

## Regulamin świadczenia usług transportu indywidualnego DOOR-TO-DOOR

Regulamin określa warunki korzystania z usługi wsparcia towarzyszącego w ramach projektu

### **„CUS II dla powiatu bełchatowskiego”**

o numerze FELD.07.09-IP.01-0003/23,

realizowanego w ramach programu regionalnego

Fundusze Europejskie Dla Łódzkiego 2021 – 2027

w partnerstwie przez:

Stowarzyszenie Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych „Przystań” w Bełchatowie – lider,

PCPR Bełchatów, MOPS Bełchatów, M-GOPS Żelów,

od dnia 01.01.2024 r. do dnia 31.12.2026 r.

### **Zadanie nr 7 „Transport indywidualny typu door-to-door”**

## Rozdział I

### Definicje związane z projektem

Ileć w treści regulaminu jest mowa o:

1. Projekcie – projekt „CUS II dla powiatu bełchatowskiego” współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego realizowanego w ramach Programu Regionalnego Fundusze Europejskie dla Łódzkiego 2021-2027 w ramach działania FELD.07.09 „Usługi społeczne i zdrowotne”.
2. Realizatorze zadania – Stowarzyszenie Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych „Przystań” w Bełchatowie.
3. Uczestniku – uczestnik w rozumieniu Wytycznych dotyczących Monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2021-2027.
4. Regulaminie – Regulamin świadczenia usług „Transportu indywidualnego door-to-door”, Zadania 7 projektu „CUS II dla powiatu bełchatowskiego”.
5. Wykonawcy – osoba lub firma, której zlecono realizację usługi.
6. Koordynatorze – osoba wyznaczona przez Stowarzyszenie Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych „Przystań”, odpowiedzialna za realizację Zadania, w tym rekrutację Uczestników projektu, współpracę z wykonawcami usług, koordynację działań w realizowanych w Zadaniu, kontakt z Instytucjami.
7. Grupie Sterującej – grupa osób powołana do monitorowania i nadzoru prawidłowej realizacji Projektu.



8. Opiekunie faktycznym (nieformalny) – osoba opiekująca się osobą potrzebującą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, niebędąca opiekunem formalnym (zawodowym) i niepobierająca wynagrodzenia z tytułu sprawowania takiej opieki, najczęściej członek rodziny, osoba bliska, wolontariusz. Opiekunach – rozumie się przez to opiekuna/asystenta osobistego osoby niepełnosprawnej, niesamodzielnej.
9. Zgłoszeniu – zamówienie usługi przewozu Uczestnika koordynatorowi telefonicznie, drogą elektroniczną lub osobiście.
10. Przewozie – usługa transportu indywidualnego.
11. Pojeździe – rozumie się przez to pojazd przeznaczony i dostosowany do przewozu osób, jeśli zachodzi taka potrzeba pojazd dostosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
12. Łączeniu kursów – przewóz dwóch lub więcej Uczestników niepełnosprawnych, niesamodzielnych na ustalonej trasie.
13. Kursie – przejazd z bazy realizatora do miejsca podstawienia pojazdu oraz miejsca docelowego wyznaczonego przez Uczestnika bądź jego opiekuna i z powrotem.

## **Rozdział II**

### Postanowienia Ogólne

1. Celem zadania „Transport indywidualny typu door-to-door” jest zaspokojenie potrzeb transportowych Uczestników projektu dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, którzy mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się. Usługa obejmuje pomoc w wydostaniu się Uczestnika z mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego.
2. Do korzystania z przewozów uprawnione są osoby: zamieszkujące na terenie powiatu bełchatowskiego i uczestniczące w jednym z głównych zadań projektu „CUS II dla powiatu bełchatowskiego” , tj.:
  - Zadanie nr 1 „Dzienny Dom Pobytu Przystań w Bełchatowie”,
  - Zadanie nr 3 „Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej Bełchatów”,
  - Zadanie nr 4 „Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania Zelów”,
  - Zadanie nr 5 „Klub Seniora dla osób niesamodzielnych Zelów”,i mające 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.). Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o niepełnosprawności jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.
3. Przewozy Uczestników z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności realizowane są w granicach administracyjnych powiatu bełchatowskiego ze szczególnym uwzględnieniem gminy Zelów, miasta Bełchatów. W uzasadnionych sytuacjach mogą odbywać się poza granicami powiatu bełchatowskiego.
4. Cel przejazdu w ramach usługi door-to-door powinien obejmować kategorie związane z możliwymi usługami aktywnej integracji osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności (z zaznaczeniem właściwego celu zgodnie z deklaracją), tj. co najmniej jeden z celów:
  - ✓ aktywizacja społeczna - w tym nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności, aktywności społecznej m.in.: załatwienia

spraw urzędowych, potrzeb duchowych, dostępu do instytucji kulturalnych (kina, teatru, filharmonii, biblioteki i innych), spotkań integracyjnych, itp.;

- ✓ zdrowotny – wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie oraz dostęp do usług:
  - zdrowotnych: załatwienie wizyty lekarskiej, zakup leków, wykonanie badań, stawiennictwo w zespole ds. orzekania o stopniu niepełnosprawności i inne,
  - rehabilitacyjnych: załatwienie rehabilitacji, wykonanie usług rehabilitacyjnych, wypożyczenie sprzętu rehabilitacyjnego i inne.
- 5. W związku z realizacją usług transportu indywidualnego gromadzone będą dane w zakresie obejmującym:
  - ✓ imię i nazwisko
  - ✓ adres zamieszkania
  - ✓ tel. Uczestnika usługi
  - ✓ wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (niepełnosprawność, niesamodzielność lub inne)
  - ✓ wiek i płeć Uczestnika/Uczestniczki
  - ✓ cel podróży (tj. jedna z możliwości) i przypisanie celu do możliwych form aktywizacji społeczno-zdrowotnej.

### **Rozdział III**

#### Ogólne zasady organizacji i funkcjonowania usługi transportu indywidualnego

1. Przewozy realizowane są od poniedziałku do soboty od godz. 8:00 do godz. 22:00.
2. Przewozy Uczestników świadczone są najkrótszą trasą.
3. Zapotrzebowanie na usługę zgłaszane jest minimum 2 dni przed jej realizacją wraz ze wskazaniem celu, terminu (dzień, godzina wyjazdu i powrotu), informacji czy Uczestnik zamawiający usługę będzie sam będzie potrzebował wsparcia opiekuna/asystenta w trakcie jej realizacji oraz informacji czy potrzebuje pojazdu dostosowanego do przewozu osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
4. Usługę można zamawiać:
  - ✓ telefonicznie:
    - tel. 789 658 990 lub 796 551 094 **Stowarzyszenie Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych "Przystań"** w Bełchatowie  
osoba do kontaktu Janina Kędział w godz. 10:00 do 18:00,
    - tel. 44 634-10-28 **Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Zelowie**  
osoba do kontaktu: Marta Zagrodzińska, tel.44 754-72-61 Klub Seniora w Zalesiu  
osoba do kontaktu: Donata Leśkiewicz w godz. pracy urzędu,
    - tel. 44 635-28-78, **Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bełchatowie** –  
osoba do kontaktu: Monika Wojciechowska w godz. pracy urzędu
  - ✓ osobiście w siedzibie:
    - Klubu Seniora w Zalesiu, Zelów,
    - Stowarzyszeniu Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych w Bełchatowie ul. Hubala 2
    - Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Zelowie ul. Piotrkowska 12,
    - Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bełchatowie ul. Dąbrowskiego 2.
  - ✓ e-mailowo na adres:
    - punkt@przystan.belchatow.pl
    - mgops@zelow.pl

## **Rozdział IV**

### Odpłatność za usługi transportu indywidualnego door-to-door

1. Przejazd w ramach usługi transportowej door-to-door jest odpłatny, lecz jego opłata nie może przekraczać 10% wartości całej usługi.
2. Odpłatność za usługę obliczana będzie jako iloczyn przejechanych kilometrów, począwszy od miejsca bazy realizatora usługi do miejsca podstawienia pojazdu wyznaczonego przez Uczestnika oraz miejsca docelowego usługi i z powrotem x stawka za 1 km usługi, wg aktualnie obowiązującej ceny określonej w umowie z realizatorem usługi.
3. Odpłatności za usługę można dokonać w formie gotówkowej przed rozpoczęciem kursu u koordynatora lub w formie bezgotówkowej – przelewem bankowym na wskazane konto bankowe, również przed rozpoczęciem kursu.
4. W przypadku usługi łączonej odpłatność za usługę opłaca każdy korzystający z usługi.
5. W szczególnie trudnych sytuacjach Uczestnik będzie mógł być zwolniony z opłaty na swój wniosek skierowany do prezesa Stowarzyszenia Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych „Przystań” w Bełchatowie.

## **Rozdział V**

### Uprawnienia i obowiązki Uczestników wymagających usługi transportu

1. Zgłoszenia transportu przyjmowane są z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem: drogą elektroniczną lub telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu:
  - ✓ telefonicznie:
    - tel. 789 658 990 lub 796 551 094- **Stowarzyszenie Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych „Przystań”** w Bełchatowie ul. Hubala 2, osoba do kontaktu Janina Kędziak w godz. 10:00 do 18:00,
    - tel. 44 634-10-28, **Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej Zelowie:** osoba do kontaktu: Marta Zagrodzińska, tel.44 754-72-61 Klub Seniora w Zalesiu osoba do kontaktu: Donata Leśkiewicz w godz. pracy urzędu,
    - tel. 44 635-28-78, **Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bełchatowie** – osoba do kontaktu: Monika Wojciechowska w godz. pracy urzędu.
  - ✓ osobiście w siedzibie:
    - Klubu Seniora w Zalesiu 27,
    - Stowarzyszeniu Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych „Przystań” w Bełchatowie ul. Hubala 2,
    - Miejsko-Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Zelowie ul. Piotrkowska 12,
    - Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bełchatowie ul. Dąbrowskiego 2.
  - ✓ e-mailowo na adres:
    - punkt@przystan.belchatow.pl
    - mgops@zelow.pl
    - projekty\_uslugi@mopsbelchatow.pl

### **W formularzu zamówienia usługi należy podać:**

- ✓ imię i nazwisko Uczestnika z potrzebą wsparcia, numer telefonu kontaktowego;
- ✓ datę i godzinę wykonania transportu;

- ✓ miejsce podstawienia pojazdu i miejsce docelowe, ewentualnie trasę przejazdu i orientacyjny czas;
  - ✓ wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniające skorzystanie z usługi;
  - ✓ cel wyjazdu;
  - ✓ wskazanie czy Uczestnik potrzebuje pomocy opiekuna/asystenta;
  - ✓ wskazanie czy osoba wspierana będzie korzystać z wózka inwalidzkiego.
2. W każdym przypadku o przyjęciu zgłoszenia decyduje kolejność zgłoszeń.
  3. Odpowiedź na zamówienie osoba wspierana otrzyma telefonicznie najpóźniej 24 godz. przed planowanym wyjazdem.
  4. Przed skorzystaniem z usług indywidualnego transportu door-to-door, osoba wymagająca wsparcia w zakresie mobilności powinna złożyć formularz zamówienia usługi (zał. 1).
  5. W przypadku braku możliwości zrealizowania usługi transportowej zgodnie z zamówieniem (np. ze względu na dużą liczbę zamówień, ograniczenia taboru) osoba z potrzebą wsparcia otrzyma niezwłocznie informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie. Wskazany również zostanie najbliższy możliwy termin realizacji zamówionego transportu.
  6. Osoba, z którą nie można nawiązać bezpośredniego kontaktu, lub niepełnoletnia może korzystać z usługi tylko w towarzystwie pełnoletniego opiekuna.
  7. Osoba potrzebująca wsparcia ma prawo do korzystania z pomocy opiekuna/asystenta zatrudnionego w ramach projektu bądź osoby towarzyszącej, opiekuna np. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca docelowego).
  8. W przypadku przejazdu z opiekunem, opiekun ten ma prawo do bezpłatnego przejazdu, tylko w ramach usługi świadczonej dla osoby potrzebującej wsparcia w zakresie mobilności.
  9. Uczestnik projektu ma obowiązek bieżącego, niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach okoliczności faktycznych mogących zakłócić realizację zaplanowanej usługi, np. choroba, nieobecność w miejscu realizacji usługi, itp.
  10. Osoba korzystająca z usługi transportu indywidualnego zobligowana jest do poinformowania dyspozytora o rezygnacji z usługi nie później, niż 2 godziny przed terminem realizacji.
  11. Brak zgłoszenia o rezygnacji z usługi będzie skutkowało możliwością ograniczenia dostępności do usługi przez Uczestnika.
  12. W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony, a osoba z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności nie poinformowała o rezygnacji, to wówczas będzie obciążona kosztami dojazdu na umówione miejsce według stawki określonej za przejazdy transportem niespecjalistycznym.
  13. Uczestnik projektu potwierdza wykonanie usługi na oświadczeniu przekazanym przez koordynatora o treści zgodnej z załącznikiem nr 2.
  14. Uczestnik zgłaszający chęć skorzystania z usługi, zobligowany jest do zapoznania się z Regulaminem. Zgłoszenie żądania przewozu i podpisanie Formularza Zgłoszenia, jest jednoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją treści Regulaminu świadczenia usługi „Transport indywidualny typu door-to-door”.
  15. Zgłoszenie na kolejne przewozy tej samej osoby wymaga ponownego wypełnienia formularza zamówienia usługi (zał. 1).
  16. Osoba ma prawo do przewozu bagażu mieszczącego się w pojeździe bez utrudniania korzystania z niego przez innych pasażerów i bez zagrożenia bezpieczeństwa ruchu.

17. Uczestnik ma obowiązek podporządkowania się wskazanym zasadom bezpieczeństwa przewozu.
18. Pasażer ma obowiązek przestrzegania regulaminu usługi transportu.

## **Rozdział VI**

### Uprawnienia i obowiązki świadczących usługę transportu

1. Przewozy realizowane będą pojazdem przystosowanym do przewozu osób, a jeżeli zachodzi taka potrzeba pojazdem przystosowanym do przewozu osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. Realizator usług indywidualnego transportu zobowiązany jest do utrzymania gotowości przewozowej pojazdu.
3. Realizacja usług transportowych następuje zgodnie ze złożonymi zgłoszeniami.
4. Zgłoszenia na wykonanie usługi realizowane są według kolejności ich składania.
5. Realizator zgłoszenia ma prawo do odmowy przyjęcia zamówienia na wykonanie usługi na określony dzień i godzinę w przypadku gdy usługa ta wykracza poza zdolności przewozowe, powiązane z wcześniej złożonymi zamówieniami. Wówczas zaproponowany może zostać inny termin realizacji.
6. *Do obowiązków kierowcy należy:*
  - 1) transport Uczestników usług z miejsca zamieszkania do wskazanej przez koordynatora lokalizacji;
  - 2) przyjmowanie zleceń przejazdu od koordynatora;
  - 3) dbałość o ogólny stan techniczny i wizualny pojazdu;
  - 4) utrzymanie gotowości przewozowej pojazdu;
  - 5) udzielanie pomocy przy wsiadaniu lub wysiadaniu osób potrzebujących lub załadowaniu i wyładowaniu wózka inwalidzkiego.
7. *Do uprawnień kierowcy należy:*
  - 1) prawo do łączenia kursów w celu maksymalnego wykorzystania przebiegu środka transportu;
  - 2) prawo do odmowy wykonania zamówionego przewozu w razie:
    - a. przewożenia przez osobę bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innych pasażerów, bądź kierowcy;
    - b. widocznego stanu wskazującego na spożycie alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych;
    - c. agresywnego zachowania osoby.
8. *Do zakresu obowiązków opiekuna/asystenta należy:*
  - 1) udzielanie niezbędnej pomocy osobie wspieranej w dotarciu do pojazdu z miejsca zamieszkania i dotarciu do ustalonego miejsca podróży;
  - 2) zbieranie dobrowolnych ankiet od uczestników służących dokonaniu analizy satysfakcji klientów;
  - 3) dbałość o ogólny stan techniczny i wizualny pojazdu.
9. *Do zadań koordynatora należy:*
  - 1) przyjmowanie formularzy zamówień usługi transportowej door-to-door od uczestników z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;
  - 2) ustalanie z przewoźnikiem usługi transportowej zgodnej z formularzem zamówienia.
  - 3) raportowanie i ewaluacja zrealizowanych zleceń;
  - 4) ustalenie harmonogramów przejazdu;

- 5) analiza szczególnych potrzeb Uczestników przejazdu;
- 6) pobieranie odpłatności gotówkowej za przejazd Uczestnika, wydawanie pokwitowania wpłaty i wpłacanie odpłatności do Stowarzyszenia Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych „Przystań” w Bełchatowie.

## **Rozdział VII**

### Zgłaszanie opinii, reklamacji, uwag

1. Adresatem skarg i uwag dotyczących jakości świadczonych usług transportowych w ramach projektu „CUS II dla powiatu bełchatowskiego”, Zadania 7 „Transport indywidualny door-to-door” jest Stowarzyszenie Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych „Przystań” w Bełchatowie ul. Żeromskiego 1, 97-400 Bełchatów.
2. Uwagi można zgłaszać wypełniając formularz do składania uwag i propozycji co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych (zał. 2).
3. Uwagi i skargi można zgłaszać telefonicznie pod nr telefonu 516 045 260 w godzinach pracy Stowarzyszenia Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych „Przystań” w Bełchatowie lub e-mailowo na adres: [biuro@przystan.belchatow.pl](mailto:biuro@przystan.belchatow.pl), osobiście i pisemnie na adres: Stowarzyszenie Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych „Przystań” ul. Hubala 2, 97-400 Bełchatów.
4. Odpowiedź na zgłaszane skargi i uwagi zgłaszający otrzyma w terminie do 14 dni od daty wpływu skargi lub uwagi do Stowarzyszenia „Przystań”, w formie pisemnej, przekazanej za pośrednictwem Poczty Polskiej lub mailowy na adres wskazany w formularzu.

## **Rozdział VIII**

### Kontrola i monitoring jakości świadczonych usług

1. Kontrola i monitoring jakości świadczonych usług transportowych odbywać się będzie przy współpracy Stowarzyszenia Przystań z Miejsko-Gminnym Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Żelowie i Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Bełchatowie.
2. Kontrola i monitoring jakości świadczonych usług transportowych odbywać się będzie poprzez:
  - analizę zebranych danych dotyczących liczby Uczestników, liczby kursów, częstotliwości kursów w poszczególne dni, określenie celu przejazdów i miejsc docelowych, liczby i powodów odmów;
  - analizę danych zebranych ze złożonych skarg i reklamacji;
  - analizę danych z ankiet wypełnionych przez Uczestników korzystających z przewozów.
3. Zebrane dane posłużą do analizy jakości świadczonych usług i w razie konieczności do podjęcia działań zmierzających do poprawy dostępności i jakości świadczonych usług.

## **Rozdział IX**

### Postanowienia końcowe

1. Zgłoszenie zapotrzebowania na usługę i podpisanie oświadczenia, o którym mowa w rozdziale V jest jednoznaczne z zapoznaniem się z niniejszym regulaminem i zobowiązaniem do przestrzegania jego zapisów.
2. Regulamin obowiązuje od dnia podpisania umowy o dofinansowanie.
3. Niniejszy Regulamin zamieszcza się na stronie internetowej lidera i partnerów.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w powiecie bełchatowskim

## FORMULARZ ZAMÓWIENIA USŁUGI TRANSPORT INDYWIDUALNY door-to-door

Oświadczam, że jestem Uczestnikiem jednego z głównego zadania projektu „CUS II dla powiatu bełchatowskiego”:

- Zadanie nr 1 „Dzienny Dom Pobytu Przystań w Bełchatowie”
- Zadanie nr 3 „Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej Bełchatów”
- Zadanie nr 4 „Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania Zelów”
- Zadanie nr 5 „Klub Seniora w Zalesiu Zelów”

i spełniam kryteria do korzystania z usługi transportu indywidualnego door-to-door.

1.	Imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności		
2.	Dokładny adres wyjazdu z miejsca zamieszkania lub miejsca wskazanego		
3.	Dokładny adres docelowy podróży		
4.	Data podróży		
5.	Cel podróży*)	aktywizacja społeczna	
		zdrowotny	
6.	Proponowana godzina podstawienia samochodu		
7.	Orientacyjna godzina powrotu		
8.	Potrzeba skorzystania z pomocy ze strony kierowcy w dotarciu z miejsca zamieszkania lub miejsca wskazanego do pojazdu i z powrotem	Tak	Nie
9.	Poruszanie się na własnym wózku inwalidzkim	Tak	Nie
10.	Potrzeba skorzystania z wózka inwalidzkiego będącego na wyposażeniu pojazdu	Tak	Nie



11.	Korzystanie z usługi transportowej wraz z opiekunem/opiekunką lub asystentem/asystentką osoby z niepełnosprawnościami.	Tak	Nie
12.	Dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi (nr telefonu)		

.....  
(miejsowość i data)

.....  
(czytelny podpis Uczestnika)

Oświadczam, że przedstawione przeze mnie dane są prawdziwe i odpowiadają stanowi faktycznemu na dzień podpisania niniejszego formularza. Jestem świadomy/świadoma odpowiedzialności karnej jaką ponoszę w przypadku podania nieprawdziwych danych.

.....  
(data, podpis Uczestnika)

Potwierdzam, że zapoznałem/am się z Regulaminem Świadczenia Usługi Transportu Indywidualnego door-to-door w ramach projektu „CUS II dla powiatu bełchatowskiego”.

.....  
(data, podpis Uczestnika)

1. Zatwierdzenie zamówionej usługi transportowej door-to-door \*

TAK

NIE

2. Odmowa zamówionej usługi transportowej door-to-door \*

TAK

NIE

Uzasadnienie:

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

.....  
(data)

.....  
(podpis osoby upoważnionej)

\*) zaznaczyć właściwe



Fundusze Europejskie  
dla łódzkiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



województwo  
łódzkie

Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług transportu door-to-door w powiecie bełchatowskim

## FORMULARZ SKARGI/REKLAMACJI

### USŁUGI TRANSPORTU INDYWIDUALNEGO DOOR-TO-DOOR

1. Imię i Nazwisko

.....

2. Adres i telefon

.....

.....

3. Data i cel przejazdu którego dotyczy skarga/reklamacja

.....

4. Proszę wpisać treść swojego zażalenia dotyczącego usługi door-to-door, opisać sytuację, wskazać punkt regulaminu, który według Pana/Pani został naruszony

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(data i podpis osoby składającej zażalenie)



**Realizator projektu:**

Stowarzyszenie Rodziców i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych PRZYSTAŃ  
ul. Żeromskiego 1, 97-400 Bełchatów tel. 516045260, e-mail: biuro@przystan.belchatow.pl

## ANKIETA SATYSFAKCJI po skorzystaniu z usługi transportu door-to-door

1. Czy jest Pan/Pani zadowolona z jakości świadczonej usługi, (m.in. kontakt z dyspozytorem przy zamawianiu usługi)?

- tak  
 nie  
 nie mam zdania

2. Jak ocenia Pan/Pani kontakt z kierowcą pojazdu?

- bardzo dobrze  
 dobrze  
 źle

nie mam zdania

3. Jak ocenia Pan/Pani kontakt z asystentem?

- bardzo dobrze  
 dobrze  
 źle  
 nie mam zdania

4. Czy usługa transportu indywidualnego door-to-door spełniła Pana/Pani oczekiwania?

- tak  
 nie (należy wpisać  
 dlaczego).....  
 nie wiem

5. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z jakości przewozu?

- tak  
 nie (należy wpisać dlaczego).....  
 nie wiem

6. Czy poleciłby Pan/Pani skorzystanie z usługi transportu door-to-door innym?

- tak  
 nie (należy wpisać powód).....  
 nie wiem

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety.**

