



Do Zarządzenia nr ..... z dnia .....  
Załącznik nr 1  
4/2021 20.04.2021

Dyrektora  
Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie  
w Jaworze

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR-TO-DOOR W POWIECIE JAWORSKIM



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

1. **Usługa door-to-door w Powiecie Jaworskim** to usługa indywidualnego transportu osoby zamieszkującej na terenie Powiatu Jaworskiego z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmująca pomoc w wydostaniu się z mieszkania lub innego miejsca pobytu, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego, a następnie powrót z miejsca docelowego do miejsca zamieszkania. Indywidualny transport obejmie również na terenie Powiatu Jaworskiego sytuacje, w których z transportu skorzysta w tym samym czasie – o ile pozwolą na to warunki techniczne 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. Usługi będą wykonywane w Powiecie Jaworskim przy pomocy specjalistycznego pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z niepełnosprawnościami.
2. **Usługa door-to-door to samodzielne świadczenie usług przez Powiat Jaworski.** Bezpośrednie wykonywanie usług zgodnie z niniejszym Regulaminem powierzone zostaje Powiatowemu Centrum Pomocy Rodzinie w Jaworze – jednostce organizacyjnej Powiatu Jaworskiego realizującej zadania Powiatu z zakresu pomocy społecznej oraz rehabilitacji społecznej osób niepełnosprawnych. Realizacja usług przez PCPR w Jaworze odbywać się będzie na zasadach określonych poniżej w niniejszym Regulaminie.

## **II. Określenie potencjalnych użytkowników i użytkowniczek usługi.**

1. Usługa skierowana jest do mieszkańców Powiatu Jaworskiego mających ukończone 18 lat, z trudnościami w samodzielnym poruszaniu się ze względu na ograniczoną sprawność m.in. poruszających się na wózku, o kulach, przy użyciu balkonika, niewidzących, słabowidzących, posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, ale także bez orzeczonej niepełnosprawności z problemami w przemieszczaniu się.
2. Pierwszeństwo skorzystania z usługi mają:
  - 1) mieszkańcy terenów wiejskich,
  - 2) osoby w wieku powyżej 65 roku życia.
3. Ze wspólnego nieodpłatnego przejazdu wraz z użytkownikiem korzystać mogą:
  - 1) wskazany przez nią opiekun,
  - 2) asystent osoby niepełnosprawnej,  
- osoby te mają prawo do bezpłatnego przejazdu wyłącznie w ramach usługi świadczonej dla użytkownika,
  - 3) razem z użytkownikiem bezpłatnie może podróżować pies asystujący.

## **III. Sposób realizacji usługi door-to-door.**

1. Usługa door-to-door w Powiecie Jaworskim umożliwi użytkownikom:
  - 1) aktywizację społeczną tj. aktywny udział w życiu społeczności lokalnej, który posłuży nabyciu, przywróceniu lub wzmocnieniu kompetencji społecznych, samodzielności i aktywności społecznej poprzez:



- a) osobiste załatwianie spraw urzędowych (m.in. w urzędach, bankach, placówkach edukacyjnych, instytucjach publicznych itp.),
  - b) korzystanie z usług poprawiających jakość życia niedostępnych on-line lub w miejscu zamieszkania (np. usługi kosmetyczne, fryzjerskie, szewskie, krawieckie itp.),
  - c) udział w spotkaniach organizowanych przez władze lokalne i organizacje społeczne w szczególności w obchodach świąt państwowych i uroczystości związanych z ważnymi dla danej społeczności lokalnej wydarzeniami,
  - d) udział w ważnych uroczystościach i wydarzeniach rodzinnych takich jak ślub lub pogrzeb członka rodziny,
  - e) odwiedziny u osób bliskich przebywających w placówkach medycznych lub opiekuńczych,
  - f) dostęp do kultury poprzez udział w imprezach kulturalnych oraz korzystanie z oferty instytucji kultury,
  - g) dowóz na różnego rodzaju formy wsparcia z zakresu aktywizacji społecznej, zdrowotnej, edukacyjnej i zawodowej,
- 2) wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie oraz dostęp do usług zdrowotnych, w tym rehabilitacyjnych poprzez transport w celu odbycia niedostępnych w miejscu zamieszkania lub w formie wizyt domowych konsultacji z lekarzami specjalistami oraz korzystanie ze świadczeń rehabilitacyjnych w placówkach medycznych,
  - 3) utrzymanie zatrudnienia, pomoc w wyborze lub zmianie zawodu, wyposażenie w kompetencje, kwalifikacje zawodowe oraz umiejętności pożądanych na rynku pracy,
- 2. Usługa door-to-door jest nieodpłatna dla użytkowników.
  - 3. Usługa door-to-door będzie realizowana od poniedziałku do piątku w godzinach od 6 rano (godzina rozpoczęcia przejazdu) do 22 wieczorem (godzina zakończenia przejazdu).
  - 4. Usługi door-to-door w celach wskazanych w ppkt. c-f mogą być realizowane w dniach wolnych od pracy w godzinach od 6 rano (godzina rozpoczęcia przejazdu) do 20 wieczorem (godzina rozpoczęcia przejazdu z miejsca docelowego do miejsca zamieszkania lub pobytu).
  - 5. W uzasadnionych przypadkach usługa może być świadczona w innym terminie niż wskazany w punktach 3 i 4 – po uzgodnieniach dokonanych pomiędzy użytkownikiem a realizatorem usługi.
  - 6. Kierowca oraz osoba zatrudniona w celu pomocy użytkownikowi w trakcie wykonywania usługi muszą posiadać ukończone szkolenie w zakresie udzielania pierwszej pomocy.
  - 7. Usługi door-to-door dla mieszkańców Powiatu Jaworskiego finansowane ze środków otrzymanych w ramach konkursu grantowego dla jednostek samorządu terytorialnego pn. „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych” zgodnie z wymaganiami konkursu nie obejmują dowozu na zajęcia w Warsztacie Terapii



Zajęciowej w Jaworze oraz środowiskowym domu samopomocy tj. Ośrodka Wsparcia „Pod Zielonym Dębem” w Jaworze, ponieważ dojazd do określonego miejsca docelowego grupy osób ze stałym zleceniem dowozu na organizowane według stałego harmonogramu regularne zajęcia nie mieści definicji usługi świadczonej na podstawie niniejszego regulaminu opisanej w pkt. I 1.

8. Usługa door-to-door będzie wykonywana nieodpłatnie.

#### **IV. Wymogi w zakresie używanych środków transportu i bezpieczeństwa przewozu.**

1. Usługa door-to-door wykonywana będzie przez minibus przystosowany do przewozu osób na wózkach inwalidzkich, posiadający homologację i spełniający warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Pojazd będzie:
  - 1) dopuszczony do ruchu zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym,
  - 2) mógł przewozić maksymalnie 7- 9 osób,
  - 3) wyposażony w najazd lub windę dla wózka inwalidzkiego,
  - 4) wyposażony w dodatkowe atestowane pasy bezpieczeństwa umożliwiające bezpieczne przypięcie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zgodnie z obowiązującymi normami,
  - 5) posiadał fotele wyposażone w trzypunktowe pasy bezpieczeństwa,
  - 6) poręcze i uchwyty umożliwiające bezpieczne wsiadanie i wysiadanie osób z pojazdu,
  - 7) w przypadku wyposażenia w windę będzie to atestowana winda załadowcza o udźwigu min. 300 kg, posiadająca aktualne badania i przegląd Urzędu Dozoru Technicznego,
  - 8) posiadał drzwi boczne przesuwne z jednej lub obu stron pojazdu wraz wysuwanym podestem,
  - 9) posiadał klimatyzację,
  - 10) posiadał przestrzeń pasażerską o wysokości min. 160 cm,
  - 11) posiadał oznaczenie progów kolorami kontrastowymi,
  - 12) fabrycznie nowy w momencie rozpoczęcia realizacji usług.
3. Pojazd będzie serwisowany zgodnie z wymogami producenta, a po upływie okresu gwarancji poddany opiece w autoryzowanych stacjach obsługi.
4. Pojazd będzie posiadał aktualne ubezpieczenie OC i AC, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenie assistance oraz ubezpieczenie kierowcy, pasażerów i osoby wspomagającej.
5. Pojazd będzie posiadał apteczkę.
6. Obsługa pojazdu jest zobowiązana do dbania o ogólny stan pojazdu, utrzymania karoserii oraz wnętrza pojazdu w czystości.
7. Na wyposażeniu pojazdu znajdować się będzie wózek dla użytkowników z niepełnosprawnościami, które nie posiadają własnego wózka, a konieczne jest zapewnienie dojazdu do pojazdu z miejsca zamieszkania lub pobytu albo do miejsca docelowego i z powrotu z niego.



8. Na wypadek, jeżeli użytkownik przy pomocy obsługi pojazdu nie będzie w stanie wy dostać się w trakcie wykonywania usługi z miejsca w budynku nie przystosowanym dla osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej mobilności, zakupiony zostanie schodolaz osobowy do transportu użytkownika usługi door-to-door.
9. Samochód zostanie oznakowany: znakiem stosowanym powszechnie do oznaczania pojazdów wykorzystywanym do transportu osób niepełnosprawnych, numerem telefonu i adresem e-mail, pod którym przyjmowane będą zgłoszenia potrzeby wykonania usługi lub reklamacje i skargi związane z jej wykonywaniem, informacje o podmiocie i źródle finansowania usługi transportowej door-to-door zgodnie z wymaganiami obowiązującymi dla projektów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego ( EFS).

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

1. Powiat przeprowadzi akcję informacyjną, której celem będzie dotarcie z informacjami o usługach do wszystkich potencjalnych użytkowników usługi door-to-door.
2. Informacje o usłudze transportowych door-to-door zostaną opublikowane na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Jaworze oraz Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Jaworze jako podmiotu bezpośrednio odpowiedzialnego za realizację usługi. Informacje zostaną także opublikowane na oficjalnych profilach w mediach społecznościowych oraz lokalnych mediach.
3. Informacje umieszczone na stronach internetowych wskazanych, wszystkie materiały informacyjne oraz dokumenty związane z zamawianiem i realizacją usług zostaną przygotowane z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu z uwzględnieniem obowiązujących przepisów dotyczących dostępności cyfrowej stron internetowych, powszechnie stosowanych sposobów formułowania informacji dla takich osób (np. przejrzysty język, użycie elementów graficznych itp.).
4. Informacje o realizacji usługi door-to-door zostaną:
  - 1) wywieszone na tablicy ogłoszeń Starostwa Powiatowe w Jaworze oraz jednostek organizacyjnych Powiatu Jaworskiego,
  - 2) skierowane do lokalnych mediów ze szczególnym uwzględnieniem działających w formule on-line,
  - 3) przekazane organom i jednostkom organizacyjnym gmin (ze szczególnym uwzględnieniem ośrodków pomocy społecznej, placówek edukacyjnych, placówek kultury, jednostek zajmujących się sportem i rekreacją itp.) wchodzących w skład Powiatu Jaworskiego z prośbą o opublikowanie ich na oficjalnych stronach internetowych, profilach w mediach społecznościowych oraz wywieszenie w formie papierowej na tablicach ogłoszeń lub innych znanych sobie lokalnych miejscach gdzie społeczność lokalna umieszcza i czyta ogłoszenia (np. słupy ogłoszeniowe, sklepy itp.),
  - 4) skierowane do działających na terenie Powiatu Jaworskiego organizacji pozarządowych, zwłaszcza tych działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami i seniorów, parafii rzymskokatolickich oraz organów innych kościołów i grup wyznaniowych działających na terenie Powiatu Jaworskiego, sołtysów,



- przedsiębiorców prowadzących zakłady pracy chronionej.
5. W celu zweryfikowania skuteczności kanałów informacyjnych w momencie zgłaszania potrzeby realizacji usługi należy pozyskać od zgłaszającego informację z jakiego źródła otrzymał informację o realizacji usług przez Powiat Jaworski. Informacje te należy dokumentować w formie pisemnej poprzez wpis w rejestrze zgłoszeń.

## VI. Sposób zamawiania usługi przez użytkownika/użytkowniczkę.

1. Zgłoszenia potrzeby usługi może dokonać osoba zainteresowana lub w jej imieniu rodzina, instytucja publiczna, organizacja pozarządowa udzielająca zainteresowanemu opieki lub wsparcia w ramach swojej działalności statutowej,
2. Zgłoszenia potrzeby wykonania usługi można dokonać :
  - a) pod numerem telefonu 768711411 od poniedziałku do piątku w godzinach 8-15. Zgłoszenia można dokonać w formie sms podając niezbędne informacje wskazane w pkt. 3) po numerem telefonu 50P-156-698,
  - b) na adres e-mail [pcprjawor@poczta.fm](mailto:pcprjawor@poczta.fm), ale informację zwrotną o otrzymaniu zgłoszenia dokonanego w dniach wolnych od pracy lub w innych godzinach niż wskazane w ppkt a., przesyłana jest zgłaszającemu potrzebę usługi w niezwłocznie w pierwszym dniu roboczym po dniu wysłania zgłoszenia,
  - c) za pośrednictwem papierowego formularza złożonego osobiście lub przesłanego pocztą na adres: Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Jaworze, 59-400 Jawor, ul. Szpitalna 12a.
3. Zgłoszenie musi zawierać co najmniej:
  - a) imię i nazwisko osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności,
  - b) wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi np. poruszanie się na wózku, o kulach, przy użyciu balkonika, trudności z samodzielnym wydostaniem się z lub dostaniem się do budynku z barierami architektonicznymi lub technicznymi,
  - c) dokładny adres docelowy,
  - d) cel podróży zgodny z katalogiem określonym w regulaminie,
  - e) proponowaną godzinę podstawienia pojazdu oraz godzinę powrotu,
  - f) wskazanie czy użytkownik potrzebuje pomocy w dotarciu z mieszkania lub miejsca pobytu do pojazdu,
  - g) informację czy użytkownikowi będzie towarzyszył opiekun, asystent lub pies asystujący,
  - h) dane kontaktowe umożliwiające potwierdzenia zamówienia usługi.
4. Przyjęcie zgłoszenia powinno być potwierdzone w terminie nie przekraczającym 24 godzin. W przypadku, gdy ten termin wypada w dzień wolny od pracy, potwierdzenie powinno być przekazane użytkownikowi w pierwszym dniu roboczym po takim dniu. Zgłoszenie złożone za pośrednictwem poczty elektronicznej dokonane w dniach roboczych (poniedziałek-piątek) po godzinie 15.00 będą potwierdzane w następnym dniu roboczym po dniu, w którym zostały wysłane.
5. Termin, o którym mowa w pkt 4 może zostać przedłużony do 2 dni roboczych po dniu złożenia zgłoszenia (w przypadku doręczenia pocztą liczy się data wpływu do PCPR w Jaworze) w sytuacji, gdy zgłoszenia potrzeby usługi we wskazanym w nim terminie



oraz do wskazanego punktu docelowego złożyło więcej osób uprawnionych, a istnieje możliwość zorganizowania usługi w taki sposób by zrealizować usługę dla wszystkich zainteresowanych.

6. Zgłoszenie powinno zostać dokonane nie później niż na 3 dni robocze przed dniem, w którym usługa ma być wykonana.
7. Informację potwierdzającą przyjęcie zamówienia usługi do realizacji należy przekazać w sposób zapewniający jej dotarcie do użytkownika w szczególności z wykorzystaniem podanych przez niego danych kontaktowych podanych przez niego przy zamawianiu usługi.
8. Użytkownikowi niezwłocznie na podane dane kontaktowe powinna być także przekazana odmowa wykonania usługi wraz z podaniem przyczyn. Przyczynami odmowy mogą być w szczególności, gdy:
  - 1) brak jest wolnego terminu wykonania usługi,
  - 2) nastąpiła awaria środka transportu lub sprzętu wykorzystywanego do pomocy osobie uprawnionej do wydostania się z mieszkania (np. awaria wózka lub schodolazu) lub wsiadania i wysiadania do pojazdu (np. awaria windy w przypadku zgłoszenia osoby poruszającej się wyłącznie na wózku),
  - 3) usprawiedliwiona nieobecność w pracy kierowcy pojazdu lub asystenta pomagającego osobom uprawnionym w przypadku, jeśli niemożliwe jest zapewnienie zastępstwa osób posiadających odpowiednie kwalifikacje i umiejętności,
  - 4) zgłoszenie zostało dokonane w terminie krótszym niż 3 dni robocze przed dniem realizacji usługi, a brak jest możliwości technicznych zorganizowania jej realizacji np. potwierdzone zgłoszenia innych osób uprawnionych, których miejsce zamieszkania lub punkt docelowy uniemożliwia realizację usługi w oczekiwanym przez zgłaszającego terminie i godzinach.
9. Maksymalny czas oczekiwania pojazdu na użytkownika nie powinien być dłuższy niż 15 minut. W przypadku osób potrzebujących pomocy w dotarciu do pojazdu ze strony jego obsługi lub osoby towarzyszącej, czas ten jest liczony od potwierdzenia telefonicznego lub przez domofon, że pojazd czeka o umówionej godzinie, a kierowca oraz asystent są gotowi do pomocy w dotarciu do pojazdu.
10. Osoba uprawniona może odwołać lub zrezygnować z usługi transportowej door-to-door bez konsekwencji finansowych nie później jednak niż w dniu poprzedzającym realizację usługi pod numerem tel. 768711411 lub 500-156-648 do godziny 15.
11. W przypadku, jeżeli Użytkownik usługi odwoła lub zrezygnuje z usługi w sytuacji, gdy samochód został już podstawiony w miejscu jej zamieszkania lub pobytu zostanie obciążony kosztami dojazdu na umówione miejsce w wysokości 50 złotych.
12. Jeżeli użytkownik notorycznie tj. co najmniej trzy razy w ciągu 30 dni roboczych zamawia, a następnie odwołuje usługę, poniesie konsekwencje finansowe w wysokości wymienionej w pkt 11 za każde odwołanie zlecenia, a działanie może być podstawą do odmowy przyjęcia kolejnego zlecenia.
13. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportowej door-to-door skorzystała osoba nieuprawniona, osoba taka jest obowiązana zwrócić koszt przejazdu.



## VII. Procedury komunikacji z klientami usług.

1. Użytkownik usługi może składać skargi oraz wnioski i propozycje co do zakresu i sposobu świadczenia usług transportowych door-to-door:
  - a) telefonicznie pod numer 768711411 lub 500-156-648
  - b) w formie wiadomości tekstowej (sms) na numer 500-156-648
  - c) elektronicznie na adres: pcprjawor@poczta.fm
  - d) pisemnie pod adresem PCPR w Jaworze, 59-400 Jawor, ul. Szpitalna 12a,
  - e) osobiście u koordynatora świadczenia usług pana/pani .....  
w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30 – 15.30 w pokoju nr 8..  
w siedzibie PCPR w Jaworze pod adresem: 59-400 Jawor, ul. Szpitalna 12a.
2. Osoby z niepełnosprawnością wzroku lub słuchu mogą, w sprawach wskazanych w pkt 1 komunikować się za pośrednictwem specjalnie przystosowanego do ich potrzeb formularza, mailowo, telefonicznie lub bezpośrednio do dyrektora PCPR w Jaworze lub wyznaczonego pracownika – w zależności od potrzeb.
3. Informacje o sposobie rozpatrzenia skargi, wniosku lub propozycji, o których mowa w pkt 1 zgłaszający otrzyma na piśmie doręczonym na podany adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej w terminie nie dłuższym niż miesiąc od dnia dokonania zgłoszenia skargi, wniosku lub propozycji, a w przypadku doręczenia ich za pośrednictwem poczty listownie od daty wpływu pisma do PCPR w Jaworze.
4. Co pół roku od daty rozpoczęcia realizacji usług transportowych door-to-door realizator usługi skieruje ankietę dotyczącą usługi door-to-door do:
  - 1) lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami niepełnosprawnymi i seniorami,
  - 2) ośrodków pomocy społecznej,
  - 3) lokalnych pracodawców,
  - 4) instytucji publicznych i prywatnych, funkcjonujących na terenie Powiatu Jaworskiego, których klientami lub podopiecznymi są osoby niepełnosprawne oraz seniorzy.

## VIII. Opis procesu kontroli i monitoringu jakości usług.

1. Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Jaworze w celu oceny racjonalności i efektywności realizowanych przejazdów w ramach usługi transportowej door-to-door utworzy bazę danych obejmującą następujący zakres danych:
  - 1) liczba użytkowników i użytkowniczek usług miesięcznie i rocznie,
  - 2) liczby kursów dziennie/miesięcznie,
  - 3) czas przejazdu, czas oczekiwania użytkownika lub użytkowniczki,
  - 4) czas postoju bez realizacji żadnej usługi,
  - 5) częstotliwość kursów w poszczególne dni tygodnia wraz określeniem najbardziej popularnych godzin przejazdu,
  - 6) liczba i powody odmów wykonania usługi,
  - 7) liczba odwołań / rezygnacji z usługi,
  - 8) określenie celu podróży wg rodzajów wskazanych w pkt. 3.1,
  - 9) określenie najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów,
  - 10) określenie najbardziej popularnych miejscowości stanowiących miejsce



zamieszkania lub pobytu użytkowników usługi,

- 11) źródło informacji dla użytkownika o możliwości skorzystania z usługi.
2. Poza danymi wskazanymi w pkt 1 zbierane i analizowane będą dane na temat satysfakcji użytkowników usługi. W tym celu użytkownikom usługi zostanie zapewniona możliwość wypełnienia anonimowej ankiety, w której oceni stopień zadowolenia z usługi, dopasowanie do jego potrzeb, jakości sprzętu oraz postępowanie obsługi. Ankieta będzie dostępna w pojeździe w wersji papierowej oraz w formie elektronicznej w tym dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku na stronie internetowej PCPR w Jaworze w celu umożliwienia jej przesłania e-mailem
3. Dane opisane w pkt 1 zbierane będą wyłącznie do celów statystycznych, sprawozdawczych i analitycznych z wyłączeniem danych konkretnych osób korzystających z usługi.
4. Zebrane dane, o których mowa w pkt 1 służyć będą do analizy:
  - 1) efektywnego czasu przejazdów,
  - 2) usług w układzie dziennym (średnia na jeden dzień), miesięcznym, kwartalnymi rocznym,
  - 3) racjonalności kosztowej poprzez przeliczenie kosztów utrzymania usług transportu door-to-door na jeden zrealizowany przejazd.
5. Analizy, o których mowa pkt 1 będą przeprowadzane w odniesieniu do założeń Koncepcji transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
6. Podsumowanie zebranych danych i ich analiza powinny być dokonywane nie rzadziej niż raz na miesiąc i udokumentowane notatką służbową zawierającą zbiorcze dane oraz porównanie ich z założeniami przyjętym w Koncepcji transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności wraz z ewentualnymi wnioskami dotyczącymi dopasowania zasobów kadrowych oraz potencjału sprzętowego w celu podniesienia oraz utrzymania jakości usług.
7. Raport z monitoringu i kontroli jakości, Koncepcji transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, ankiety satysfakcji użytkowników powinien być sporządzany nie rzadziej niż raz na kwartał. Raport zawierać powinien co najmniej:
  - 1) podsumowanie i analizę danych dotyczących realizacji usług w danym kwartale,
  - 2) porównanie wyników podsumowania i analizy danych do założeń zawartych w Koncepcji,
  - 3) analizę danych zebranych w ramach anonimowych ankiet satysfakcji użytkowników,
  - 4) wnioski w zakresie poprawy dostępności i jakości usług w tym ocenę osób realizujących usługę oraz używanego sprzętu.