

Uchwała Nr 647.2026
Zarządu Powiatu w Kętrzynie
z dnia 8 października 2026 r.

**w sprawie przyjęcia do realizacji Projektu w ramach obszaru H –
„door - to - door” „Programu wyrównywania różnic między regionami III”
w latach 2026-2027**

Na podstawie art. 32 ust. 1, i art. 33 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t. j. Dz. U. z 2025 r., poz. 1684; zm.: Dz. U. z 2026 r. poz. 252, poz. 912)

- Zarząd Powiatu uchwala co następuje:

§ 1

Przyjmuje do realizacji w Powiecie Kętrzyńskim Projekt w ramach obszaru H – „door - to - door” „Programu wyrównywania różnic między regionami III” w latach 2026-2027.

§ 2

Powierza realizację Projektu w ramach obszaru H – „door - to - door” „Programu wyrównywania różnic między regionami III” w latach 2026-2027 Powiatowemu Centrum Pomocy Rodzinie w Kętrzynie.

§ 3

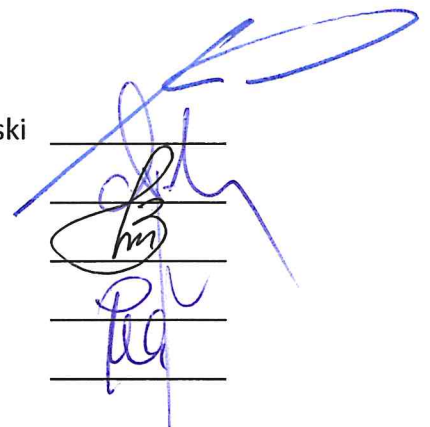
Uchwala się „Regulamin świadczenia usług transportowych door - to - door dla osób z niepełnosprawnością w Powiecie Kętrzyńskim”, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Zarząd Powiatu w Kętrzynie:

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| 1. Michał Kochanowski | Starosta Kętrzyński |
| 2. Łukasz Jakub Wiśniewski | Wicestarosta |
| 3. Mirosław Bobrowski | Członek |
| 4. Alina Janiszewska | Członek |
| 5. Olga Halina Wanago | Członek |



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSPORTOWYCH DOOR- TO-DOOR W POWIECIE KĘTRZYŃSKIM

Projekt pn. *Usługi indywidualnego transportu door-to-door w Powiecie Kętrzyńskim* dofinansowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych jest realizowany przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Kętrzynie.

§ 1

„Regulamin świadczenia usług transportowych door-to-door” zwany dalej „Regulaminem” określa organizację i zasady funkcjonowania przewozu osób z niepełnosprawnością wymagających wsparcia w zakresie mobilności.

§ 2

Ileokroć mowa w Regulaminie o terminach takich jak:

- 1) **aktywizacja społeczna** należy przez to rozumieć rozwijanie aktywności w życiu społecznym i publicznym, 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 uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna), lub odbudowa i zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego;
- 2) **dostępność** - należy przez to rozumieć dostępność informacyjno-komunikacyjną, 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);
- 3) **koordynator transportu** – należy przez to rozumieć pracownika Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Kętrzynie, który między innymi będzie odpowiedzialny za przyjmowanie zgłoszeń usług transportowych door-to-door oraz opracowywanie harmonogramu przewozów;
- 4) **organizator przewozów** – należy przez to rozumieć Powiatowe Centrum Rodzinie w Kętrzynie,

który będzie realizował usługi transportowe door-to-door pojazdem będącym w jego dyspozycji.

- 5) **asystent** – należy przez to rozumieć pracownika Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Kętrzynie, który jest odpowiedzialny za udzielanie pomocy przy wsiadaniu, wysiadaniu z pojazdu, pomoc w dotarciu do pojazdu i z pojazdu do miejsca docelowego, dbanie o bezpieczeństwo podczas przejazdu, udzielanie w razie potrzeby pierwszej pomocy oraz udzielanie innej potrzebnej pomocy w trakcie jazdy.
- 6) **PFRON** - należy przez to rozumieć Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych;
- 7) **pojazd do przejazdów door-to-door** - należy przez to rozumieć pojazd spełniający wymagania przepisów o ruchu drogowym dotyczące warunków i/lub wymagań technicznych dla pojazdu dostosowanego do przewozu osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1997 r. prawo o ruchu drogowym (t. j. Dz.U. z 2024, poz. 1251).
- 8) **usługi transportowe door-to-door** – należy przez to rozumieć usługi indywidualnego transportu osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmujące 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;

§ 3

1. Do korzystania z usług transportowych door-to-door uprawnieni są mieszkańcy Powiatu Kętrzyńskiego (tj. z terenu gminy: Kętrzyn, Reszel, Korsze, Srokowo, Barciany i z miasta Kętrzyn), posiadający orzeczenie o stopniu niepełnosprawności wydane na podstawie ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 44) albo orzeczenie równoważne do wyżej wymienionego, którzy:
 - 1) ukończyli 65 lat lub
 - 2) ukończyli 18 lat i są usamodzielnionymi wychowankami pieczy zastępczej,i jednocześnie mają problemy w samodzielnym przemieszczaniu się m.in. ze względu na ograniczoną sprawność, w tym: osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się o kulach lub przy balkoniku, niewidome, słabowidzące, mające problemy z orientacją i inne.
2. W szczególności priorytetowo będą traktowane osoby z niepełnosprawnościami, które są:

- 1) samotne,
 - 2) zamieszkują tereny wiejskie, w miejscowościach oddalonych od aglomeracji miejskich, z utrudnionym dostępem do transportu zbiorowego,
 - 3) usamodzielnianymi wychowankami pieczy zastępczej.
3. Usługi transportowe door-to-door świadczone są na rzecz osób, o których mowa w ust.1,
 4. Warunkiem korzystania z usług transportowych door-to-door jest złożenie przez osobę z niepełnosprawnością lub jej opiekuna prawnego formularza zgłoszenia, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu, najpóźniej 3 dni przed pierwszym skorzystaniem z usługi.
 5. Podpisany formularz zgłoszenia wraz z dokumentem potwierdzającym posiadanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności należy złożyć w siedzibie Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Kętrzynie ul. Pocztowa 9.
 6. Dane osobowe osób korzystających z usług transportowych door-to-door przechowywane są przez organizatora przewozów z należytą starannością 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.2019.1781 t.j. z dnia 2019.09.19).
 7. Osoba zgłaszająca potrzebę indywidualnego transportu door-to-door zostanie poinformowana przez Koordynatora o warunkach spełniania kryterium dostępu do korzystania z usługi określonych w § 3 ust. 1.
 8. Usługi transportowe door-to-door świadczone są 5 dni w tygodniu od poniedziałku do piątku od godziny 7.00 do 15.00. W wyjątkowych sytuacjach dni lub godziny świadczenia usługi mogą być zmienione ze względu na indywidualne potrzeby Użytkowników.
 9. Usługi transportowe door-to-door świadczone są w granicach administracyjnych powiatu kętrzyńskiego w okresie do 01.10.2026 roku do dnia 30.09.2027 roku – nieodpłatnie. W indywidualnych sytuacjach usługa transportowa może być świadczona poza granicami administracyjnymi powiatu kętrzyńskiego ze względu na indywidualne potrzeby Użytkowników i uzgodnieniu z koordynatorem transportu.
 10. Usługi transportowe door-to-door nie pełnią funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie są świadczone dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
 11. Jeżeli czas przejazdu nie będzie zagrożony opóźnieniem oraz w przypadku, kiedy trasy przewozu kilku Użytkowników przebiegają w bliskich odległościach, koordynator transportu

może łączyć kursy.

§ 4

1. Zlecenie usług transportowych w ramach usługi door – to - door przyjmuje koordynator.
2. Zgłoszenie potrzeby usług transportowych door-to-door dokonywać należy najpóźniej trzy dni przed terminem ich wykonania, od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 – 11:00, poprzez:
 - a) droga mailową na adres: **door-to-door@pcprketrzyn.pl**
 - b) telefonicznie pod numerem: **519527250**
 - c) osobiście w siedzibie Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Kętrzynie ul. Poczтова 9.
3. Zlecenie przewozu w ramach usługi transportowej door – to - door zawiera:
 - 1) dane osobowe Użytkownika, adres zamieszkania, numer telefonu;
 - 2) datę wykonania przewozu;
 - 3) miejsce, godzinę podstawienia pojazdu oraz miejsce docelowe;
 - 4) cel podróży (aktywizacja społeczna, edukacyjna, zdrowotna);
 - 5) zgłoszenie posiadania przez Użytkownika zaopatrzenia ortopedycznego (wózek, balkonik, kule, itp.);
 - 6) informację, czy przy danej usłudze potrzebny jest asystent;
 - 7) wskazanie szczególnych potrzeb związanych z transportem (o ile występują) np. przejazd z psem przewodnikiem, konieczność użycia wózka inwalidzkiego, itp..
4. Wzór formularza zlecenia przewozu stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
5. W każdym przypadku o przyjęciu zlecenia decyduje kolejność zgłoszeń.
6. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia na realizację usług transportowych door-to-door przekazywane jest przez koordynatora na dane kontaktowe zgłoszone podczas zamawiania usługi transportowej, maksymalnie w ciągu 24 godzin od zgłoszenia.
7. W przypadku braku możliwości zrealizowania usług transportowych door-to-door zgodnie z zamówieniem, Użytkownik niezwłocznie otrzyma informację o braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w ustalonym terminie na podane dane kontaktowe.
8. Użytkownik ma prawo zabrać ze sobą jedną osobę towarzyszącą jako opiekuna bez obowiązku uiszczenia opłaty, również psa asystującego.
9. Użytkownik ma prawo do korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony kierowcy lub asystenta przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczania się od miejsca zamieszkania do miejsca docelowego.
10. Użytkownik ma prawo do przewozu bagażu podręcznego, lecz nie może to być bagaż, który

zagroza bezpieczeństwu podczas podróży.

11. W przypadku rezygnacji z usług transportowych door-to-door zamawiający jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia koordynatora transportu w sposób wskazany w ust. 2.
12. W przypadku, gdy Użytkownik rezygnuje, jest nieobecny lub nie jest gotowy do drogi w uzgodnionym czasie, kierowca o zaistniałym fakcie informuje koordynatora transportu i po 10 minutach oczekiwania odjeżdża.
13. W przypadku dwukrotnego zaistnienia sytuacji, o której mowa w ust. 11 Koordynator odmówi przyjmowania zgłoszeń na okres sześciu kolejnych miesięcy.
14. Jeśli odwołanie lub rezygnacja z usług transportu door-to-door nastąpi najpóźniej na dzień przed terminem ich wykonania Użytkownik będzie zwolniony z konsekwencji, jeśli jednak sytuacja powtórzy się trzykrotnie, koordynator transportu odmówi przyjmowania zgłoszeń na okres sześciu kolejnych miesięcy.
15. W przypadku stwierdzenia, że z usługi transportu door – to - door skorzystała osoba nieuprawniona - osoba taka jest zobowiązana zwrócić koszt przejazdu Powiatowi.
16. W trakcie przewozu obowiązuje zakaz palenia papierosów, konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych lub środków odurzających.
17. Użytkownik pod wpływem alkoholu nie może korzystać z usług transportowych door-to-door.
18. Użytkownik ma obowiązek podporządkowania się wskazaniom kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.

§ 5

1. W Powiecie Kętrzyńskim zakłada się, że usługi transportowe door-to-door będą świadczone przez przewoźnika dwoma samochodami w tym jednym samochodem specjalistycznym przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych.
2. Przewozy będą wykonywane w oparciu o harmonogramyienne ustalane przez Koordynatora i przekazywane Kierowcy z trzydniowym wyprzedzeniem. Dopuszczana jest możliwość bieżącej aktualizacji harmonogramów dziennych pod warunkiem, że nie doprowadzi to do utrudnienia przewozów.
3. Kierowca w przypadku awarii pojazdu zobowiązany jest zawiadomić niezwłocznie Koordynatora o tej przeszkodzie.
4. Kierowca ma prawo do odmowy przewozu w razie niemożności ulokowania wózka inwalidzkiego w samochodzie, przewożenia przez osobę uprawnioną bagażu zagrażającego bezpieczeństwu lub gdy osoba uprawniona lub opiekun jest pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

5. O każdym przypadku odmowy przewozu Kierowca jest zobowiązany niezwłocznie zawiadomić Koordynatora.
6. Kierowca jest zobowiązany utrzymać gotowość przewozową pojazdu.
7. Kierowca jest zobowiązany realizować przejazdy wg kolejności zgłoszeń.
8. Uprawniony kierowca, w sytuacji gdy dysfunkcja nie jest widoczna, może żądać wglądu w dokument orzeczenia o stopniu niepełnosprawności lub równoważny.
9. W pojeździe kierowca zapewnia miejsca dla opiekunów (w tym psa asystującego).
10. Przewoźnik jest zobowiązany do przewozu Użytkowników zgodnie z zamówieniem i przy dołożeniu należytej staranności w świadczeniu usług transportowych door-to-door.

§ 6

1. Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Kętrzynie dokonuje bieżącej oraz okresowej kontroli i monitoringu jakości usług transportowych poprzez:
 - 1) analizę danych zebranych w ramach obowiązkowej ankiety satysfakcji, która stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu,
 - 2) analizę danych zebranych na podstawie składanych przez użytkowników oświadczeń i zleceń przejazdów uwzględniając co najmniej następujące elementy:
 - a) liczby Użytkowników usług transportowych door-to-door miesięcznie /rocznie,
 - b) liczby zrealizowanych kursów miesięcznie/rocznie,
 - c) czasu przejazdu,
 - d) czasu oczekiwania na Użytkownika/Użytkowniczkę,
 - e) czasu postoju bez realizacji usługi,
 - f) częstotliwości kursów w poszczególnych dniach (z uwzględnieniem najbardziej popularnych godzin),
 - g) liczby i powodów odmów wykonania usług transportowych door-to-door,
 - h) liczby odwołań/rezygnacji z usługi,
 - i) określenia celu podróży,
 - j) określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów.

§ 7

Akcja informacyjna dotycząca świadczenia usług transportu indywidualnego door-to-door będzie prowadzona poprzez wykorzystanie strony internetowej, lokalnych instytucji, organizacji pozarządowych, mediów samorządowych, portali społecznościowych i innych.

**Formularz zgłoszenia usługi indywidualnego
transportu door-to-door w Powiecie Kętrzyńskim**

1. Dane osobowe i kontaktowe użytkownika:

Imię i nazwisko	
Adres zamieszkania	
Wiek	
Telefon kontaktowy	

2. Dane niezbędne do świadczenia usługi:

1) Poruszam się: (właściwe zaznaczyć)

- ☐ tylko na wózku inwalidzkim
☐ na wózku inwalidzkim z możliwością przesiadania się
☐ przy balkoniku
☐ kulach
☐ samodzielnie

2) Inne problemy:

- ☐ w komunikowaniu się - wpisać jakie (np. z uwagi na niepełnosprawność intelektualną, chorobę psychiczną, schorzenia neurologiczne, całościowe zaburzenia rozwojowe):
.....

- ☐ inne problemy ograniczające mobilność – wpisać jakie
.....

3) Orzeczenie o niepełnosprawności:

- ☐ posiadam orzeczenie o niepełnosprawności (lub równoważne), jeżeli zaznaczono - wpisać:
a. stopień niepełnosprawności:
b. grupa inwalidzka:

4) Wymagam pomocy opiekuna w czasie usługi: (właściwe zaznaczyć)

- ☐ NIE

☐ TAK

Jeżeli tak to:

☐ mam opiekuna, który będzie mi towarzyszył

☐ nie mam opiekuna - potrzebna jest mi pomoc w dotarciu z wyznaczonego miejsca do pojazdu – asystenta / kierowcy

5) Jestem osobą samotną

☐ NIE

☐ TAK

6) Zamieszkuję teren wiejski

☐ TAK

☐ NIE

7) Jestem usamodzielnionym wychowankiem pieczy zastępczej

☐ TAK

☐ NIE

3. Dane niezbędne do świadczenia usługi:

Cel	Właściwy cel/cele zaznacz znakiem „X”	Uzasadnij potrzebę skorzystania z usług transportowych door-to-door w zaznaczonym celu usługi
Aktywizacja społeczna w tym m.in. nabycie, przywrócenie lub wzmocnienie kompetencji społecznych, zaradności, samodzielności i aktywności społecznej, m.in. poprzez udział w zajęciach m.in. w Centrum Integracji Społecznej (CIS), Klubie Integracji Społecznej (KIS), dostęp do kultury (kino, teatr itp.), spotkania integracyjne.		
Szkoleniowy zdobywanie praktycznych umiejętności poprzez udział w kursach, warsztatach itp.		
Zdrowotny celem jest wyeliminowanie lub złagodzenie barier zdrowotnych utrudniających funkcjonowanie w społeczeństwie lub powodujących wykluczenie poprzez dostęp do usług zdrowotnych (w tym rehabilitacyjnych).		

.....
data i czytelny podpis osoby z niepełnosprawnością

OŚWIADCZENIA

Oświadczam, że zapoznałem/am się z Regulaminem świadczenia usług transportowych door-to-door w powiecie kętrzyńskim i korzystając z usługi transportowej, będę przestrzegać jego zapisów.

Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym zgłoszeniu dla potrzeb niezbędnych do realizacji projektu (zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781).

.....
data i czytelny podpis osoby z niepełnosprawnością

KLAUZULA INFORMACYJNA

Obowiązek informacyjny Administratora danych osobowych w związku z przetwarzaniem danych osobowych.

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) – dalej (RODO) informuje się, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie z siedzibą przy ul. Pocztowej 9 w Kętrzynie (11-400)
2. Administrator powołał Inspektora ochrony danych z którym kontakt jest możliwy przez adres e-mail: iod@pcprketrzyn.pl
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą **w celu realizacji usługi transportowej door-to-door.**
4. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 lit c) RODO oraz art. 9 ust 2 lit. b) RODO w związku z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.
5. Administrator może przekazać Pani/Pana dane innym odbiorcom. Odbiorcą danych mogą być podmioty uzyskujące dostęp do Pani/Pana danych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym umowy powierzenia.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres zgodny z przepisami ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz rozporządzeniem z dnia 18 stycznia 2011 r. prezesa rady ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów państwowych.
7. Ma Pan/Pani prawo do dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.
8. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych osobowych jest obowiązkowe ze względu na przepisy prawa. Brak podania danych osobowych uniemożliwi realizację celu wskazanego w pkt 3.
10. W oparciu o Pani/Pana dane osobowe Administrator nie będzie podejmował wobec Pani/Pana zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.

.....
data i czytelny podpis osoby z niepełnosprawnością

**Zlecenie przewozu w ramach usługi transportowej door – to - door
w Powiecie Kętrzyńskim**

4. Dane osobowe i kontaktowe użytkownika:

Imię i nazwisko	
Adres zamieszkania	
Telefon kontaktowy	

5. Dane niezbędne do świadczenia usługi:

Usługa:

- ☐ jednorazowa
☐ cykliczna (miesiąc)
☐ liczba przejazdów

Data wykonania przewozu	
Miejsce podstawienia pojazdu	
Godzina podstawienia pojazdu	
Miejsce docelowe	
Cel podróży (aktywizacja społeczna,	

Usługi indywidualnego transportu door-to-door w Powiecie Kętrzyńskim

edukacyjna, zdrowotna)	
Czy Użytkownik posiada zaopatrzenie ortopedyczne (wózek, balkonik, kule, itp.)	
Czy przy usłudze potrzebny jest asystent	
Szczególne potrzeby związane z transportem (o ile występują) np. przejazd z psem przewodnikiem, konieczność użycia wózka inwalidzkiego, itp.;	

.....
data i czytelny podpis osoby z niepełnosprawnością

Usługi indywidualnego transportu door-to-door w Powiecie Kętrzyńskim

Lp.	Rozliczenie przewozu	
1	Rozpoczęcie usługi:	
	data i godzina wykonania usługi ⁱ	
	miejsce podstawienia pojazdu ⁱⁱ	
	miejsce docelowe transportu	
1.1	Zakończenie usługi - powrót:	
	data i godzina powrotu	
	miejsce podstawienia pojazdu	
	miejsce docelowe powrotu	
2	Rozpoczęcie usługi:	
	data i godzina wykonania usługi	
	miejsce podstawienia pojazdu	
	miejsce docelowe transportu	
2.1	Zakończenie usługi - powrót:	
	data i godzina powrotu	
	miejsce podstawienia pojazdu	
	miejsce docelowe powrotu	
3	Rozpoczęcie usługi:	
	data i godzina wykonania usługi	
	miejsce podstawienia pojazdu	
	miejsce docelowe transportu	
3.1	Zakończenie usługi - powrót:	
	data i godzina powrotu	
	miejsce podstawienia pojazdu	
	miejsce docelowe powrotu	

ⁱ Należy wpisać dokładną datę i godzinę – dzień, miesiąc, rok oraz godzinę z dokładnością do minuty

ⁱⁱ Należy wpisać dokładny adres- ulicę, numer budynku i lokalu

Załącznik nr 3
do Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door
w Powiecie Kętrzyńskim

ANKIETA

Szanowni Państwo, świadcząc usługi transportu indywidualnego door-to-door w Powiecie Kętrzyńskim chcemy zagwarantować najwyższą jakość usług. Dokładamy wszelkich starań, aby usługa w każdym przypadku była sprawna i profesjonalna. Dlatego ważna jest dla nas państwa opinia. Ankieta jest anonimowa a pozyskane informacje posłużą do doskonalenia jakości naszych usług oraz analizy zbiorczych zestawień.

1. W jakim stopniu jest Pan/Pani zadowolony z usługi?

- ☐ bardzo
☐ średnio
☐ nie jestem zadowolony

2. Dlaczego jest Pan/Pani niezadowolony z usługi (dot. osób, które zaznaczyły odpowiedź „nie jestem zadowolony”

3. Czy usługa transportu indywidualnego door-to-door jest dopasowana do Pani/Pana potrzeb?

- ☐ tak
☐ nie

4. Jak ocenia Pan/Pani jakość samochodu oraz wyposażenia, którym świadczone są usługi?

- ☐ bardzo wysoka
☐ wysoka
☐ przeciętna
☐ niska
☐ bardzo niska

5. Jak ocenia Pan/Pani pracę obsługi (kierowca, asystent)?

- ☐ bardzo wysoka
☐ wysoka
☐ przeciętna
☐ niska
☐ bardzo niska

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

