

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI „TAKSÓWKA SPOŁECZNA” NA TERENIE GMINY RESKO

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa warunki i kryteria korzystania z usług transportu Taksówki Społecznej w gminie Resko.
2. Odbiorcami usług są mieszkańcy gminy Resko zakwalifikowani do korzystania z usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Resku.
3. Osoby zwane dalej „Użytkownikami” w rozumieniu niniejszego Regulaminu są mieszkańcami gminy Resko, którzy ukończyli 18 rok życia i spełniają co najmniej jeden z poniższych warunków:
 - a) osoby posiadające orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności albo orzeczenie traktowane na równi z orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności;
 - b) osoby mające trudności w samodzielnym przemieszczaniu się ze względu na ograniczoną sprawność (m.in. poruszające się na wózkach inwalidzkich, o kulach, niewidome, słabowidzące, starsze i inne);
 - c) osoby samotne, które są w wieku senioralnym i nie posiadają rodziny;
 - d) osoby korzystające z aktywizacji społecznej i zawodowej - po uzgodnieniu z koordynatorem indywidualnych planów usług społecznych.
4. Usługa Taksówki Społecznej oznacza usługę indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności - przejazd do miejsca docelowego i z powrotem
5. Usługa transportowa Taksówki Społecznej jest samodzielnie realizowana przez Centrum Usług Społecznych w Resku.

§2

ZAKRES USŁUGI

1. Usługa świadczona jest wyłącznie w celu aktywizacji społecznej, zawodowej, edukacyjnej, zdrowotnej i integracji społecznej.
2. Usługa polega na zapewnieniu dojazdu (transport do i z powrotem):
 - z miejsca zamieszkania do placówki medycznej, rehabilitacyjnej, do instytucji (w razie potrzeby) lub miejsca aktywizacji społeczno – zawodowej.
 - zapewnienie asysty (po uzgodnieniu) – w drodze do/z pojazdu, mieszkania, miejsca docelowego,
 - postój/oczekiwanie w miejscu docelowym (lub w najbliższym możliwym miejscu) maksymalnie do 2 h.
3. Usługa obejmuje transport odbiorcy, jednego opiekuna własnego oraz dopuszcza możliwość przewozu sprzętu umożliwiającego przemieszczanie się Odbiorcy (np. balkonik, kule, wózek inwalidzki – z wyjątkiem wózka elektrycznego).
4. Usługa nie obejmuje transportu w pozycji leżącej ani specjalistycznego transportu medycznego i sanitarnego.
5. Usługi transportowe Taksówki Społecznej będą świadczone nieodpłatnie w okresie trwania projektu „Centrum Usług Społecznych w Resku” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020., do 31 października 2023r. Po tym terminie mogą zostać ustalone odpłatności za realizowaną usługę.

6. Osoba korzystająca zobowiązana jest do opłacenia innych kosztów wynikających z usługi transportu, w szczególności kosztów parkingów i płatnych przejazdów. Osoba korzystająca z transportu a posiadająca inne uprawnienia (takie jak np. Karta parkingowa) powinna poinformować o tym fakcie w momencie składania wniosku o usługę.

§3

ZASADY PRZYJMOWANIA ZGŁOSZEŃ

1. Zakwalifikowanie do skorzystania z usługi odbywa się na podstawie złożonego wniosku.
2. Warunkiem skorzystania z usług transportowych Taksówki Społecznej będzie złożenie przez Użytkownika/Użytkowniczkę lub opiekuna Formularza Rekrutacyjnego udziału w projekcie „Centrum Usług Społecznych w Resku” przed pierwszym skorzystaniem z usługi.
3. Usługi transportowe Taksówki Społecznej realizowane będą w dni robocze od godziny 8.00 do 15.00 (od poniedziałku do czwartku) lub do godziny 13 (w piątek). W wyjątkowych sytuacjach dopuszcza się również realizację usług w innych godzinach i w dni wolne od pracy, jednak po wcześniejszym uzgodnieniu takiej usługi z koordynatorem indywidualnych planów usług społecznych, po indywidualnym ustaleniu sytuacji Użytkownika i możliwości Centrum Usług Społecznych w Resku.
4. Zgłoszenia usług transportowych Taksówki Społecznej będzie można dokonywać najpóźniej trzy dni przed terminem ich wykonania, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy CUS, poprzez:
 - a) formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie internetowej Centrum Usług Społecznych w Resku:
 - b) drogą mailową,
 - c) telefonicznie,
 - d) Bezpośrednio w Biurze Obsługi Mieszkańca, Resko, ul. Boh. Monte Cassino 9
5. W zgłoszeniu należy podać między innymi:
 - a) dane osobowe i kontaktowe Użytkownika/Użytkowniczki,
 - b) datę i godzinę wykonania rozpoczęcia i zakończenia usługi,
 - c) miejsce docelowe,
 - d) cel podróży,
 - e) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usług transportowych Taksówki Społecznej,
 - g) informacji, czy Użytkownik/Użytkowniczka będzie podróżować z własnym opiekunem,
 - h) wskazanie czy jest potrzebna pomoc asystenta (wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu z Koordynatorem indywidualnych planów usług społecznych).
6. Jeżeli czas przejazdu nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, gdy trasy przewozu kilku Użytkowników/Użytkowniczek będą przebiegały w bliskich odległościach, będzie można łączyć zgłoszenia.
7. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na realizację usług transportowych Taksówki Społecznej wynosi do 3 dni roboczych.
8. Ustala się, że dla jednego użytkownika usługa może być świadczona maksymalnie 2 razy w miesiącu na terenie gminy Resko i maksymalnie 1 raz w odległości do 30 km od Reska. W innych przypadkach, rozpatrywanych indywidualnie, obowiązuje decyzja dyrektora CUS.
9. Taksówka społeczna świadczy usługi przez maksymalnie 10 dni w miesiącu. Odstępstwa od tej zasady mogą nastąpić wyłącznie po decyzji dyrektora CUS, po indywidualnym ustaleniu sytuacji Użytkownika i możliwości Centrum Usług Społecznych w Resku.

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

§4

REALIZACJA USŁUGI

1. Usługa obejmuje tylko i wyłącznie zakres uwzględniony w regulaminie i zgłoszeniu.
2. W przypadku, gdy osoba, która zamówiła usługę transportową będzie nieobecna na miejscu odbioru, lub nie będzie gotowa do przejazdu w uzgodnionym czasie, kierowca będzie czekał do 15 minut i o zaistniałym fakcie poinformuje koordynatora indywidualnych planów usług społecznych.
3. W przypadku rezygnacji z usługi transportowej Taksówki Społecznej Użytkownik/Użytkowniczka będzie zobowiązany/a do powiadomienia o tym fakcie w terminie nie późniejszym niż 24 h przed terminem wykonania usługi.
4. W przypadku dwukrotnego zaistnienia sytuacji o której mowa w pkt. 2, koordynator indywidualnych planów usług społecznych może odmówić przyjmowania zgłoszeń od danego Użytkownika/Użytkowniczki na okres 6 kolejnych miesięcy.
5. Centrum Usług Społecznych w Resku nie ponosi odpowiedzialności za czas przejazdu pojazdu i opóźnienia wynikające z sytuacji na drodze.

§5

PRAWA I OBOWIĄZKI WYKONAWCY ORAZ ODBIORCY

1. Wykonawcy przysługuje prawo do odmowy wykonania usługi w sytuacji:
 - a) stwierdzenia niezgodności z podanymi danymi w zgłoszeniu usługi,
 - b) zachowania Odbiorcy wykraczającego poza normy społeczne,
 - c) nieobecności Odbiorcy w umówionym terminie realizacji usługi,
 - d) przebywania Odbiorcy pod wpływem alkoholu.
2. W trakcie przewozu Użytkownika/Użytkowniczkę i ich opiekunów będzie obowiązywał zakaz palenia papierosów, konsumpcji artykułów spożywczych oraz jakichkolwiek napojów.
3. Użytkownik/Użytkowniczka mają obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
4. Rezygnacja z usługi powinna nastąpić drogą telefoniczną lub elektroniczną najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym wykonaniem usługi do Centrum Usług Społecznych w Resku.

§6

POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. Skargi i reklamacje dotyczących jakości świadczenia usług Taksówki Społecznej należy składać do koordynatora indywidualnych planów usług społecznych Centrum Usług Społecznych drogą emailową: sekretariat@cus.resko.pl oraz telefonicznie: 537 813 308, 537 836 506.
2. Skarga powinna zawierać poniższe informacje: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem użytkownika został naruszony. Skargi będą rozpatrywane w terminie 7 dni roboczych od ich otrzymania.
3. W kwestiach nieujętych w niniejszym Regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Dyrektor Centrum Usług Społecznych w Resku.