

PROVOZNÍ ŘÁD PROJEKTU „SPECIALIZOVANÁ DOPRAVA CHARITY ČESKÝ TĚŠÍN“

I. Provozovatel

Provozovatelem je Charita Český Těšín – Charitní rodinné centrum (dále jen provozovatel), na adrese Hrabinská 458/33, Český Těšín.

Koordinátor projektu/dispečer: Radmila Tyrlíková, tel.: 605 912 918, e-mail:

radmila.tyrlikova@ceskytesin.charita.cz

Provozní doba v pracovních dnech: Po – Pá 7:00 – 15:00 hod.

Dispečink služby v pracovních dnech: Po – Pá 8:00 – 14:00 hod.

II. Specifikace projektu

Účelem projektu „Specializovaná doprava Charity Český Těšín“ je zajištění přepravy osob se zdravotním omezením na území města Český Těšín a obce Chotěbuz a k poskytovatelům zdravotních služeb na území města Karviná, Havířov a Třinec. Doba trvání projektu je 1 rok.

III. Specifikace klientů

Klientem Specializované dopravy Charity Český Těšín (dále jen Specializovaná doprava) bude imobilní osoba, která má trvalý pobyt na území města Český Těšín nebo obce Chotěbuz, je držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P a nevyužívá pobytovou sociální službu, a to bez ohledu na věk a jedna osoba doprovázející.

IV. Způsob provozu služby

- Klienti jsou povinni si přepravní službu objednat minimálně s 24hodinovým předstihem, před plánovaným termínem přistavení automobilu na určité místo, nebo v plánovaný den cesty, pokud bude volná kapacita. Při prvním objednání klient uvede jméno a příjmení, údaj o tom, že je držitelem průkazu ZTP či ZTP/P, den a hodinu, kdy má být automobil přistaven, místo, na které má být automobil přistaven a cíl, do kterého chce být klient pomocí služby přepraven.
- Přepravní služba Specializovaná doprava bude realizována v souladu s objednávkami klientů každý pracovní den v časech od 7:00 – 15:00 hod.
- Přepravní služby budou poskytovány na území města Český Těšín a obce Chotěbuz a k poskytovatelům zdravotních služeb na území města Karviná, Havířov a Třinec. Provozovatel přepraví osoby z místa jejich bydliště k poskytovatelům.
- S klienty je uzavírána písemná smlouva na dobu neurčitou. Nejpozději k 31. 12. proběhne ze strany provozovatele ověření, zda klient chce službu nadále využívat. Údaje (jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu, datum narození a průkaz osoby se zdravotním postižením) jsou kontrolovány oprávněnou osobou provozovatele. Přednost mají dříve došlé objednávky. Objednávky, které nebudou splňovat podmínky Specializované dopravy, budou odmítnuty.

V. Povinnosti a práva provozovatele

Provozovatel má povinnost:

- mít čisté a udržované auto určené pro přepravu klientů,
- zajistit doprovod na místo určení a být k dispozici (viz ceník - čekací doba), pokud si to klient přeje,
- zpracovávat měsíční výkaz jízd, který slouží jako podklad pro vyúčtování služby.

Provozovatel má právo:

- odmítnout převoz zvířete s klientem, výjimku tvoří vodící a asistenční psi,
- účtovat přepravné každému klientovi v případě, že současně službu přepravy využívá více klientů,
- zrušit nebo omezit přepravní službu v případě pracovní nepřítomnosti řidiče nebo výpadku vozidla zajišťujícího přepravu klientů,
- neposkytnout službu v případě neadekvátního chování klienta k zaměstnanci provozovatele – agresivita, ponižování, sexuální obtěžování, omezování osobní svobody.

VI. Povinnosti a práva klientů

Klient má povinnost:

- nahlásit zájem o službu min. 24 hodin předem, příp. v den plánované cesty, kdy je volná kapacita
- odhlásit službu min. 24 hodin před plánovanou službou,
- podepisovat výkazy jízd,
- platit úhrady za službu včetně neodhlášené služby, kdy řidič se dostaví na místo výkonu,
- uhradit náklady spojené s placeným parkováním.

Klient má právo:

- na dodržování základních práv a svobod,
- na doprovod na místo určení a mít pracovníka k dispozici (viz ceník – čekací doba),
- ukončit službu bez udání důvodu,
- podávat stížnosti v případě nespokojenosti.

VII. Připomínky, náměty a stížnosti

Klient má právo na podání připomínek, námětů a stížností. Tyto může podat:

- ústně kterémukoli pracovníkovi Charitního rodinného centra,
- písemně do schránky umístěné u vstupu do budovy Charitního rodinného centra na adrese: Hrabínská 458/33, 737 01 Český Těšín; schránka se vybírá 1x týdně,
- telefonicky nebo elektronickou poštou koordinátorovi projektu – tel.: 605 912 918, e-mail: radmila.tyrlikova@ceskytesin.charita.cz
- anonymně

Stížnost bude vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů a vyjádření ke stížnosti bude předáno v písemné podobě. V případě anonymní stížnosti bude odpověď zveřejněna ve vývěsce u vstupu do budovy Charitního rodinného centra.

Provozní řád je platný a účinný od 15. 7. 2024



Ing. Monika Klimková
ředitelka Charity Český Těšín