

Załącznik
do Zarządzenia Nr 99.2020
Burmistrza Stawisk
z dnia 17 grudnia 2020r.

Regulamin świadczenia usług transportowych door-to door w Gminie Stawiski

Gmina Stawiski uzyskała dofinansowanie na realizację grantu pn. *Usługa indywidualnego transportu door-to-door w Gminie Stawiski*. Wsparcie zostało przyznane przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) w ramach projektu „*Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych*”, finansowanego ze środków Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER) 2014-2020 Działanie 2.8. *Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym*. Wsparcie dla uprawnionych jednostek samorządu terytorialnego (JST) jest udzielane w ramach konkursu ogłoszonego przez PFRON zgodnie z założeniami przyjętymi przez Komitet Monitorujący PO WER. Warunkiem podpisania umowy o dofinansowanie jest opracowanie oraz przyjęcie przez JST ***Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to door w Gminie Stawiski***.

Słownik stosowanych pojęć oraz skróty stosowane w Regulaminie:

Aktywizacja społeczno-zawodowa – 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, udziału w edukacji, korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenia aktywności zawodowej (określenie spójne z definicją usług aktywnej integracji zawartymi w *Wytycznych Ministra Rozwoju i Finansów w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020* - aktualna wersja wytycznych znajduje się na stronie internetowej www.funduszeuropejskie.gov.pl w zakładce „Zapoznaj się z prawem i dokumentami”). Usługi aktywnej integracji definiują cel realizacji usług transportu door-to-door.

Beneficjenci – wszystkie osoby do których adresowane są strategie, programy, polityki oraz działania aktywizacji społeczno-zawodowej.

Dostępność - dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U z 2020 r. poz. 1062).

Jednostka samorządu terytorialnego (JST) – Gmina Stawiski, która w ramach Projektu zamierza uruchomić usługę indywidualnego transportu door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

Koncepcja transportu – kompleksowa koncepcja transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności na terenie Gminy Stawiski; dokument niezbędny do złożenia wniosku w ramach konkursu grantowego dotyczącego finansowania usług transportowych door-to-door organizowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności – osoby, które mają 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.). Będą to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia.

Program Dostępność Plus – Rządowy Program ustanowiony przez Radę Ministrów uchwałą 102/2018 z dnia 17 lipca 2018 r., w którym w ramach zadania nr 22 pn.: „Mobilność” zaplanowano m.in. działania dotyczące zapewnienia usługi transportu indywidualnego door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.

PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Projekt grantowy – projekt wdrożenia usług indywidualnego transportu door-to-door realizowany przez Gminę Stawiski finansowany w ramach Projektu PFRON.

Projekt PFRON – projekt *Usługi indywidualnego transportu door-to door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych* realizowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach Działania 2.8 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER) na lata 2014-2020.

Regulamin – *Regulamin świadczenia usług transportowych door-to door w Gminie Stawiski*

Taksówka społeczna – usługa społeczna zapewniająca mobilność osobom, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym. W usługach przeznaczonych dla osób poruszających się na wózkach, z kierowcą może dodatkowo przyjechać asystent, który pomaga wsiąść do pojazdu, a po dotarciu do celu, pomaga również w wejściu do budynku, pokonaniu schodów, drzwi itp.

Usługa door-to-door – usługa 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.

Ustawa o dostępności – ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U z 2020 r. poz. 1062).

Użytkownicy/Użytkowniczki – osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door i z usprawnień w budynkach wielorodzinnych, które ukończyły 18 rok życia.

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

Usługa door-to-door – usługa 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.

Gmina Stawiski realizować będzie model samodzielnego świadczenia usługi transportowej door-to-door poprzez zakup pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności i zatrudnienie kwalifikowanego kierowcy oraz ewentualnie dodatkowych osób (np. asystenta/asystentki kierowcy, tłumacza języka migowego), w tym do pomocy/asysty w pokonywaniu schodów i innych barier architektonicznych. Dzięki temu możliwy będzie przewóz osób z miejsca ich zamieszkania do miejsca docelowego, określonego we wniosku przez użytkownika usługi, a więc mieszkańca Gminy Stawiski. Takie rozwiązanie będzie miało na celu pomóc osobom niepełnosprawnym oraz mającym trudności w poruszaniu się, które ukończyły 18 rok życia w pokonywaniu barier w aktywizacji społecznej, w sferze edukacyjnej, zawodowej i zdrowotnej, dzięki czemu możliwe będzie również ich aktywne uczestnictwo w życiu społeczności lokalnej.

2. Określenie potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi.

Do korzystania z przewozów uprawnieni są mieszkańcy Gminy Stawiski, którzy mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się na kulach, niewidome słabowidzące, i inne). Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia, które ukończyły 18 rok życia.

3. Sposób realizacji usługi door-to-door.

Główne założenia usługi door-to-door w Gminie Stawiski:

- 1) Określenie zasięgu terytorialnego realizowanych usług: usługa będzie realizowana głównie na terenie województwa podlaskiego, przeważnie Kolno, Łomża, Białystok. Jednakże w wyjątkowych sytuacjach będzie realizowana także poza granicami województwa podlaskiego.
- 2) Formy współpłacenia za usługi, w tym sposób pobierania opłat i ich dokumentowania: w okresie projektu - nieodpłatnie, w okresie trwałości i po realizacji - zgodnie z kalkulacją przeprowadzoną zgodnie z dokumentacją Projektu PFRON stanowiącą Załącznik do uchwały nr 44/2020 Zarządu PFRON z dnia 9 czerwca 2020 r. (w szczególności z Minimalnymi wymogami w zakresie standardu usługi door-to-door).
- 3) Sposób pobierania opłat - przelew na konto Gminy na podstawie faktury.
- 4) Określenie sposobu zamawiania usługi door-to-door przez użytkownika/użytkowniczkę z uwzględnieniem możliwości i potrzeb osób z dysfunkcją narządu ruchu, wzroku i słuchu: zasady zostaną opisane w Regulaminie, zamawianie usług będzie odbywało się osobiście, telefonicznie, drogą elektroniczną bądź na wniosek w wersji papierowej.
- 5) Określenie zasad i form zgłaszania opinii, reklamacji i uwag klientów usług transportowych door-to-door: W regulaminie świadczenia usług podany będzie adres e-mail oraz numer telefonu do składania uwag (też w formie sms) oraz zawarty zostanie formularz do składania uwag i propozycji, co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door. Forma zgłaszania uwag będzie uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.
- 6) Opis sposobu kontroli i monitoringu jakości usług door-to-door: bieżący monitoring.
- 7) W ramach profilu użytkowników/użytkowniczek będzie także określenie, kto i w jakich okolicznościach nie będzie mógł korzystać z usług door-to-door, mimo że może deklarować potrzebę wsparcia w zakresie mobilności. Chodzi tu m.in. o przypadki powtarzających się nieuzasadnionych rezygnacji z zamawianych kursów, braki płatności za kursy w przypadku przyjęcia płatności po zakończeniu realizacji usługi, dostępności dla konkretnych użytkowników/użytkowniczek innych form transportu, niezasadne korzystanie ze specjalnego systemu transportu door-to-door w odniesieniu do posiadanych trudności w zakresie mobilności. Ograniczenia w możliwości skorzystania z usługi door-to-door: osoby, których dochód przekracza kryterium określone w art. 8 Ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku (Dz. U. 2020r. poz. 1876) nieposiadających min. 2 dysfunkcji określonych w art. 7 w/w ustawy; osoby pod wpływem alkoholu bądź innych środków odurzających; nieuiszczenie opłaty za usługę dyskwalifikuje do ponownego skorzystania z usługi; powtarzające się nieuzasadnione rezygnacje z zamawianych kursów; osoba mająca możliwość do skorzystania z innego środka transportu; wyjazdy w celach rekreacyjnych, turystycznych, rozrywkowych.

- 8) Zestawienie osób objętych wsparciem w projekcie grantowym (ogółem), w tym liczba osób potrzebujących pomocy/asysty - na podstawie składanych wniosków na zapotrzebowanie usługi oraz kart drogowych - 80 osób .
- 9) Usługa door-to-door w Gminie Stawiski będzie świadczona z wykorzystaniem specjalistycznego pojazdu.
- 10) Usługa transportu door-to-door skierowana jest do osób, które ze względu na wiek czy niepełnosprawność nie mogą w pełni samodzielnie uczestniczyć w życiu społecznym.
- 11) Osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności składają pisemny wniosek o wynajem pojazdu w Punkcie Obsługi Klienta w Urzędzie Miejskim w Stawiskach Parter budynku, Plac Wolności 13/15, 18-520 Stawiski, tel.86-278-55-11 lub na adres e-mail: pok@stawiski.pl.
- 12) Usługa transportu door-to-door może być realizowana również w formie usługi taksówki społecznej, rozumianej jako usługa społeczna zapewniająca mobilność mieszkańcom Gminy Stawiski, którzy są niemobilni.
- 13) Wysokość stawki za 1 km zostanie ustalona na podstawie kalkulacji stanowiącej załącznik do Zarządzenia Burmistrza Stawisk w sprawie ustalenia wysokości stawki opłat za wynajem pojazdów gminnych. Odpłatność będzie pobierana po okresie realizacji projektu.
- 14) Opłata za zrealizowaną usługę nastąpi po zrealizowaniu kursu.
- 15) Opłata zostanie obliczona podstawie karty drogowej oraz złożonego wniosku.
- 16) Wysokość opłaty, termin płatności numer konta bankowego zostaną określone w nocie księgowej.

4. Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu.

Kluczową cechą specjalistycznych usług przewozowych dla osób z niepełnosprawnościami jest wykonywanie ich za pomocą minibusów przystosowanych do przewozu osób na wózkach inwalidzkich. Pojazdy te powinny posiadać specjalną homologację i spełniać warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Warunki i zakres dostosowania pojazdu do realizowania usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności obejmują:

1. Dopuszczenie do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym (Dz.U.2020.0.110);
2. Możliwość przewożenia maksymalnie 9 osób;
3. Przystosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym co najmniej jednej osoby na wózku inwalidzkim;
4. Instalację najazdu lub windy dla wózka inwalidzkiego,
5. Wyposażenie w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z normą ISO 10542-2;
6. Fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa;

7. Dodatkowe poręcze lub uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu;
8. Pojazdy powinny być wyposażone w atestowaną windę załadowniczą o udźwigu min 300 kg, posiadającą aktualne badania i przegląd Urzędu Dozoru Technicznego;
9. Drzwi boczne przesuwne z obu stron pojazdu wraz z wysuwanym podestem;
10. Klimatyzację;
11. Przestrzeń pasażerską o wysokości min. 160 cm,
12. Oznaczenie progów kolorami kontrastowymi.

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

Gmina Stawiski wdroży odpowiednie narzędzia komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami, które pozwolą jej z jednej strony dotrzeć do użytkowników/ użytkowników, a z drugiej strony pozwolą na pozyskanie od tych instytucji informacji o ocenie usług i o potrzebie ewentualnych modyfikacji zasad świadczenia usług.

Gmina Stawiski skieruje komunikat o usługach transportowych door-to-door w szczególności do:

- 1) lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami,
- 2) instytucji zajmujących się aktywizacją społeczno-zawodową,
- 3) spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych,
- 4) parafii,
- 5) ośrodków pomocy społecznej,
- 6) powiatowych centrów pomocy rodzinie,
- 7) szkół,
- 8) lokalnych mediów,
- 9) sołtysów,
- 10) potencjalnych pracodawców na lokalnym rynku pracy.

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

- 1) Zamawiający przygotowuje i przeprowadzi postępowanie o udzielenie zamówienia w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji oraz równe traktowanie wykonawców.
- 2) Czynności związane z przygotowaniem oraz przeprowadzeniem postępowania o udzielenie zamówienia wykonują osoby zapewniające bezstronność i obiektywizm.
- 3) Zamówienia udziela się wyłącznie wykonawcy wybranemu zgodnie z przyjętą procedurą.
- 4) Postępowanie o udzielenie zamówienia jest jawne (oprócz informacji zastrzeżonych przez wykonawcę jako tajemnica przedsiębiorstwa).

- 5) Udzielając zamówienia, kierownik projektu jest zobowiązany do przestrzegania zapisów wniosku o finansowanie projektu oraz zawartej umowy o finansowanie projektu. Dodatkowo należy uwzględniać i stosować zasady wydatkowania środków zawarte w dokumentach, do których odsyła umowa np. wytyczne konkursu, programu, instytucji finansującej, pośredniczącej.
- 6) Postępowanie zostanie przeprowadzone zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843) oraz Regulaminem Zamówień Publicznych Urzędu Miejskiego w Stawiskach

7. Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę.

Kanały komunikacji użytkowników/użytkowniczek usług chcących zamówić usługę door-to-door z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu, wzroku i słuchu.

- 1) usługę transportową door-to-door można zamawiać pod numerem telefonu:
86-278-55-11 w godzinach od 8:00 do 16:00, od poniedziałku do piątku.
- 2) zamówienie wraz z informacją zwrotną potwierdzającą otrzymanie wiadomości można zgłaszać na adresy e-mail pok@stawiski.pl.
- 3) użytkownik ma również możliwość złożenia prostego pisma (formularza) w Punkcie Obsługi Klienta w Urzędzie Miejskim w Stawiskach Parter budynku, Plac Wolności 13/15, 18-520 Stawiski,

2. Zakres danych, jakie należy podawać przy zamówieniu usługi transportu door-to-door.

Podawane przez użytkownika/użytkowniczkę dane powinny obejmować co najmniej:

- 1) imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności;
- 2) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi; dokładny adres docelowy;
- 3) cel podróży
- 4) proponowaną godzinę podstawienia samochodu oraz godzinę powrotu;
- 5) wskazanie czy użytkownik/użytkowniczka potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania do pojazdu oraz dane kontaktowe w celu potwierdzenia zamówienia usługi.

3. Sposób przekazywania i potwierdzania terminu realizacji usługi.

- 1) Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie powinien przekraczać 3 dni roboczych. Natomiast czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie powinien przekraczać 48 godzin.
- 2) Informacja, potwierdzająca przyjęcie zamówienia na usługę przekazana zostanie telefonicznie oraz mailowo z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy zamawianiu usługi.

- 3) Użytkownik/użytkowniczka przy zamawianiu usługi otrzyma informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywa użytkownik/użytkowniczka oczekujący/oczekująca na przejazd. Czas oczekiwania pojazdu nie będzie dłuższy niż 15 minut. W przypadku konieczności potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony obsługi czas ten będzie liczony 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.

4. Zasady odwołania/ rezygnacji z usługi.

- 1) W przypadku odwołania/rezygnacji zanim samochód zostanie podstawiony w umówione miejsce (JST może też ustalić inny termin możliwego odwołania – np. poprzedni dzień), użytkownik/użytkowniczka nie powinien/nie powinna ponosić żadnych konsekwencji (chyba, że zamawianie i odwoływanie przez tą samą osobę będzie miało charakter notoryczny).
- 2) W przypadku odwołania/rezygnacji z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony użytkownik/użytkowniczka powinien/powinna być obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce.
- 3) W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu skorzystała osoba nieuprawniona – osoba taka powinna zwrócić koszt przejazdu gminie. Wydatek nie może zostać rozliczony w ramach kosztów projektu grantowego, realizowanego przez gminę.

5. Powody braku możliwości realizacji usługi zgodnie z zamówieniem wraz z określeniem innych terminów i możliwości transportu.

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 powinien/powinna otrzymać niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie.

8. Procedury komunikacji z klientami usług.

- 1) Użytkownik/użytkowniczka kontaktuje się z Gminą Stawiski za pomocą poczty elektronicznej: sekretariat@stawiski.pl lub pok@stawiski.pl.
- 2) Użytkownik/użytkowniczka kontaktuje się z Gminą Stawiski telefonicznie pod numerami telefonów: 86-278-52-21 lub 86-278-55-11 w godzinach od 8:00 do 16:00, od poniedziałku do piątku.
- 3) Użytkownik ma również możliwość złożenia prostego pisma (formularza) w Punkcie Obsługi Klienta w Urzędzie Miejskim w Stawiskach Parter budynku, ul. Plac Wolności 13/15, 18-520 Stawiski,

9. Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług.

- 1) Ostatecznym adresatem skarg i reklamacji jest Gmina Stawiski. Do form składania skarg i reklamacji z uwzględnieniem możliwych niepełnosprawności użytkowników lub użytkowniczek zaliczyć należy: telefon, e-maile, pismo, formularz.
- 2) W skardze/reklamacji znajdować powinny się dane osoby zgłaszającej, opis sytuacji, sformułowanie zarzutu, wskazanie punktu Regulaminu, który zdaniem autora został naruszony.
- 3) Na stronie internetowej www.stawiski.pl oraz www.bip.stawiski.pl jest dostępny formularz reklamacyjny dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku (odpowiednia wielkość liter, kontrast).
- 4) Maksymalny czas odpowiedzi na skargę i reklamację nie może być dłuższy niż 14 dni roboczych.
- 5) Gmina Stawiski dokona analizy danych zebranych w ramach systemu skarg i reklamacji
- 6) Gmina Stawiski dokona analizy 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 powinna być dostępna zarówno w pojazdach, jak i powinna być możliwość jej przesłania e-mailem lub poprzez formularz na stronie internetowej.
- 7) Dane zbierane w ramach systemu monitorowania i kontroli jakości będą analizowane na bieżąco w sytuacji konieczności podjęcia natychmiastowych działań i interwencji, natomiast zbiorcze dane będą analizowane nie rzadziej niż raz na kwartał.
- 8) Zbiorcze dane dotyczące skarg i reklamacji oraz systemu monitorowania i kontroli jakości powinny być elementem kwartalnej analizy funkcjonowania usług transportowych door-to-door i służyć do formułowania wniosków w zakresie poprawy dostępności i jakości usług, w tym do oceny osób realizujących usługi oraz używanego sprzętu.