mobilności na terenie gminy Kępno**  
**stanowiący program osłonowy**

**Kępno 2024**

Niniejszy program osłonowy wspierający osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności został opracowany przez Gminę Kępno / Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie na potrzeby realizacji w/w programu.

Program ma na celu kontynuację usług transportowych na terenie Miasta i Gminy Kępno, gdzie dostęp do placówek aktywności – zawodowej, placówek zdrowia, urzędów, placówek edukacyjnych czy kulturalnych jest utrudniony.

Usługa door to door jest odpłatną usługą 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.

Na podstawie wywiadu, który został przeprowadzony wśród mieszkańców Miasta i Gminy Kępno został opracowany program osłonowy wspierający osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno, który będzie stanowił załącznik nr 1 do uchwały. Wywiad został przeprowadzony z mieszkańcami Miasta i Gminy Kępno na podstawie rozmów telefonicznych

z pracownikami socjalnymi. Działanie to zostało skierowane do osób powyżej 18 roku życia, w wieku aktywności zawodowej oraz osób starszych, chorych, mających trudności w samodzielnym przemieszczaniu się, na przykład ze względu na: ograniczoną sprawność, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne.

Otrzymane odpowiedzi pomogły zdefiniować problemy mieszkańców gminy w zakresie mobilności na rzecz aktywizacji społecznej, zawodowej i stały się podstawą do opracowania programu osłonowego.

## **I. CEL PROGRAMU**

Głównym celem programu jest zaspokojenie potrzeb mieszkańców Gminy Kępno wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z:

- aktywizacją społeczno-zawodową poprzez zapewnienie usługi transportu door-to-door, co przyczyni się do poprawy jakości życia społecznego i zawodowego osób wykluczonych przez bariery mobilne.

## **II. PRIORYTETY**

### **Priorytet I**

Poprawa jakości i zwiększenie dostępności usług transportowych na rzecz osób wykluczonych przez bariery mobilne.

### **Priorytet II**

Dostosowanie istniejącej usługi door-to-door do potrzeb osób niepełnosprawnych z Miasta i Gminy Kępno.

### **Priorytet III**

Wsparcie dla użytkownika door-to-door w dotarciu do miejsca docelowego.

## **III. MIERNIKI**

W ramach programu usługi transportowej door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno, wsparcie otrzyma rocznie przynajmniej 360 osób. Działania realizowane w ramach projektu przyczynią się do osiągnięcia celu głównego.

<b>PIORYTET</b>	<b>MIERNIKI DO ZAŁOŻONYCH PRIORYTETÓW</b>
1. Poprawa jakości i zwiększenie dostępności usług transportowych na rzecz osób wykluczonych przez bariery mobilne.	Liczba osób korzystających z usługi transportowej – 360 osób
2. Dostosowanie istniejącej usługi door-to-door do potrzeb osób niepełnosprawnych z Miasta i Gminy Kępno.	Liczba osób niepełnosprawnych z Miasta i Gminy Kępno – 360 osób
3. Wsparcie dla użytkownika door-to-door w dotarciu do miejsca docelowego.	Liczba udzielenia pomocy -360 osób

## **IV. SPOSÓB REALIZACJI PROGRAMU**

Przewóz osób będzie odbywał się w odpłatnym systemie door-to-door, czyli zapewniana będzie

pomoc w wydostaniu się ze zgłoszonego miejsca, dojazdu i pomocy w dotarciu do miejsca docelowego. Usługa będzie świadczona od poniedziałku do piątku od 08.00 do 16.00.

Z usług będą mogli korzystać mieszkańcy Miasta i Gminy Kępno w wieku od 18 roku życia, bez górnej granicy wiekowej, posiadających trudności w dotarciu do miejsc docelowych. Dyspozytor będzie odbierać zgłoszenia od potencjalnych odbiorców telefonicznie, bądź mailowo z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem, w dni robocze oraz układać miesięczny harmonogram wyjazdów w którym będą zawarte informacje tj. m.in. dane osobowe użytkownika/ użytkowniczki, cel, termin, czas przejazdu. W przypadku, gdy dany termin będzie zajęty, zgłoszenie zachowuje swoją ważność

i będzie realizowany w najbliższym wolnym terminie. Opiekun osoby zamawiającej usługę będzie miał możliwość darmowego przejazdu tylko i wyłącznie w ramach usługi świadczonej dla użytkownika/użytkowniczki. Opiekun osoby korzystającej nie będzie ponosić odpłatności. Usługi będą świadczone na terenie Miasta i Gminy Kępno oraz w uzasadnionych przypadkach do ok 200 km w jedną stronę ( np. przewożenie na leczenie lub rehabilitację poza miastem). Informacje na temat usługi door-to-door zostaną zamieszczone w miejscach dostępnych dla wszystkich mieszkańców Miasta i Gminy Kępno, w tym: auto, strony internetowe, prasa, ogłoszenia, ulotki, itp. W regulaminie zostały ujęte formy i zakres oraz odpłatności usługi transportu door-to-door (potencjalni użytkownicy), regulamin zawiera również kryteria dostępu dla usługi transportu, wzór oświadczenia

o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi (np. niepełnosprawność lub innych wskazań w zakresie ograniczenia mobilności). W uzasadnionych przypadkach będzie możliwość weryfikacji oświadczenia poprzez przedłożenie odpowiedniego dokumentu. O konieczności spełnienia kryterium dostępu oraz ewentualnej odmowie transportu potencjalni odbiorcy usługi będą informowani przy zamawianiu transportu. Ewentualne spory rozstrzyga właściwy organ jednostki samorządu terytorialnego. Każdy z użytkowników będzie poinformowany o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych.

## **V. MONITOROWANIE PROGRAMU**

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

- 1) Liczby użytkowników/użytkowniczek usług transportowych door-to-door miesięcznie/rocznie,
- 2) liczby zrealizowanych kursów miesięcznie/rocznie,
- 3) czasu przejazdu,
- 4) czasu oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę,
- 5) czasu postoju bez realizacji usługi,
- 6) częstotliwości kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych

- godzin), liczby i powodów odmów wykonania usług transportowych door-to-door,
- 7) liczby odwołań/rezygnacji z usługi,
  - 8) określenia celu podróży,
  - 9) określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,
  - 10) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i wniosków,
  - 11) analizy danych zebranych w ramach ankiety satysfakcji

W ramach monitoringu i kontroli jakości świadczonej usługi, będzie prowadzona na bieżąco analiza zebranych danych, która będzie służyła formułowaniu wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług oraz wprowadzenie ewentualnych działań naprawczych.

**Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z  
potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie  
Miasta i Gminy Kępno**

**„Door to Door w Mieście i Gminie Kępno”**

**Rozdział I**

**Postanowienia ogólne**

§ 1.

W związku z realizacją programu pn. „*Usługi transportowe door-to-door*” ustala się zasady organizacji usług indywidualnego transportu door-to-door dla osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności z terenu Miasta i Gminy Kępno- „Door to Door w Mieście i Gminie Kępno”

§ 2.

Ilekcść w treści Regulaminu jest mowa o:

- 1) **Regulaminie** – rozumie się przez to Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno,
- 2) **Usłudze door-to-door** – rozumie się przez to usługę indywidualnego transportu osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmującą pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego. Pojęcie indywidualnego transportu obejmuje również sytuacje, w których z transportu korzysta w tym samym czasie – o ile pozwalają na to warunki pojazdu – kilka osób uprawnionych jadąc z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego albo jadąc z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem.
- 3) **Usłudze aktywnej integracji** – rozumie się przez 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), odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), zapobieganie ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.

Do usług aktywnej integracji należą **usługi o charakterze:**

- a) społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej,
- b) zawodowym, których celem jest pomoc w podjęciu decyzji dotyczącej wyboru lub zmiany zawodu, wyposażenie w kompetencje i kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądane na rynku pracy, pomoc w utrzymaniu zatrudnienia,
- c) edukacyjnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy,
- d) zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.

**4) Aktywizacji społeczno-zawodowej** – rozumie się przez to rozwijanie aktywności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym przez osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności poprzez niwelowanie barier związanych z mobilnością tych osób. Aktywizacja ma przyczynić się m.in. do zwiększenia szans rozwoju tych osób, udział w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej.

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

**6) Użytkowniku**- rozumie się przez to osobę z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystającą z usług door-to-door oraz usprawnień w budynkach, która ukończyła 18 rok życia, mającą trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność i wymagającą wsparcia w zakresie mobilności w celu zwiększenia jej integracji społeczno – zawodowej. Osoba musi spełniać co najmniej jeden z poniższych warunków:

- a) porusza się na wózku inwalidzkim,
- b) porusza się o kulach,
- c) jest osobą niewidomą,
- d) jest słabowidzącą,
- e) ma problemy w komunikowaniu się w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną, chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe lub inne



ograniczające mobilność.

- 7) **Opiekunie** – rozumie się przez to opiekuna/ opiekunkę lub asystenta/asystentkę użytkownika usług.
- 8) **Mieszkańcu** – rozumie się przez to osobę zamieszkałą na terenie Miasta i Gminy Kępno.
- 9) **MGOPS** – rozumie się przez to Miejsko - Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie.
- 10) **Dyspozytorze**- rozumie się przez to pracownika MGOPS przyjmującego zgłoszenie usługi door-to-door, w razie nieobecności kierowcy zastępuje go.
- 11) **Kierowca**- rozumie się przez to pracownika MGOPS , osoba kierująca autem
- 12) **Zgłoszeniu** – rozumie się przez to zamówienie usługi door-to-door, dokonane w MGOPS telefonicznie, drogą elektroniczną.
- 13) **Usłudze** – rozumie się przez to usługę indywidualnego transportu door-to-door.
- 14) **Łączeniu kursów**- rozumie się przez to przewóz dwóch lub więcej osób na ustalonej trasie.
- 15) **Kursie**- rozumie się przez to przejazd z miejsca podstawienia pojazdu do miejsca docelowego wyznaczonego przez uczestnika/uczestniczkę usług bądź jego/jej opiekuna

## **Rozdział II**

### **Zasady organizacji usług transportowych door-to-door**

#### **Kryteria dostępu oraz sposób realizacji usług.**

##### § 3.

Gmina Kępno do realizacji usług door-to-door wyznacza jednostkę organizacyjną - Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie, zwanym dalej MGOPS.

##### § 4.

Usługa door-to-door jest wykonywana specjalistycznym pojazdem przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych, zakupionym do tego celu przez Gminę Kępno.

##### § 5.

Usługi door-to-door realizowane są na podstawie indywidualnych zgłoszeń użytkowników/użytkowniczek.

#### § 6.

1. Do korzystania z usług door-to-door uprawnieni są mieszkańcy Miasta i Gminy Kępno którzy ukończyli 18 rok życia i mają problemy w przemieszczaniu się i spełniają co najmniej jeden z poniższych warunków:

1) poruszają się na wózku inwalidzkim,

2) poruszają się o kulach,

3) są osobą niewidomą,

4) są osobą słabowidząca,

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

2. Usługi transportowe door-to-door świadczone są na rzecz osób, o których mowa w pkt. 2 wyłącznie w celu aktywizacji społeczno-zawodowej.

3. Usługi door-to-door nie spełniają funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie są świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.

#### § 7.

Warunkiem skorzystania z usług door-to-door jest złożenie przez użytkownika/użytkowniczkę lub opiekuna/asystenta oświadczenia o spełnieniu warunków określonych w § 6 według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do regulaminu oraz podpisanie klauzuli informacyjnej stanowiącej załącznik nr 2 do regulaminu.

#### § 8.

1. Usługi door-to-door świadczone są 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku ) od godziny 8.00 do 16.00.

2. Usługi transportowe door-to-door świadczone są w szczególności w granicach administracyjnych gminy Kępno, a poza jej granicami tylko w przypadku uzasadnionym, w zakresie osiągnięcia celu aktywizacji społeczno-zawodowej.

#### § 9.

W uzasadnionych przypadkach usługa transportowa może być świadczona poza granicami administracyjnymi gminy Kępno, do ok. 200 km w jedną stronę (np. przewóz na leczenie lub rehabilitację poza MiG Kępno)

#### § 10.

1. Użytkownicy usług door-to-door ponoszą opłaty.

2. Wysokość opłat w ramach usługi door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności została określona w tabeli odpłatności za usługę transportową w Gminie Kępno (załącznik nr. 5)

#### § 11.

Odpłatność dokonuje się w formie bezgotówkowej na rachunek bankowy: **22 1090 1144 0000 0000 1401 0014** lub kartą płatniczą u kierowcy.

#### § 12

W wyjątkowych sytuacjach na wniosek użytkownika, Kierownik Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kępnie może zwolnić całkowicie lub częściowo z opłat.

#### § 13.

Zgłoszenia usług transportowych door-to-door można dokonywać w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00–14.00 w następujący sposób:

- 1) za pomocą formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej MGOPS w Kępnie – stanowiący załącznik nr 3 do regulaminu,
- 2) drogą mailową (e-mail wskazany na stronie internetowej MGOPS),

- 3) telefonicznie (nr telefonu wskazany na stronie internetowej MGOPS),
- 4) bezpośrednio w siedzibie MGOPS w Kępnie.

#### § 14

1. W zgłoszeniu należy podać :

- 1) dane osobowe i kontaktowe użytkownika,
- 2) datę i godzinę wykonania rozpoczęcia i zakończenia usługi,
- 3) miejsce podstawienia pojazdu oraz miejsce docelowe,
- 4) cel podróży,
- 5) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usług door-to-door,
- 6) posiadanie przez użytkownika zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),  
lub psa asystującego
- 7) informacji, czy przy danej usłudze potrzebny jest opiekun,
- 8) wskazanie czy jest potrzebna pomoc w dotarciu z wyznaczonego miejsca do pojazdu
- 9) posiadanie przez użytkownika zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.),  
lub psa asystującego

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

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

4. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na realizację usług transportowych door-to-door dokonuje dyspozytor.

5. Dyspozytor opracowuje miesięczny harmonogram przejazdów stanowiący załącznik nr 4 do regulaminy.

#### § 15.

W przypadku braku możliwości zrealizowania usług door-to-door zgodnie z zamówieniem, użytkownik na podane dane kontaktowe otrzyma informację o braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w ustalonym terminie.

#### § 16.

Użytkownik ma prawo zabrać ze sobą jedną osobę towarzyszącą jako opiekuna bez obowiązku uiszczenia dodatkowej opłaty, jak również psa asystującego.

#### § 17.

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

#### § 18.

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

#### § 19.

1. W przypadku rezygnacji z usługi door-to-door, użytkownik jest zobowiązany do powiadomienia telefonicznie lub e-mailowo o tym fakcie dyspozytora transportu, w terminie nie późniejszym niż 24 godziny przed terminem wykonania usługi określonej w zgłoszeniu, a w wyjątkowych sytuacjach z uwagi na zdarzenie losowe, na 1 godzinę przed wykonaniem usługi.
2. W przypadku, gdy użytkownik rezygnuje z usługi transportu bez wcześniejszego powiadomienia dyspozytora transportu, będzie nieobecny lub nie będzie gotowy do drogi w uzgodnionym czasie, kierowca o zaistniałym fakcie poinformuje dyspozytora transportu i po 10 minutach oczekiwania odjedzie.
3. W przypadku trzykrotnego powiadomienia o rezygnacji z usługi transportu bez zachowania terminów, o których mowa w ust.1 lub wystąpienia sytuacji, o której mowa w ust.2, dyspozytor transportu odmówi przyjmowania zgłoszeń od danego użytkownika na okres trzech kolejnych miesięcy. Po upływie tego okresu, użytkownik może ubiegać się o przyznanie usługi, poprzez ponowne zgłoszenie usługi.

#### § 20.

W trakcie przewozu użytkownika i jego opiekuna obowiązuje zakaz palenia papierosów, konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych.

#### § 21.

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

#### § 22.

1. Użytkownik zobowiązany jest do podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
2. Kierowca ma prawo do odmowy wykonania usługi transportowej door-to-door w razie niemożliwości zakotwiczenia wózka inwalidzkiego, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu, lub gdy użytkownik/użytkowniczka lub opiekun będą pod wpływem alkoholu.

#### §23.

Skargi i wnioski, opinie, reklamacje, uwagi i propozycje co do zakresu i sposobu świadczenia usług użytkownicy/ (lub w ich imieniu opiekunowie/asystenci) usług transportowych door-to- door składają do Kierownika MGOPS ,na formularzu dostępnym na stronie internetowej MGOPS stanowiący załącznik nr 4 do regulaminu oraz w siedzibie MGOPS , w formie pisemnej (listownie lub mailowo na wskazany w formularzu e-mail) lub telefonicznie na wskazany w formularzu nr telefonu (np. osoby niewidome), z zastrzeżeniem, że każdorazowo z rozmowy telefonicznej zostanie sporządzona notatka służbowa. Odpowiedź na złożoną skargę lub reklamację zostanie udzielona w takiej samej formie, w jakiej została złożona w ciągu 7 dni od otrzymania.

#### § 24.

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

- 1) Liczby użytkowników/użytkowniczek usług transportowych door-to-door miesięcznie/rocznie,
- 2) liczby zrealizowanych kursów miesięcznie/rocznie,
- 3) czasu przejazdu,
- 4) czasu oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę,

- 5) czasu postoju bez realizacji usługi,
- 6) częstotliwości kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych godzin),
- 7) liczby i powodów odmów wykonania usług transportowych door-to-door,
- 8) liczby odwołań / rezygnacji z usługi,
- 9) określenia celu podróży,
- 10) określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych,
- 11) analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i wniosków,
- 12) analizy danych zebranych w ramach ankiety satysfakcji.

2. W ramach monitoringu i kontroli jakości świadczonej usługi, będzie prowadzona na bieżąco analiza zebranych danych, która będzie służyła formułowaniu wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług oraz wprowadzenie ewentualnych działań naprawczych.

#### § 25.

Akcja informacyjna dotycząca świadczenia usług transportu door-to-door będzie prowadzona poprzez wykorzystanie stron internetowych lokalnych instytucji, organizacji pozarządowych, portali społecznościowych, lokalnej prasy i innych. Komunikaty w możliwy sposób dostosowane będą również do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.

### **Rozdział III Postanowienia końcowe**

#### § 26.

W celu wykorzystania wyników kontroli i monitoringu dla korekty zakresu i sposobów realizacji usług door-to-door. MGOPS raz w roku przeprowadzać będzie analizę zbiorczych danych dotyczących skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości.

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

**Załącznik nr 1** do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno”

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie ul. Ks. P. Wawrzyniaka 10,  
63- 600 Kępno

### OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU WARUNKÓW

umożliwiających skorzystanie z usługi transportowej door-to-door na terenie Miasta i Gminy Kępno

Ja, niżej podpisana/y .....

(imię i nazwisko, adres)

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

Jestem osobą (odpowiednie zaznaczyć):

- poruszającą się na wózku inwalidzkim,
- poruszającą się o kulach,
- niewidomą,
- słabowidzącą,

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

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

-znacznym stopniem niepełnosprawności

-umiarkowanym stopniem niepełnosprawności

-lekkim	stopniem	niepełnosprawności	symbol/e	przyczyny
niepełnosprawności:.....				

.....  
data i podpis użytkownika lub opiekuna



**Załącznik nr 2** do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno”

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie ul. Ks. P. Wawrzyniaka 10,  
63- 600 Kępno

## **KLAUZULA INFORMACYJNA**

Zgodnie z przepisami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019r. Poz.1781) informuje się, że celem gromadzenia i przetwarzania danych osobowych określonych w załączniku do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno ” jest świadczenie usługi transportowej door-to-door.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie, ul. Ks.P. Wawrzyniaka 10, 63-600 Kępno**. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych mogą Państwo kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [paula.klodnicka\\_mgopskepno@interia.pl](mailto:paula.klodnicka_mgopskepno@interia.pl)

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celu z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych, w tym przepisów archiwalnych. Osoba, której dane dotyczą ma prawo do:

1. dostępu do treści swoich danych oraz możliwości ich poprawiania, sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a także -w przypadkach przewidzianych prawem -prawo do usunięcia danych i prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych.
2. wniesienia skargi do organu nadzorczego w przypadku gdy przetwarzanie danych odbywa się z naruszeniem przepisów powyższego rozporządzenia, tj. Prezesa Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

.....  
data i podpis użytkownika lub opiekuna

**Załącznik nr 3** do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno”

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie ul. Ks. P. Wawrzyniaka 10,  
63- 600 Kępno

### **FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY**

Jestem osobą mającą trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność i wymagam wsparcia w zakresie mobilności w celu zwiększenia integracji społeczno-zawodowej (poruszam się na wózku inwalidzkim lub o kulach, jestem osobą niewidomą, słabowidzącą, mam problemy z komunikowaniem się w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną , chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe ub inne ograniczenia mobilności.

1. IMIĘ I NAZWISKO .....

2. ADRES ZAMIESZKANIA .....

3. TELEFON.....

4. DATA / GODZINA / MIEJSCE PODSTAWIENIA POJAZDU .....

.....

5. GODZINA ZAKOŃCZENIA USŁUGI .....

6. MIEJSCE DOCELOWE .....

7. CEL PODRÓŻY .....

8. UZASADNIENIE SKORZYSTANIA Z USŁUGI (poruszam się na wózku inwalidzkim lub o kulach, jestem osobą niewidomą, słabowidzącą, mam problemy z komunikowaniem się w szczególności z uwagi na niepełnosprawność intelektualną , chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe ub inne ograniczenia mobilności.....

9. CZY UŻYTKOWNIK POSIADA SPRZĘT ORTOPEDYCZNY (wózek, balkonik, kule) CZY PODCZAS WYKONYWANIA USŁUGI UŻYTKOWNIKA/UŻYTKOWNICZKI WYMAGA POMOCY OPIEKUNA .....

10. CZY UŻYTKOWNIK /UŻYTKOWNICZKA WYMAGA POMOCY W DOTARCIU Z WYZNACZONEGO MIEJSCA DO POJAZDU.....

..... data i podpis użytkownika lub opiekuna

**Załącznik nr 4** do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno”

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kępnie ul. Ks. P. Wawrzyniaka 10,  
63- 600 Kępno

**FORMULARZ**

**SKARG, WNIOSKÓW , OPINII, REKLAMACJI, UWAGI I PROPOZYCJE CO DO  
ZAKRESU I SPOSOBU ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH  
DOOR TO DOOR**

W związku z realizacją projektu grantowego pn. „ Usługi indywidualnego transportu door-to- door  
oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych”

**- „ Door to door w Mieście i Gminie Kępno”**

składam: skargę/wniosek/opinie/reklamacje/uwagi/ propozycje (właściwe zaznaczyć) co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych.

Proszę opisać zgłaszaną skargę/wniosek/opinie/reklamacje/uwagi/ propozycje:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

data i podpis

**Załącznik nr 5** do „Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Miasta i Gminy Kępno”

Tabela odpłatności za usługę transportową door-to-door w Gminie Kępno

<b>Transport door-to-door</b>		
<b>Lp.</b>	<b>Trasa przejazdu</b>	<b>Oplata za 1 km</b>
1.	Gmina Kępno	2,00 zł
2.	Powiat kępiński	2,50 zł
3.	Pozostałe ( poza gminą i powiatem kępińskim)	2,00 zł

## UZASADNIENIE

do uchwały Nr IX/57/2024

Rady Miejskiej w Kępnie

z dnia 19 listopada 2024 roku

**w sprawie przyjęcia Gminnego Programu Pomocy Społecznej „Usługi transportowe door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno” oraz ustalenia regulaminu organizacji tych usług**

W latach 2021 – 2023 Gmina Kępno była realizatorem projektu PFRON 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”, mającego na celu zwiększenie aktywności osób mających problemy w zakresie mobilności w życiu publicznym, społecznym i zawodowym poprzez eliminowanie barier transportowych.

W ramach tego projektu zaplanowane było uruchomienie nieodpłatnych usług transportowych dla osób objętych tzw. „wykluczeniem komunikacyjnym”, tj. mających problemy z poruszaniem się wskutek różnych przyczyn życiowych.

Z realizowanych usług transportu indywidualnego skorzystało w okresie realizacji w/w projektu ok. 316 mieszkańców Gminy Kępno. Usługi transportu realizowane były również w tzw. „okresie trwałości projektu” – do dnia 31 marca 2024 r.

Wartość zrealizowanego projektu wyniosła ok. 624.450,- zł.

Uznanie dotychczasowej popularności i zasadności udzielania powyższego rodzaju wsparcia dla potrzebujących tego mieszkańców legła u podstaw rozważenia potrzeby opracowania i skierowania do wdrożenia lokalnego programu pomocy społecznej, opartego na regulach zrealizowanego już projektu grantowego; tym bardziej, że możliwe stało się wykorzystanie dla tego celu pojazdu – busa, który zakupiono na potrzeby dofinansowanych w ubiegłych latach usług transportu.

W myśl art. 110 ust. 10 ustawy o pomocy społecznej rada gminy, biorąc pod uwagę potrzeby w zakresie pomocy społecznej opracowuje i kieruje do wdrożenia lokalne programy pomocy społecznej.

Tego rodzaju programem jest program przedstawiony w załączniku nr 1 do uchwały. Jego zasady bazują na rozwiązaniach przyjętych i sprawdzonych w ukończonym niedawno projekcie grantowym. Jednakże usługi transportu w Gminnym Programie świadczone mają być odpłatnie.

Uchwalenie i przyjęcie do realizacji Gminnego Programu Pomocy Społecznej „Usługi transportowe door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie gminy Kępno” implikuje ustalenie regulaminu organizacji usług transportowych tego rodzaju.

Zakres i sposób świadczenia w/w usług przez Gminę na rzecz jej mieszkańców stanowi materię zastrzeżoną dla przepisów prawa miejscowego, stanowiących w tym przypadku na podstawie art.40 ust.1 i ust. 2 pkt 4 oraz art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz.: 1465 i poz.1572).

Przyjęcie aktu o charakterze programu z pomocy społecznej wymaga dla jego realizacji dokonania wielu szczegółowych ustaleń natury organizacyjnej i finansowej. Całość tej materii stanowi treść Regulaminu organizacji usług transportowych określonego w załączniku nr 2 do uchwały.

W myśl art. 40 ust. 2 pkt 4 ustawy o samorządzie gminnym na podstawie tejże ustawy organy gminy mogą wydawać akty prawa miejscowego m. in. w zakresie zasad i trybu korzystania z gminnych obiektów i urządzeń użyteczności publicznej. Formą stanowienia aktów prawa miejscowego w gminach jest uchwała rady gminy. Akty prawa miejscowego posiadają normatywny charakter, co wynika z zamieszczenia w ich treści norm o charakterze abstrakcyjnym i generalnym, tzn. nie są rozstrzygnięciami indywidualnymi (określają dane identyfikujące adresata, a nie opis jego cech) i nie odnoszą się do konkretnego jednokrotnego zachowania. Nie oznacza to jednak, że każdy akt prawa miejscowego musi obejmować swoim zasięgiem wszystkie podmioty

funkcjonujące na obszarze swojego obowiązywania (czyli na terenie gminy). Może być adresowany do określonej kategorii podmiotów : np., jak w niniejszym przypadku do osób mających określone trudności w poruszaniu się i zadbanie o załatwienie swoich spraw życia codziennego.

Akty tego rodzaju wymagają dla swej ważności publikacji w wojewódzkim dzienniku urzędowym oraz co najmniej 14- to dniowego *vacatio legis*, co czyni zapis w § 5 zgodny z prawem wobec odpowiednio wcześniejszego podjęcia uchwały.

Mając na uwadze powyżej wskazane okoliczności podjęcie uchwały w sprawie jest uzasadnione.

Burmistrz Miasta i Gminy Kępno

**dr inż. Piotr Psikus**