*Załącznik Nr 1*

*do Zarządzenia Nr 57/2021*

*Wójta Gminy Wydminy*

*z dnia 09 czerwca 2021 r.*

**Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door**

**Rozdział I   
Postanowienia ogólne**

**§ 1**

Regulamin świadczenia usługi transportowej door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z terenu Gminy Wydminy.

**§ 2.**

 Ilekroć w dalszych postanowieniach jest mowa o:

1. **Regulaminie** - rozumie się przez to Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door” – obowiązkowy dokument w przypadku wdrożenia przez JST usług transportowych door-to door przyjmowany przez JST albo poprzez akt organu stanowiącego (uchwałę rady gminy lub rady powiatu).
2. **Osobie z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności** – rozumie się przez to 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.
3. **Użytkownikach/użytkowniczkach** – rozumie się przez to osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności i korzystające z usług door-to-door, które ukończyły 18 rok życia.
4. **Usłudze door-to-door** – należy rozumieć, że jest to 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.
5. **Aktywizacji społeczno-zawodowej** – należy rozumieć jako 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.funduszeeuropejskie.gov.pl w zakładce „Zapoznaj się z prawem i dokumentami”). Usługi aktywnej integracji definiują cel realizacji usług transportu door-to-door.
6. **Usłudze aktywnej integracji** – pojęcie, które zostało określone zgodnie z definicją aktywizacji społeczno-zawodowej jako usługi, których celem jest: odbudowa i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna), lub odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa), lub zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego.
7. **Realizatorze usługi –** rozumie się przez to Centrum Usług Wspólnych, 11-510 Wydminy, Plac Rynek 1/1.
8. **Asystencie** – rozumie się przez to asystenta, opiekuna lub osobę towarzyszącą użytkownikowi usługi.
9. **Zgłoszeniu** – rozumie się przez to usługę przewozu osób, zgodnie ze zgłoszeniem dokonanym drogą elektroniczną, telefonicznie, osobiście, u kierowcy bądź na piśmie.
10. **Przewozie** – rozumie się przez to działalność transportową, nie nastawioną na zysk, prowadzoną przez Gminę Wydminy w celu zaspakajania potrzeb transportowych osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
11. **Pojeździe** – rozumie się przez to pojazd silnikowy, przeznaczony do przewozu użytkowników/użytkowniczek usługi door-to-door.
12. **Karcie przewozu** – należy rozumieć tzw. bezpłatny bilet imienny na usługi door-to-door, wydany przez Realizatora usługi na podstawie oświadczenia i przedłożonej dokumentacji.

**Rozdział II  
Przedmiot działania realizatora usługi**

**§ 3**

1. Przedmiotem działania realizatora usługi jest świadczenie usług transportowych na rzecz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
2. Terenem objętym świadczeniem usług jest głównie teren gminy Wydminy z możliwością kursu do Giżycka (gmina Giżycko).

**Rozdział III  
Zasady świadczenia usług na rzecz osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności**

**§ 4**

1. Usługi będą świadczone w formie:
   1. przewozów dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności określonych w § 2 pkt 2.
   2. transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności odbywać się będzie z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego i z powrotem.
   3. o ile pozwalają na to warunki pojazdu możliwy jest jednoczesny przewóz kilku osób uprawnionych jadących z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego albo jadących z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem.
2. Świadczenie usług przewozowych przez Gminę Wydminy realizowane będzie w ramach umowy o realizację przez jednostkę samorządu terytorialnego projektu grantowego obejmującego wdrożenie usług transportowych door-to-door dla osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.
3. Opłaty z tytułu świadczenia usług przez okres finansowania realizacji projektu nie będą pobierane przez Gminę Wydminy. Użytkownicy usługi będą mieli precyzyjne informacje czy przejazd w ramach usługi door-to-door jest odpłatny. Zostanie to przekazane przy umawianiu przewozu.
4. Usługa transportu door-to-door wykonywana będzie za pomocą pojazdu dostosowanego do przewożenia osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności w tym z niepełnosprawnościami, zakupionego przez Gminę Wydminy.
5. Planowany do zakupu nowy, specjalistyczny pojazd (minibus do przewożenia maksymalnie 9 osób) powinien m.in.:
6. posiadać specjalną homologację,
7. spełniać warunki do przewozu osób zgodnie z obowiązującymi przepisami,
8. posiadać oznakowanie stosowane powszechnie przez osoby niepełnosprawne
9. Ze względu na zróżnicowanie potrzeb transportowych użytkowników, jak również wysoką cenę dostosowanych pojazdów, w praktyce regulamin dopuszcza używanie także pojazdów osobowych w przypadku, gdy osoby poruszają się bez pomocy wózków inwalidzkich.
10. Dopuszcza się modyfikacje sposobów świadczenia usługi w zależności od uwarunkowań lokalnych i możliwości Gminy Wydminy np. w zakresie zmiany czy dostosowania kursów i potrzeby dowozu osób na zajęcia aktywizacji społeczno-zawodowej (zgodnie z wytycznymi, załącznikiem nr 4 do Regulaminu konkursu grantowego).
11. Usługi transportowe świadczone będą w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w systemie 8 godzin dziennie.
12. Przewóz będzie mógł być wykonany po złożeniu zamówienia:
13. Zamówienia na przewozy przyjmowane będą w dni robocze: poniedziałek w godz. 08:00–16:00, wtorek – piątek 07:00–15:00,
14. Zamówienia na przewozy przyjmowane będą: telefonicznie (nr. tel. komórkowego), drogą elektroniczną (adres e-mail), osobiście, w formie pisemnej na adres: Centrum Usług Wspólnych, Plac Rynek 1/1 lub u kierowcy (z wyłączeniem pierwszego zamówienia na usługę, która musi być poprzedzona złożeniem oświadczenia i weryfikacją spełnienia kryteriów).
15. W zgłoszeniu zamówienia na przewóz niezbędne będzie podanie danych osobowych użytkownika, adres zamieszkania, numer telefonu, email (jeśli jest), uprawnienia do przejazdu (orzeczenie), trasę lub miejsce przewozu, datę i termin dokonania usługi, a także 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 (załącznik nr 4).
16. W przypadkach szczególnie uzasadnionych usługi będą mogły być świadczone również poza godzinami normalnego funkcjonowania tej komunikacji, pod warunkiem złożenia zamówienia na piśmie z wyprzedzeniem przynajmniej jednodniowym, a na dzień wolny od pracy w ostatnim poprzedzającym dniu roboczym.
17. Maksymalny czas oczekiwania od potwierdzenia zamówienia do rozpoczęcia realizacji usługi nie przekroczy 3 dni roboczych.
18. Czas oczekiwania na potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usługi nie przekroczy 3 dni, termin może ulec wydłużeniu na skutek zdarzenia losowego lub dni wolnych od pracy.
19. Użytkownicy przy zamawianiu usługi otrzymają informację o maksymalnym czasie oczekiwania pojazdu przed budynkiem, w którym przebywają oczekujący na przejazd. Czas oczekiwania pojazdu nie powinien być dłuższy niż 15 minut (wyjątek stanowi przypadek losowy).
20. 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.
21. 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 otrzyma niezwłocznie na podane dane kontaktowe, informację o braku możliwości zrealizowania usługi w zamówionym terminie i propozycję umówienia na inny stosowny termin.
22. W przypadku rezygnacji z zamówionego przewozu użytkownik zobowiązany zostanie do niezwłocznego powiadomienia przewoźnika.
23. W związku z tym, że zakres podmiotowy odbiorców usług transportowych, czyli osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmuje nie tylko osoby z niepełnosprawnościami, użytkownicy poproszeni zostaną do złożenia oświadczenia o spełnieniu kryteriów do skorzystania z usługi transportu door-to-door (wystarczy, że złożą takie oświadczenie na początku korzystania z usługi). Oświadczenie stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.
24. Realizator usługi na podstawie oświadczenia i dokumentacji wyda imienną kartę przewozu na usługi door-to-door (tzw. bezpłatny bilet imienny), dzięki temu kierowca będzie miał możliwość szybkiej identyfikacji użytkownika. Proponowany wzór karty przewozu zawiera załącznik nr 3 do regulaminu.

**Rozdział IV   
Obowiązki i uprawnienia Realizatora usługi**

**§ 5**

Do obowiązków i uprawnień Realizatora usługi w szczególności należy:

1. Utrzymanie w gotowości przewozowej pojazdu w godzinach i w dniach określonych przez Realizatora usługi.
2. Przyjmowanie zgłoszeń na wykonywanie usług przewozu.
3. Poinformowanie każdego użytkownika przed skorzystaniem z usługi o celu i zakresie gromadzonych danych osobowych oraz o administratorze tych danych – 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 zgromadzonych danych osobowych obejmować będzie:
4. imię i nazwisko odbiorcy usługi,
5. wskazanie potrzeby wsparcia w zakresie mobilności uzasadniającej skorzystanie z usługi (np. niepełnosprawność lub inne),
6. wiek oraz płeć użytkownika/użytkowniczki,
7. cel podróży (tj. jedna z opcji określonych w Regulaminie) i przypisanie celu podróży do możliwych form aktywizacji społeczno-zawodowej/usług aktywnej integracji.
8. Informowanie użytkowników o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi i trasie przejazdu.
9. Dostosowanie usługi transportowej do potrzeb użytkowników za pomocą:
10. prowadzenia monitoringu usług za pomocą listy obecności (podpisywana przez użytkownika po wejściu do pojazdu), ilości wydanych kart/biletów bądź wypełnionych oświadczeń (ewidencja miesięczna), a także ankieta satysfakcji klienta.
11. prowadzenia analizy usług transportowych door-to-door w kontekście efektywnego czasu przejazdów (np. najbardziej/najmniej popularne dni tygodnia, miejscowości z najmniejszą/największą liczbą użytkowników, kilometraż, ilość wykonanych usług) w zestawieniu miesięcznym i rocznym.
12. Monitorowanie i kontrola jakości za pomocą:
13. ankiety dotyczącej usług door-to-door wysyłanej raz na pół roku do lokalnych organizacji pozarządowych zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami i seniorami, ośrodka pomocy społecznej, lokalnych pracodawców,
14. ankiety ustnej, przeprowadzanej w momencie przyjmowania zamówienia w celu pozyskania informacji skąd użytkownik/użytkowniczka dowiedział/dowiedziała się o usłudze door-to-door.
15. Składanie sprawozdań w formie i terminie wskazanym przez PFRON
16. Odpowiadanie za szkody wynikłe z tytułu ruchu pojazdu, w tym z tytułu uszkodzenia ciała pasażerów.
17. Ustalenia trasy przewozu, jeżeli zamówienie przewozu określać będzie miejsce docelowe, z uwzględnieniem najkrótszej trasy (kursy łączone).
18. Przeszkolenie osób zatrudnionych do projektu w zakresie udzielania I pomocy i BHP.
19. Zamieszczenie na stronie internetowej gminy i udostępnienie na życzenie użytkownika w formie papierowej - odpowiednio skonstruowanego formularza reklamacji, dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (wielkość liter, kontrast, przejrzysty język, użycie elementów graficznych).
20. Udzielenie odpowiedzi na skargę czy reklamację nie przekraczając 14 dni roboczych.
21. Rozstrzyganie ewentualnych sporów.
22. Dbałość o sprzęt finansowany w ramach Projektu PFRON i serwisowania go zgodnie z wymogami producenta, a także poddanie pojazdu opiece pogwarancyjnej w autoryzowanych stacjach obsługi.
23. Zapewnienie ubezpieczenia pojazdu, pasażerów i kierowcy, asystenta/osoby wspomagającej, dyspozytora.
24. Dotarcie z informacją do potencjalnych odbiorców usługi, czyli osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności za pomocą:
25. narzędzi uwzględniających potrzebę docierania do osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu, m.in. poprzez 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).
26. narzędzi komunikacji własnych takich jak: strona internetowa, media społecznościowe, plakaty informujące o projekcie jak i poprzez wykorzystanie lokalnych instytucji.
27. narzędzi komunikacji i współpracy z lokalnymi instytucjami oraz organizacjami, które pozwolą dotrzeć do użytkowników/użytkowniczek, a z drugiej strony pozwolą na pozyskanie od instytucji informacji o ocenie usług i o potrzebie ewentualnych modyfikacji zasad świadczenia usług.
28. Prawo przewoźnika do odmowy wykonania zamówionego przewozu w razie niemożliwości zapewnienia zakotwiczenia wózka, przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu innym pasażerom, bądź kierowcy lub przewozu bagażu, utrudniającego przejazd innym pasażerom.
29. Prawo przewoźnika do wprowadzania ograniczeń przewozowych, w zależności od zapotrzebowania społecznego na usługi.
30. Prawo przewoźnika do nie przyjęcia (odmowy przyjęcia) zamówienia na wykonanie usługi na określony dzień i godzinę, jeżeli przewóz wykraczać będzie poza zdolność przewozową organizatora, powiązaną z wcześniej złożonymi zamówieniami; przewoźnik uprawniony jest do prowadzenia uzgodnienia warunków wykonania usługi w innym terminie z pasażerem.
31. Prawo przewoźnika do odmowy przyjęcia lub wykonania zamówionego przewozu w przypadku użytkownika objętego kwarantanną, a także użytkownika, który odmówi podpisania oświadczenia (załącznik nr. 8), iż nie jest chory/a na COVID –19, nie jest objęty/ta kwarantanną w związku z COVID –19, nie miał/a kontaktu z osobą chorą lub objętą kwarantanną w związku z COVID –19 w ostatnich 14 dniach.

**Rozdział V   
Obowiązki i uprawnienia osób zatrudnionych przy realizacji usługi**

**§ 6**

Oprócz obowiązków i uprawnień wynikających z zakresu czynności pracownika, zatrudnionego na stanowisku kierowcy i asystenta przy przewozie osób niepełnosprawnych, obowiązani są oni w szczególności do:

1. Odbycia szkolenia BHP i w zakresie udzielania I pomocy.
2. Dokonywania przewozu zgodnie z zamówieniem przy dołożeniu szczególnej staranności w obsłudze pasażerów (m.in. poprzez odbieranie od drzwi budynku, pomoc w zajęciu miejsca w pojeździe, pomoc przy opuszczaniu pojazdu przez pasażera – asystent, zakotwiczenie wózka - kierowca),
3. Zatrzymywanie się kierowcy w poszczególnych miejscowościach zgodnie z harmonogramem zleceń, który otrzyma od dyspozytora.
4. Utrzymywanie stałego kontaktu z dyspozytorem w przypadku, gdyby użytkownik zrezygnował z usługi, bądź gdyby inny użytkownik potrzebował nagłej usługi lub w wyniku modyfikacji w kursach w zależności od potrzeb użytkowników i sytuacji bieżącej związanej z epidemią koronawirusa.
5. Udzielania pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu pasażera z pojazdu oraz przemieszczaniu się z budynku do pojazdu i z pojazdu do budynku (miejsca docelowego) – odpowiada głównie asystent.
6. Zachowania szczególnej ostrożności w czasie przewozu pasażerów poprzez dostosowanie prędkości do warunków drogowych, liczby pasażerów - kierowca
7. Udzielania pierwszej pomocy pasażerom łącznie z dowiezieniem do zakładu opieki zdrowotnej, o ile zajdzie taka potrzeba – kierowca, asystent.
8. Taktownego i życzliwego zachowania wobec pasażerów i ich opiekunów– kierowca, asystent.
9. Informowanie pasażerów o wszelkich zmianach, w tym o zmianie terminu wykonania usługi i trasie przejazdu, – kierowca, asystent.
10. W uzasadnionych przypadkach np., gdy nastąpi podejrzenie, że z transportu zechce skorzystać osoba nie spełniająca kryteriów będzie miał możliwość weryfikacji takiego biletu lub oświadczenia (w przypadku skorzystania z usługi po raz pierwszy) poprzez np. żądanie dokumentu tożsamości lub innego odpowiedniego dokumentu (orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważnego) wskazującego na ograniczenia w mobilności i w razie uzasadnionych wątpliwości odmówić przejazdu.
11. Pilnowanie i przestrzeganie zasad higieny i wytycznych związanych z epidemią koronawirusa.
12. Rozliczenie się z listy obecności (podpisywana przez użytkownika po skorzystaniu z transportu), bądź innych dokumentów posiadanych przez obsługę samochodu.
13. Kierowca będzie mógł odmówić wykonania zamówionego przewozu w razie:
14. przewożenia przez pasażera bagażu podręcznego zagrażającego bezpieczeństwu innych pasażerów, bądź przewoźnikowi,
15. widocznego stanu wskazującego na spożycie alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych,
16. agresywnego zachowania pasażera,
17. gdy na określony dzień i godzinę, przewóz wykraczać będzie poza zdolność przewozową, powiązaną z wcześniej złożonym zgłoszeniem (w takiej sytuacji przewoźnik zaproponuje inny termin realizacji przewozu),
18. niemożliwości zapewnienia zakotwiczenia wózka,
19. w przypadku użytkownika objętego kwarantanną,
20. w przypadku użytkownika, który odmówi podpisania oświadczenia (załącznik nr 8).

**Rozdział VI   
Uprawnienia i obowiązki użytkownika usługi door-to-door**

**§ 7**

1. Korzystanie z usługi przez uprawnionych mieszkańców Gminy Wydminy, którzy będą zobligowani do przestrzegania regulaminu i określonych w nim zasad.
2. Nieodpłatne korzystanie z tytułu świadczenia usług przez okres finansowania realizacji projektu tj. od 01.07.2021 r. do 31.07.2023 r.
3. Otrzymywanie precyzyjnych informacji na temat przejazdu w ramach usługi transportu.
4. Korzystanie z usług transportowych w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w systemie 8 godzin dziennie.
5. Złożenie zamówienia na przewóz w dni robocze: poniedziałek w godz. 08:00–16:00, wtorek – piątek 07:00–15:00: telefonicznie (nr. tel. komórkowego), drogą elektroniczną (adres e-mail), osobiście, w formie pisemnej na adres: Centrum Usług Wspólnych, Plac Rynek 1/1 lub ewentualnie u kierowcy (z wyłączeniem pierwszego zamówienia na usługę, która musi być poprzedzona złożeniem oświadczenia i weryfikacją spełnienia kryteriów).W zgłoszeniu zamówienia na przewóz niezbędne będzie podanie danych osobowych użytkownika, adres zamieszkania, numer telefonu, email (jeśli jest), uprawnienia do przejazdu (orzeczenie), trasę lub miejsce przewozu, datę i termin dokonania usługi, a także 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.
6. Użytkownik ma prawo zabrać ze sobą osobę towarzyszącą bez obowiązku uiszczenia opłaty.
7. Użytkownik ma prawo do przewozu bagażu podręcznego oraz niezbędnych do poruszania się narzędzi i przyrządów rehabilitacyjnych, nieutrudniających przewozu i niezagrażających innym osobom.
8. Użytkownik ma prawo do korzystania z pomocy ze strony asystenta, bądź kierowcy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się od drzwi budynku do pojazdu i odpowiednio przy wysiadaniu.
9. Użytkownik ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
10. Użytkownik ma prawo składania skarg i wniosków dotyczących przewozu osób door-to-door do Centrum Usług Wspólnych, Rynek 1/1, 11-510 Wydminy w dni robocze, za wyjątkiem sobót, w godzinach pracy urzędu, telefonicznie lub na piśmie. Za pomocą zamieszczonego na stronie internetowej gminy i na życzenie użytkownika udostępnionego w formie papierowej - odpowiednio skonstruowanego formularza reklamacji, dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (wielkość liter, kontrast, przejrzysty język, użycie elementów graficznych). Odpowiedź na skargę czy reklamację nie przekroczy 14 dni roboczych.
11. Osoba zamawiająca kurs, rezygnująca z usługi powinna niezwłocznie poinformować o tym fakcie Realizatora usługi.

**Rozdział VII   
Postanowienia końcowe**

**§ 8**

Niniejsze Zasady zamieszcza się na stronie internetowej Gminy Wydminy oraz na tablicy informacyjnej Urzędu Gminy Wydminy.