Załącznik nr 3 do wniosku

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR W POZNANIU

Poznań, lipiec 2026 r.

Słowniczek

1. **Usługa transportowa door-to-door (usługa door-to-door)** – nieodpłatna usługa indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmująca pomoc w wydostaniu się z miejsca rozpoczęcia podróży, przejazd oraz pomoc w dotarciu do miejsca docelowego, realizowana zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
2. **Aktywizacja społeczno-zawodowa** – działania umożliwiające osobom z niepełnosprawnościami uczestnictwo w życiu społecznym, zawodowym i publicznym poprzez ograniczanie barier związanych z mobilnością oraz zapewnienie dostępu do zatrudnienia, edukacji, usług publicznych, ochrony zdrowia, rehabilitacji i innych form aktywności wspierających samodzielne funkcjonowanie.
3. **Osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – osoba posiadająca orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności lub dokument równoważny, która ze względu na ograniczoną sprawność ma trudności w samodzielnym przemieszczaniu się i wymaga wsparcia w zakresie mobilności, w szczególności osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim, o kulach.
4. **Pasażer** – osoba, która spełnia warunki określone w Regulaminie i korzysta z usługi transportowej door-to-door.
5. **Pojazd specjalistyczny** – pojazd przystosowany do przewozu osób z niepełnosprawnościami, spełniający wymagania określone w obowiązujących przepisach prawa, wyposażony w urządzenia i systemy zapewniające bezpieczny oraz komfortowy przewóz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
6. **Realizator usługi** – podmiot wyłoniony w otwartym konkursie ofert ogłoszonym przez Prezydenta Miasta Poznania, odpowiedzialny za organizację i świadczenie usług transportowych door-to-door zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

§1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin świadczenia usługi transportowej door-to-door (zwany dalej: „Regulaminem”) przez Realizatora usługi wyłonionego w otwartym konkursie ofert ogłoszonym przez Prezydenta Miasta Poznania w ramach obszaru H „Programu wyrównywania różnic między regionami III”. Finansowanie realizacji usługi pochodzi ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych oraz z budżetu Miasta Poznania.
2. Celem projektu jest zwiększenie dostępności transportu dla osób z orzeczonym znacznym stopniem niepełnosprawności oraz wspieranie ich aktywizacji społecznej, zawodowej, obywatelskiej jak również dostępu do usług medycznych.
3. Usługa transportowa door-to-door jest świadczona z poszanowaniem zasad równego traktowania oraz zapewnieniem dostępności architektonicznej i komunikacyjnej osobom z niepełnosprawnościami.
4. Korzystanie z usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu jest dla Pasażerów całkowicie nieodpłatne.
5. Usługa transportowa door-to-door nie pełni funkcji transportu sanitarnego i medycznego, w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających tego rodzaju transportu.
6. Zakres usługi nie obejmuje przewozu dzieci i młodzieży do placówek oświatowych.

§2

Zakres i sposób realizacji usługi transportowej door-to-door.

1. W ramach usługi mogą być realizowane przejazdy do miejsc związanych w szczególności z:
    a. korzystaniem z usług medycznych, rehabilitacyjnych, terapeutycznych i diagnostycznych, niewymagających transportu sanitarnego lub medycznego;
    b. wykonywaniem pracy, poszukiwaniem zatrudnienia, udziałem w szkoleniach, kursach oraz innych formach aktywizacji zawodowej;
    c. uczestnictwem w życiu społecznym i kulturalnym;
    d. korzystaniem z usług administracji publicznej, instytucji publicznych oraz innych usług społecznych;

e. załatwianiem spraw urzędowych, finansowych oraz innych spraw życia codziennego wspierających samodzielne funkcjonowanie osoby z niepełnosprawnościami.

2. Katalog celów przejazdów, o którym mowa w ust. 1, ma charakter otwarty, pod warunkiem że planowany przejazd pozostaje zgodny z celem projektu.
3. Przejazdy wykonywane są głównie przy wykorzystaniu pojazdu specjalistycznego, przystosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami.
4. Usługa transportu door-to-door może być również realizowana z wykorzystaniem pojazdu nieposiadającego specjalistycznego wyposażenia, jeżeli jest świadczona na rzecz osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności, które nie wymagają przewozu pojazdem przystosowanym do transportu osób z niepełnosprawnościami ruchowymi, a potrzebują jedynie wsparcia asystenckiego w dotarciu do pojazdu i/lub z pojazdu do miejsca docelowego.
5. Usługa transportowa door-to-door dla pasażera jest świadczona nieodpłatnie.
6. Usługa realizowana jest na terenie Miasta Poznania.
7. W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się realizację usługi poza granicami Miasta Poznania. Decyzję w tej sprawie podejmuje Realizator usługi.
8. Usługa transportowa door-to-door jest realizowana od poniedziałku do niedzieli (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), w godzinach od 6:00 do 22:00. Godzina 6:00 to najwcześniejsza możliwa godzina rozpoczęcia przejazdu. Godzina 22:00 to najpóźniejsza dopuszczalna godzina jego zakończenia.
9. W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się realizację usługi poza dniami i godzinami, o których mowa w ust. 8, jeżeli przemawia za tym cel przejazdu oraz istnieją możliwości organizacyjne Realizatora usługi. Decyzję w tym zakresie podejmuje Realizator usługi po uzgodnieniu z pasażerem.
10. Osoby odpowiedzialne za obsługę usługi posiadają:
    a. kompetencje i umiejętności dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami i osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;
    b. ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.
11. Pasażer, który ze względu na stan zdrowia lub ograniczenia w samodzielnym poruszaniu się wymaga wsparcia podczas przejazdu, może korzystać z usługi wraz z:

a. opiekunem;
b. asystentem osoby z niepełnosprawnością;
c. osobą zależną od pasażera;
d. psem asystującym.

12. Realizator może odmówić realizacji przejazdu, jeżeli jego cel pozostaje niezgodny z celem projektu lub wykracza poza zakres usług określonych w niniejszym Regulaminie.

§3

Warunki korzystania z usługi transportowej door-to-door.

1. Z usługi transportowej door-to-door mogą korzystać wyłącznie osoby, które łącznie spełniają następujące warunki:
   a. zamieszkują na terenie Miasta Poznania i są podatnikami podatku dochodowego od osób fizycznych na rzecz Miasta Poznania;
   b. posiadają orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności lub równoważny dokument potwierdzający uprawnienia;
   c. ze względu na ograniczoną sprawność mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się i wymagają wsparcia w zakresie mobilności (w tym osoby: poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, balkoniku, chodziku).
2. Pasażer może skorzystać z indywidualnej usługi transportowej door-to-door maksymalnie 12 razy w okresie realizacji programu. Za jeden przejazd uznaje się usługę obejmującą przewóz z miejsca początkowego do wskazanego miejsca docelowego oraz przewóz powrotny, realizowane w ramach tego samego zgłoszenia.
3. Przed pierwszym skorzystaniem z usługi pasażer lub osoba upoważniona składa oświadczenie o spełnianiu kryteriów uprawniających do korzystania z usługi u Realizatora.
4. Realizator usługi przed pierwszym przejazdem weryfikuje spełnianie kryteriów uprawniających do korzystania z usługi przez pasażera poprzez żądanie okazania orzeczenia o znacznym stopniu niepełnosprawności lub innego równoważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienia.
5. W przypadku stwierdzenia, że pasażer nie spełnia kryteriów określonych w ust. 1 lub odmówi okazania dokumentów, o których mowa w ust. 4, Realizator usługi może odmówić wykonania przejazdu. O konieczności spełnienia kryteriów dostępu oraz możliwości odmowy realizacji usługi pasażer jest informowany podczas zgłaszania zapotrzebowania na transport.

6. Przed rozpoczęciem realizacji usługi pasażer otrzymuje informacje dotyczące administratora danych, celu i zakresu ich przetwarzania.
7. W trakcie przejazdu obowiązuje zakaz palenia papierosów i innych wyrobów tytoniowych, e-papierosów oraz spożywania alkoholu.
8. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania zasad niniejszego Regulaminu.

§ 4

Procedura zamawiania usługi transportowej door-to-door

1. Zamówienia usługi transportowej door-to-door dokonuje się dzwoniąc do Realizatora usługi.
2. Zamówienie usługi należy zgłoszone nie później niż na 2 dni robocze przed planowanym terminem przejazdu.
3. Przy pierwszym zgłoszeniu pasażer lub osoba upoważniona składa oświadczenie u Realizatora.
4. W przypadku stwierdzenia, że z usługi skorzystała osoba nieuprawniona, Realizator może dochodzić od tej osoby zwrotu kosztów zrealizowanego przejazdu.
5. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej:
    a. imię i nazwisko oraz adres pasażera;
    b. informację o potrzebie wsparcia w zakresie mobilności;
    c. adres miejsca rozpoczęcia i zakończenia przejazdu;
    d. cel przejazdu;
    e. planowaną datę oraz preferowaną godzinę podstawienia pojazdu, a w przypadku przejazdu powrotnego również planowaną godzinę powrotu;
    f. informację o konieczności udzielenia pomocy przy dotarciu z miejsca pobytu do pojazdu oraz z pojazdu do miejsca docelowego;
    g. informację o osobach towarzyszących pasażerowi w przejeździe lub psach asystujących, sprzęcie ułatwiającym poruszanie się pasażerowi np. wózku, kulach;
    h. dane kontaktowe umożliwiające potwierdzenie realizacji usługi.
6. Realizator potwierdza przyjęcie zgłoszenia lub informuje o braku możliwości jego realizacji w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od chwili otrzymania zgłoszenia, z zastrzeżeniem dni wolnych od pracy.

7. Informacja o terminie realizacji usługi przekazywana jest pasażerowi w sposób zapewniający skuteczne doręczenie, w szczególności telefonicznie, za pośrednictwem wiadomości SMS lub poczty elektronicznej.
8. Jeżeli realizacja usługi w zamówionym terminie nie jest możliwa, w szczególności z powodu dużej liczby zgłoszeń, ograniczonej liczby pojazdów lub przyczyn organizacyjnych, Realizator niezwłocznie informuje pasażera o przyczynach odmowy realizacji usługi w proponowanym terminie oraz w miarę możliwości, przedstawia alternatywny termin wykonania przejazdu.
9. W dniu realizacji usługi kierowca oczekuje na pasażera we wskazanym miejscu przez okres nie dłuższy niż 15 minut od ustalonej godziny podstawienia pojazdu. W przypadku gdy usługa obejmuje pomoc w dotarciu z miejsca pobytu do pojazdu, czas oczekiwania liczony jest od momentu poinformowania pasażera o przybyciu pojazdu oraz gotowości kierowcy lub osoby wspierającej do udzielenia pomocy.
10. Pasażer może odwołać u Realizatora zamówioną usługę bez żadnych konsekwencji najpóźniej do końca dnia roboczego poprzedzającego planowany termin realizacji przejazdu.
11. W przypadku odwołania zamówionego przejazdu po terminie, o którym mowa w ust. 10, lub niezgłaszania rezygnacji z usługi realizator traktuje usługę jako zrealizowaną.

§ 5

Zasady monitorowania i kontroli jakości usług.

1. Użytkownicy mogą zgłaszać uwagi, opinie i propozycje dotyczące sposobu realizacji usługi z wykorzystaniem ankiety udostępnionej pasażerowi przez Realizatora.
2. Dane pochodzące z ankiet podlegają bieżącej analizie.
3. Wyniki monitorowania jakości usług służą doskonaleniu organizacji usługi transportowej door-to-door, podnoszeniu jakości obsługi pasażerów oraz ocenie sposobu realizacji usługi.

Signed by /
Podpisano przez:

Joanna Olenderek

Date / Data:
2026-07-15 07:29