

2. Мета та порядок надання послуги «Соціальне таксі».

2.1. Основною метою надання послуги «Соціальне таксі» є поліпшення соціального обслуговування осіб із інвалідністю I-II групи, які не можуть самостійно пересуватись, або пересуваються за допомогою палиць, милиць, інвалідних візків та дітей з інвалідністю внаслідок захворювання опорно-рухового апарату, особам з порушеннями органів зору, які мають 1 групу інвалідності.

2.2. Послуга працює по принципу звичайного таксі: від будинку замовника до місця призначення та в зворотному напрямку. Надання послуги полягає у перевезенні замовника від місця відправлення до місця призначення без проміжних зупинок та зміни маршруту. Дане положення визначає види та порядок надання транспортних соціальних послуг (далі – послуг) на основі спеціалізованих автотранспортних засобах обладнаних підйомниками.

2.3. Послуга надається: понеділок — четвер з 08:00 до 17:00, п'ятниця з 08:00 до 15:45. Одна особа може скористатися послугою не частіше 4 разів на місяць не більше 3 годин на день. Субота, неділя та державні свята — вихідні.

2.4. Послуги надаються особам з обмеженими фізичними можливостями, а саме особам з інвалідністю 1 та 2 груп з захворюваннями опорно-рухового апарату, які пересуваються на інвалідних візках, або мають обмеження в пересуванні та особам з порушеннями органів зору, які мають 1 групу інвалідності, а також дітям з інвалідністю у віці старше 5 років із захворюваннями опорно-рухового апарату, які зареєстровані у місті Дніпрі (далі – замовник).

2.5. Перевезення замовників здійснюється в межах м. Дніпро до/з: лікувально-профілактичних, санаторно-оздоровчих, реабілітаційних та навчальних закладів, закладів культури, закладів, що надають соціальні послуги, протезно-ортопедичних підприємств та майстерень, центрів правової допомоги, центрів надання адміністративних послуг, інших закладів соціальної сфери; структурних підрозділів місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, суду; авто- та залізничних вокзалів, аеропорту; для участі у соціальних, культурно-масових та спортивних заходах, кладовище. У разі виникнення потреби перевезення особи або групи осіб за межі міста, послуга надається згідно п.2.12 цього положення.

Забороняється здійснювати перевезення до магазинів та ринків, інших закладів та установ з метою вирішення побутових питань, а також перевезення членів сімей отримувачів транспортної послуги.

2.6. У разі необхідності, замовника можуть супроводжувати не більше 2-х осіб. Поїздка для супроводжувачих також є безоплатною.

2.7. В окремих випадках послуги можуть надаватися терміном до 3-х місяців:

- особам з порушеннями органів зору, із захворюваннями опорно - рухового апарату, які пересуваються на візку, але не мають групи інвалідності (при наявності медичного висновку або без такого в разі екстрених ситуацій) про необхідність надання транспортної соціальної послуги. Такі особи в термін до 3-х місяців повинні надати довідку МСЕК до Відділу для постановки осіб на облік для надання послуги;

- особам без реєстрації у місті Дніпрі за адресою їх фактичного мешкання при наявності відповідної довідки або довідки внутрішньо переміщеної особи, яка підтверджує факт проживання у місті Дніпрі.

2.8. Громадські організації, що займаються обслуговуванням вказаних категорій громадян, можуть подавати заявки на транспортні послуги для групи осіб щодо забезпечення їх комплексного перевезення, за умови попереднього узгодження можливості виконання такої заявки з начальником відділу щодо надання транспортних послуг. Така послуга надається після погодження з департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради.

2.9. В окремих випадках або у разі виникнення потреби перевезення особи у вихідний день або після 17:00, заявка надається не пізніше ніж за тиждень до поїздки. Попередньо узгоджується можливість виконання заявки з начальником відділу щодо надання транспортних послуг та остаточне рішення приймається після погодження з департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради.

2.10. Термінові заявки можуть бути виконані за відсутності запланованих поїздок в розкладі руху автомобілів, або за можливості об'єднання їх з іншими заявками.

2.11. За необхідності системного відвідування навчального, лікувального чи реабілітаційного закладу кількість транспортних послуг на місяць може бути збільшено за умови надання відповідного документа, вільного спецавтотранспорту та попередньо наданого графіку перевезення з начальником відділу щодо надання транспортних послуг.

2.12. У разі одночасного перевезення групи осіб з обмеженими можливостями до місця проведення культурно-масових заходів, до лікувальних або санаторно-курортних закладів — в заявці зазначається: прізвище, ім'я, по батькові (кожної особи, що приймає участь у виїзді); кількість осіб; місце відправлення; мета виїзду та термін використання транспортного засобу (який не повинен перевищувати 8 годин робочого часу), а також кількість супроводжуючих осіб.

2.13. В окремих випадках або у разі виникнення потреби перевезення особи або групи осіб до лікувальних або санаторно-курортних закладів,

розташованих в Дніпропетровській області, попередньо узгоджується можливість виконання заявки з начальником відділу щодо надання транспортних послуг та послуга перевезення надається після погодження з департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради та обов'язковим додаванням путівки або запрошення до місця призначення.

2.14. Кожен замовник має право отримати до 4 послуг на місяць не більше 3 годин на день. Громадські організації, що звертаються для сумісного перевезення групи осіб мають право отримати не більше 4 таких послуг на місяць. Заброньовані та невикористані впродовж місяця поїздки не переносяться на інший місяць і не передаються іншим замовникам без погодження з керівництвом Центру.

2.15. Замовнику надається можливість перевозити вантаж вагою не більше 20 кг та габаритами не більше 50x50x50 см.

3. Порядок прийому заявок та використання транспортного засобу Відділом по наданню транспортних послуг «Соціальне таксі».

3.1. Для отримання послуги замовник – особа з інвалідністю (або її представник, опікун), офіційні представники (опікуни, піклувальники) дітей з інвалідністю внаслідок захворювання опорно-рухового апарату письмово подає заяву до Відділу Міського центру соціальної допомоги щодо бажання отримувати послугу «Соціальне таксі» та згоди на обробку персональних даних і внесення особистих відомостей отримувача послуги до інформаційної бази Відділу Центру.

3.2. До заяви додаються наступні документи:

- для дітей віком від 5 до 14 років:

ксерокопію свідоцтва про народження дитини (з 14 років копія паспорту або ID картки з витягом з Єдиного державного демографічного реєстру щодо реєстрації місця проживання),

копію паспорту матері (батька), офіційного представника дитини з інвалідністю,

копію ідентифікаційного коду матері (батька), офіційного представника дитини з інвалідністю,

корінець медичного висновку «Про дитину з інвалідністю віком до 18-ти років» або медичний висновок «Про дитину з інвалідністю, віком до 18-ти років» (копії),

копію рішення про призначення опікуном (піклувальником) дитини з інвалідністю та/або рішення суду про визнання дитини з інвалідністю недієздатною (за наявності).

- для осіб з інвалідністю віком від 18 років:

копію паспорту або ID картки з витягом з Єдиного державного демографічного реєстру щодо реєстрації місця проживання,
копію ідентифікаційного коду,
копію довідки медико-соціальної експертної комісії (МСЕК),
копію пенсійного посвідчення або посвідчення особи з інвалідністю,
копію рішення про призначення опікуном (піклувальником) особи з інвалідністю та/або рішення суду про визнання особи з інвалідністю недієздатною (за наявності), а також – документ, що посвідчує особу опікуна (піклувальника).

При зміні місця мешкання або одержанні нових висновків медико-соціальної експертної комісії одержувач послуги або його представник повинен негайно повідомити про зміни диспетчера Відділу та надати оновлені документи для подальшого користування послугою.

3.3. Послуга «Соціальне таксі» надається виключно за призначенням, в присутності супроводжуючого або соціального працівника.

3.4. Категорично забороняється використання транспортного засобу для інших цілей.

3.5. Для безпосереднього отримання послуги заявник, чиї особисті відомості внесені до інформаційної бази Центру подає заявку не пізніше ніж за 10 днів до виїзду (запланованої поїздки) вказавши адресу відправлення, місце прибуття (з зазначенням орієнтованого терміну перебування на об'єкті відвідування).

Заявка подається особисто або офіційним представником особи з інвалідністю через контактний телефон відділу, з понеділка по четвер з 9:00 до 16:00, в п'ятницю - з 9:00 до 15:00. Заявки приймає диспетчер Відділу (з 12:00 до 12:45 обідня перерва). Для забезпечення якісного надання послуги телефонну розмову між заявником та диспетчером може бути записано.

4. Права та обов'язки замовників транспортної послуги «Соціальне таксі».

4.1. Замовники мають право на:

- повагу, компетентність, неупереджене ставлення з боку працівників центру;
- якісне надання соціальної (транспортної) послуги;
- вчасний та професійний розгляд центром особистих заяв та скарг.

4.2. Замовники повинні:

- дотримуватись правил та графіку роботи центру;

- ознайомитися з умовами перевезення;
- по закінченню поїздки підтвердити особистим підписом, або підписом супроводжуючої особи про отримання послуги в повному обсязі;
- при оформленні попередньої заявки підтвердити замовлення не пізніше ніж за дві години до поїздки;
- при скасуванні заявки попередити працівників Відділу не пізніше ніж за дві години до виїзду автомобіля;
- при необхідності змінити маршрут поїздки замовник повинен завчасно повідомити про це диспетчера по телефону. У випадку, якщо заміна адреси поїздки несумісна з маршрутом автомобіля, диспетчер має право відмовити у наданні послуги. Водій, на прохання клієнта, без погодження диспетчера, не має право змінювати час чи адресу замовлення.
- у випадку якщо замовник запізнюється або затримується до визначеного часу, він повинен повідомити про це телефоном диспетчера. Диспетчер має право перенести терміни виконання замовлення, або зняти замовлення, у випадку, якщо запізнення замовника приводить до зриву графіка роботи автомобіля;
- з повагою ставитись до працівників Центру;
- бережливо ставитись до майна Центру;
- чекати автомобіль в призначений час на вулиці, у вказаному місці. (В обов'язки водія не входить надання допомоги замовника при пересуванні вулицею і в будівлях/приміщеннях);
- в період перевезення розміщуватись на спеціально обладнаних ременями безпеки сидіннях. Супроводжуючі замовника повинні перебувати на сидіннях в салоні автомобіля;
- виконувати вимоги водія спецавтотранспорту з питань техніки безпеки перевезення пасажирів громадським транспортом;
- під час перевезення замовнику послуг і супроводжуючим забороняється: відволікати увагу водія під час руху; переміщуватися по салону автомобіля; приймати їжу, вживати спиртні напої; палити; розміщувати багаж на сидіннях, розмовляти по мобільному телефону.

5. Права та обов'язки надавача послуг.

5.1. Відділ Центру, як надавач транспортної послуги «Соціальне таксі»:

- зобов'язаний при формуванні інформаційної бази отримувачів послуги не допускати розголошення інформації стороннім особам, своєчасно вносити зміни в особистих відомостях;
- забезпечити постійний режим отримання заявок на послугу в зазначений в Положенні час;

- реєструвати всі без винятку заявника отримані послуги в окремому спеціальному журналі оформлення у відповідності до вимог інструкції діловодства;
- надавати послугу з дотриманням прав замовника;
- забезпечувати технічно-справний стан автотранспортного засобу призначеного для надання послуги та обладнання його з урахуванням потреб заявника(особи з інвалідністю);
- у випадку запізнення автомобіля диспетчер повідомляє про це замовника за 20 хв до призначеного часу.
- автомобіль повинен чекати замовника не більше 15 хвилин. В разі, якщо замовник не з'явився в зазначене в заявці місце, замовлення знімається і автомобіль виконує наступне замовлення згідно графіка роботи.

5.2. В обов'язки водія транспортного засобу входить надання соціальної послуги з перевезення та допомога в користуванні спецавтотранспортом центру (посадка/висадка). Допомога у пересуванні вулицею і в будівлях/приміщеннях, перенесення багажу/речей/сумок клієнта, а також здійснення будь-яких закупівель в обов'язки водія не входить.

5.3. Водій не має права підніматися в квартиру клієнта і не повинен повідомляти клієнта про подачу автомобіля домофоном чи по телефону.

5.4. Водій не несе відповідальність за збереження залишених, забутих в салоні автомобіля речей клієнта.

5.5. У разі відсутності заявок на перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями, спецавтотранспорт може використовуватись у допоміжних цілях для потреб Департаменту соціальної політики міської ради та Центру.

5.6. Відділ Центру, як надавач послуг «Соціальне таксі» має право відмовити у наданні послуги у випадках:

- порушення заявником порядку та умов визначених цим Положенням;
- довідка або висновок медико-соціальної експертної комісії(МСЕК) не має опису захворювання про порушення функцій опорно-рухового апарату;
- неповний комплект документів вказаний в п. 3.2. Положення;
- повна зайнятість транспортних засобів на дату заявки;
- в разі якщо замовник не з'явився в зазначене в заявці місце і час, та не попередив про свою відмову диспетчера завчасно.
- порушення замовником законодавства України.

5.7. З метою раціонального використання транспортних засобів Центру, Відділ як надавач послуги «Соціальне таксі» має право відмовити замовникам

послуги при неодноразовому (систематичному) порушенні ними абз. 3-4 пункту 4.2, абз. 5 пункту 5.6 Положення, про що повинні бути складені відповідні акти (не менше 2-х у різні дні).

Такого замовника може бути знято з обліку, як користувача послуги, на наступні 30 календарних днів.

**Директор
міського центру соціальної допомоги**

М. В. Єрмоєнко

ПОГОДЖЕНО:

**Начальнику управління
соціального захисту департаменту
соціальної політики Дніпровської
міської ради**

І. В. Максименко