

Regulamin świadczenia usługi transportu osób z potrzebą wsparcia
w zakresie mobilności (door-to-door) na terenie gminy Mełgiew

I. Definicja usługi transportowej door-to-door i opis przyjętego wariantu (modelu) jej wykonywania.

1. Usługa transportowa door-to-door oznacza 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. W zakres pojęcia usługi door-to-door wchodzi zarówno usługi realizowane przy pomocy pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami, jak i pojazdu bez dostosowania, gdy rodzaj wsparcia w zakresie mobilności Użytkownika/Użytkownicy nie wymaga przewozu specjalistycznym taborem.
2. Użytkownikiem/Użytkowniczką uprawnionym/uprawnioną do skorzystania z usługi transportowej door-to-door jest osoba pełnoletnia z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, tj. osoba, która ma trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność, zarówno posiadająca orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i nieposiadająca takiego orzeczenia.
3. Usługi door-to-door są kierowane w szczególności do osób, które potencjalnie mogą wejść/powrócić na rynek pracy. Zasadniczym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do

miejsca docelowego. Cel przejazdu w ramach usługi door-to-door powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową i/lub usługami aktywnej integracji dotyczącą osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (Użytkowników/Użytkowniczek), tj. musi być powiązany z:

- a) odbudową i podtrzymaniem umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna),
- b) odbudową i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), lub
- c) zapobieganiem procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.
- d) realizacją usługi o charakterze społecznym, których celem jest nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS) lub Warsztatach Terapii Zajęciowej (WTZ);
- e) realizacją usługi o charakterze 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 (poprzez m.in. udział w zajęciach w CIS, KIS lub WTZ, kursy i szkolenia zawodowe), pomoc w utrzymaniu zatrudnienia;
- f) realizacją usługi o charakterze edukacyjnym, których celem jest wzrost poziomu wykształcenia, dostosowanie wykształcenia do potrzeb rynku pracy (m.in. edukacja formalna);
- g) realizacją usługi o charakterze zdrowotnym, których celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących oddalenie od rynku pracy.

Usługa transportowa door-to-door obejmuje również także wsparcie udzielane Użytkownikowi/Użytkowniczce przez kierowcę lub pracownika OPS w dotarciu

z miejsca zamieszkania (lub innego wskazanego miejsca) do pojazdu, pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz pomoc w dotarciu z pojazdu do miejsca docelowego (od drzwi do drzwi).

4. Usługa transportowa świadczona jest przez Gminę Mełgiew poprzez korzystanie z zakupionego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności i zatrudnienie wykwalifikowanych kierowców.
5. Zakres usługi obejmuje transport do wyznaczonego celu/celów i z powrotem, jednak w odległości maksymalnej 25 km od miejsca zamieszkania Użytkownika / Użytkowniczk

II. Określenie potencjalnych Użytkowników i Użytkowniczek usługi.

1. Potencjalnymi Użytkownikami/Użytkowniczkami usług transportu door-to-door są osoby, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne), które ukończyły 18 lat. Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia (w szczególności osoby z trudnościami w poruszaniu się).
2. Usługi door-to-door mają na celu zaspokajanie potrzeb osób wymagających wsparcia w zakresie mobilności związanych z aktywizacją społeczno-zawodową oraz mają ułatwiać korzystanie z usług aktywnej integracji. Z usługi mogą korzystać mieszkańcy Gminy Mełgiew, z trudnościami o których mowa w pkt. 1, w szczególności osoby, które nie dysponują alternatywnym środkiem transportu (publicznym lub prywatnym)
3. W celu skorzystania z usługi transportu door-to-door należy spełnić co najmniej 1 kryterium dot. potrzeby wsparcia w zakresie mobilności oraz co najmniej 1 kryterium dot. powiązania usługi transportu door-to-door z aktywizacją

społeczno-zawodową Użytkownika/Użytkowniczkę.

4. Przed skorzystaniem z usługi Użytkownik/Użytkowniczka jest zobowiązany każdorazowo do złożenia formularza zamówienia i oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
5. Kierowca – w szczególnie uzasadnionych przypadkach – ma możliwość weryfikacji oświadczenia poprzez np. żądanie odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu. W przypadku odmowy świadczenia usługi ewentualne spory rozstrzyga Urząd Gminy Mełgiew.
6. Użytkownik / Użytkowniczka musi wyrazić zgodę na gromadzenie swoich danych osobowych, 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). Zakres gromadzonych danych osobowych obejmuje co najmniej:
 - a) imię i nazwisko odbiorcy usługi,
 - b) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
 - c) wiek oraz płeć Użytkownika/Użytkowniczkę,
 - d) cel podróży (tj. jedna z opcji określonych w *Regulaminie*) i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.
7. Użytkownik / Użytkowniczka jest zobowiązany każdorazowo do złożenia oświadczenia o zapoznaniu z się z klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych

osobowych. Wzór klauzuli informacyjnej stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.

8. Użytkownik / Użytkowniczka jest zobowiązany do przestrzegania zasad *Regulaminu*.
9. W uzasadnionych przypadkach Użytkownik / Użytkowniczka jest zobowiązany do udostępnienia dodatkowych danych osobowych, celem weryfikacji uprawnień Użytkownika / Użytkowniczki do skorzystania z usługi. W przypadku odmowy podania dodatkowych danych osobowych, zastosowanie mają zapisy w Rozdziale VIII, pkt. 8 dotyczące skorzystania z usługi przez osobę nieuprawnioną.

III. Sposób realizacji usługi door-to-door.

1. Podstawowym elementem wsparcia w ramach usługi transportu door-to-door jest transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego pojazdem dostosowanym do potrzeb Użytkownika/Użytkowniczki, przy czym cel tego przejazdu powinien być związany z aktywizacją społeczno-zawodową Użytkownika/ Użytkowniczki.
2. Usługa door-to-door jest świadczona z wykorzystaniem specjalistycznych pojazdów. Przez pojazd specjalistyczny należy rozumieć 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 (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 110) 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 (Dz.U. z 2019 r. poz. 2130).
3. Usługa transportu door-to-door może być realizowana również w formie usługi taksówki społecznej, rozumianej jako usługa społeczna zapewniająca mobilność

osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym.

4. Możliwa jest też pośrednia forma świadczenia usług door-to-door w przypadku osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, które nie potrzebują specjalistycznego pojazdu do transportu osób z niepełnosprawnościami ruchowymi, ale którym wystarczy wsparcie asystenckie w dotarciu do i z samochodu. W takim przypadku transport może być realizowany przez samochody nie posiadające specjalistycznego wyposażenia.
5. W okresie realizacji projektu „Transport dla osób z potrzebą wsparcia w Gminie Mełgiew” tj. od 1.02.2021 r. do 30.11.2022 r. usługa jest realizowana bezpłatnie w ramach dofinansowania ze środków Unii Europejskiej – Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
6. Kierowcy posiadają niezbędne kwalifikacje zawodowe do przewozu osób, a także ukończyli szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy. Dodatkowo kierowcy oraz ewentualne osoby wspierające posiadają kompetencje w zakresie co najmniej podstawowych usług asystenckich.
7. Poza Użytkownikiem/Użytkowniczką ze wspólnego przejazdu może skorzystać:
 - a) opiekun/opiekunka lub asystent/asystentka osoby z niepełnosprawnościami, tylko w przypadku problemów Użytkownika/Użytkowniczki w samodzielnym poruszaniu się.
 - b) osoba zależna od Użytkownika/Użytkowniczki
 - c) pies asystujący

W powyższych sytuacjach osoba ma prawo do przejazdu bezpłatnego tylko w ramach usługi świadczonej dla Użytkownika/Użytkowniczki. Dotyczy to również osoby zależnej. Przejazd psa asystującego jest bezpłatny.

IV. Wymogi w zakresie środków transportu i bezpieczeństwa przewozu.

1. Usługa door-to-door realizowana jest za pomocą minibusu przystosowanego do przewozu osób na wózkach inwalidzkich. Pojazd wykorzystywany do realizacji usługi posiada specjalną homologację i spełniać warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Pojazd zakupiony w ramach projektu, przeznaczony do realizacji usługi spełnia minimalne wymagania techniczne: pojemność silnika min 1400cm ; rodzaj paliwa: benzyna/diesel ; moc KM min. 100 KM ; liczba siedzeń: 9 (fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa) ; przystosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim ; instalacja najazdu dla wózka inwalidzkiego ; wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich ; drzwi boczne przesuwane ; poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu ; oznaczenie progów kolorami kontrastowymi ; klimatyzacja, gniazdo USB, radio, system ABS lub równoważny.
3. W przypadku awarii zakupionego pojazdu, do realizacji usługi zostaną wykorzystane pojazdy Gminy Mełgiew lub GPK Mełgiew Sp. z o.o., przystosowane do przewozu osób.
4. Pojazd jest serwisowany zgodnie z wymogami producenta.
5. W ramach realizowanej usługi transportowej zapewnione jest ubezpieczenie OC i AC pojazdu, ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenia assistance oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby wspomagającej.
6. Kierowcy posiadają odpowiednie uprawnienia do prowadzenia pojazdu, wymagane aktualnymi przepisami prawa.
7. Obsługa pojazdu przeznaczonego do realizowania usług door-to-door jest zobowiązana do dbania o ogólny stan pojazdów, utrzymania karoserii i wnętrza pojazdów w czystości.

8. Pojazdy używane do realizacji usług transportu door-to-door posiadają w pełni wyposażoną apteczkę oraz mogą być wyposażone w wózek dla osób z niepełnosprawnościami, w razie gdyby Użytkownik/Użytkowniczka go nie posiadał/posiadała, a byłaby konieczność przewiezienia go do pojazdu z użyciem wózka.
9. Pojazdy wykorzystywane w ramach usługi transportowej door-to-door są odpowiednio dodatkowo oznaczone, co najmniej: znakiem stosowanym powszechnie przez osoby niepełnosprawne oraz numerem telefonu, adresem strony internetowej, na której przyjmowane są zgłoszenia oraz o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door (zgodnie z wytycznymi promocji projektów finansowanych z EFS zawartymi w *Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020*)

V. Opis sposobów dotarcia z informacją o realizacji usług do odbiorców.

1. Gmina Mełgiew prowadzi akcję informacyjną do potencjalnych odbiorców w celu zachęcenia ich do skorzystania z proponowanych usług poprzez wykorzystanie własnych narzędzi komunikacji (strona internetowa, media samorządowe itp.), jak i poprzez wykorzystanie lokalnych instytucji.
2. W komunikacji z potencjalnymi odbiorcami usługi Gmina Mełgiew używa narzędzi uwzględniających potrzebę docierania do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, m.in. poprzez odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej zgodne z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych) oraz wsparcie specjalistów w zakresie języka migowego i miganego lub specjalistów posługujących się systemem komunikacji osób Głuchoniewidomych zgodnie z

ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824).

3. Główną formą komunikacji pomiędzy Gminą a Użytkownikami/Użytkowniczkami oraz lokalnymi instytucjami jest strona internetowa www.melgiew.pl oraz door.melgiew.pl. Pozostałymi formami komunikacji jest kontakt telefoniczny: 789 405 700 lub 81 46 05 701 oraz emailowy: door@melgiew.pl lub melgiew@melgiew.pl, a także korespondencyjna na adres: Urząd Gminy Mełgiew, ul. Partyzancka 2, 21-007 Mełgiew

4. Komunikat o usługach transportowych door-to-door (w postaci plakatu, ulotki) zostanie skierowany do:

- a) lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
- b) instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,
- c) spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych,
- d) parafii,
- e) ośrodków pomocy społecznej,
- f) powiatowych centrów pomocy rodzinie,
- g) szkół,
- h) lokalnych mediów,
- i) sołtysów,
- j) potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.

5. Gmina Mełgiew weryfikuje skuteczność dotarcia z komunikatem o usłudze door-to-door. Dlatego też, w momencie zgłaszania się odbiorcy usług z zamówieniem, operator usługi powinien uzyskać informację skąd Użytkownik/Użytkowniczka dowiedział/dowiedziała się o usłudze door-to-door. Zbiornicze dane analizowane są w ramach systemu monitoringu i kontroli jakości opisanego w kolejnym rozdziale.

VI. Opis procedury wyboru wykonawców, w przypadku zlecenia realizacji usługi door-to-door podmiotowi zewnętrznemu.

1. Realizacja usługi usługi door-to-door realizowana jest bezpośrednio przez Gminę Mełgiew.

VII. Procedury komunikacji z klientami usług.

1. Użytkownicy/Użytkowniczki mają prawo zgłaszać uwagi i opinie dot. realizacji usługi.
2. Formularz do składania uwag i propozycji dostępny jest na stronie www.melgiew.pl
3. Zgłoszenia uwag można również dokonywać drogą emailową: door@melgiew.pl lub za pośrednictwem strony internetowej door.melgiew.pl oraz telefoniczną/sms: 789 405 700 lub 81 46 05 701, a także korespondencyjnie na adres: Urząd Gminy Mełgiew, ul. Partyzancka 2, 21-007 Mełgiew
4. Gmina Mełgiew w komunikacji z Użytkownikami/ Użytkowniczkami używa narzędzi uwzględniających potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu poprzez m.in. odpowiednio skonstruowane formularze na stronie internetowej zgodnej z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (wielkość liter, kontrast), sposób formułowania informacji (przejrzysty język, użycie elementów graficznych)
5. Nie rzadziej niż raz na pół roku Gmina wysyła do lokalnych pracodawców, organizacji pozarządowych i innych instytucji (w tym OPS, PCPR) ankietę dotyczącą dot. realizacji usług door-to-door.
6. Zespół zarządzający złożony jest z przedstawicieli sektora publicznego i pozarządowego. Organizacja pozarządowa jest wybrana w drodze konkursu

ofert. Przedstawiciel organizacji pozarządowej pełni funkcję specjalisty ds. monitoringu i ewaluacji, do niego w pierwszej kolejności kierowane są uwagi, reklamacje.

VIII. Sposób zamawiania usługi przez Użytkownika/Użytkowniczkę.

1. Usługę można zamówić

- a) Telefonicznie pod numerem telefonu: 789 405 700 lub 81 46 05 701
- b) Emailiem na adres: door@melgiew.pl
- c) Za pośrednictwem formularza na stronie internetowej: www.door.melgiew.pl
- d) Bezpośrednio u kierowcy

Potwierdzenie realizacji zamówienia zostanie przekazana Użytkownikowi/Użytkowniczce w ciągu najpóźniej 24 h od zgłoszenia, poprzez wysłanie SMS i/lub kontakt telefoniczny na numer telefonu podany w zgłoszeniu, wraz informacją o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu: 5 min. W przypadku konieczności pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten liczony jest od potwierdzenia (np. telefonicznie lub przez domofon), że pojazd czeka w umówionej godzinie, a kierowca lub inna osoba są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.

- #### 2. Przy zamawianiu usługi Użytkownik/Użytkowniczka zobowiązany/zobowiązana jest do podania następujących informacji: imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności; wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi; dokładny adres docelowy; cel podróży (w *Regulaminie* może być podanych kilka przykładowych celów do wyboru przez Użytkownika/Użytkowniczkę); 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, zgodnie z załącznikiem nr 1 do Regulaminu.

3. Usługa jest realizowana w dni powszednie od godziny 7:00 do 19:00 oraz w soboty i niedziele od godz. 9:00 do 19:00, z wyłączeniem świąt, będących dniami ustawowo wolnymi od pracy, zgodnie z art. 1 ust. 1 Ustawy o dniach wolnych od pracy. W uzasadnionych przypadkach – szczególnych potrzeb Użytkowników/Użytkowniczek – możliwa jest zmiana ramowych godzin świadczenia usługi. Dodatkowo ze względu na ograniczony czas pracy kierowców czas świadczenia usługi w pierwszą i ostatnią niedzielę miesiąca może być ograniczony.
4. Zamówienie usługi telefonicznie lub bezpośrednio u kierowcy możliwe jest jedynie w godzinach świadczenia usługi.
5. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni. Natomiast czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 24 godzin.
6. W przypadku odwołania/rezygnacji zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce, Użytkownik/Użytkowniczka nie ponosi żadnych konsekwencji.
7. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony Użytkownik/Użytkowniczka może być obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.
8. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka zobowiązana jest zwrócić koszt przejazdu.
9. W przypadkach nieuzasadnianych wielokrotnych rezygnacji, usługa jest zawieszana na rzecz konkretnego Użytkownika/Użytkowniczki na okres od 5 do 10 dni kalendarzowych.
10. 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 otrzyma niezwłocznie informację (SMS na wskazany w zgłoszeniu numer telefoniczny) o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

IX. Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług.

1. Skargi i reklamacje dotyczących jakości usług door-to-door należy składać do Gminy Mełgiew drogą emailową: door@melgiew.pl lub za pośrednictwem strony internetowej www.door.melgiew.pl oraz telefonicznie/poprzez sms: 789 405 700 lub 81 46 05 701, a także korespondencyjnie na adres: Urząd Gminy Mełgiew, ul. Partyzancka 2, 21-007 Mełgiew. Skarga/reklamacja powinna zawierać poniższe informacje: dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu *Regulaminu*, który zdaniem autora został naruszony.
2. Na stronie internetowej www.melgiew.pl znajduje się informacja na temat sposobu wniesienia reklamacji, która jest dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast).
3. Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację wynosi 7 dni roboczych. W sytuacjach pilnych (np. brak pojazdu pomimo potwierdzenia realizacji zamówienia), reklamacja i działania naprawcze są podejmowane niezwłocznie.
4. Kontrola i monitoringu jakości usług obejmuje:
 - a) analizę danych dot. realizacji usługi:
 - i. liczba Użytkowników/Użytkowniczek usług door-to-door (rocznie, miesięcznie),
 - ii. liczba kursów dziennie / miesięcznie,
 - iii. liczba zrealizowanych kursów,
 - iv. czas przejazdu, czas oczekiwania na Użytkownika/Użytkowniczkę, czas

- postoju bez realizacji żadnej usługi,
- v. kwoty pobieranych opłat jednostkowych oraz w skali miesiąca,
 - vi. częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu,
 - vii. liczba i powody odmów wykonania usługi transportowej przez JST lub wykonawcę usługi,
 - viii. liczba odwołań/rezygnacji z usługi,
 - ix. określenie celu podróży,
 - x. określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.
- b) analizę danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji;
- c) analizę danych zebranych w ramach nieobowiązkowych ankiet satysfakcji Użytkownika/ Użytkowniczki – każdy Użytkownik/Użytkowniczka powinien mieć możliwość wypełnienia ankiety po zakończeniu usługi, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakość sprzętu, postępowanie obsługi. Ankieta jest dostępna zarówno w pojazdach, jak i powinna być możliwość jej przesłania e-mailem na adres: door@melgiew.pl lub poprzez formularz na stronie internetowej: www.melgiew.pl
5. Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości są analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji, natomiast zbiorcze dane są analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał.
6. Zbiorcze dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości są elementem kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door i służą do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.