

PROVOZNÍ ŘÁD PROJEKTU „SPECIALIZOVANÁ DOPRAVA CHARITY ČESKÝ TĚŠÍN“

I. Provozovatel

Provozovatelem je Charita Český Těšín – Specializovaná doprava (dále jen provozovatel), na adrese Jablunkovská 997/84, Český Těšín.

Dispečer: Mgr. Jaroslava Rajdus, tel.: 605 912 918, e-mail: jaroslava.rajdus@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 imobilní osoby, která má trvalý pobyt na území města Český Těšín, je držitelem průkazu TP, ZTP nebo ZTP/P, případně rozhodnutí úřadu práce v rámci zdravotního omezení, nebo používá kompenzační pomůcku, nebo ji k využití specializované dopravy opravňuje její zdravotní stav a nevyužívá pobytovou sociální službu, a to bez ohledu na věk. To včetně 1 osoby doprovázející. Přeprava je realizována na území města Český Těšín a je zajištěna k poskytovatelům zdravotních služeb na území měst Karviná, Havířov a Třinec. Doba trvání projektu je 1 rok.

III. 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 TP, ZTP či ZTP/P, případně rozhodnutí úřadu práce v rámci zdravotního omezení, nebo používá kompenzační pomůcku, zdravotní pomůcku, nebo ji k využití specializované dopravy opravňuje její zdravotní stav. 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.

Přednost mají dříve došlé objednávky. Objednávky, které nebudou splňovat podmínky Specializované dopravy, budou odmítnuty.

Přepravní služby budou poskytovány na území města Český Těšín a jsou zajištěny 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.

IV. Povinnosti a práva provozovatele

Provozovatel má povinnost udržovat vozidlo v dobrém stavu, být k dispozici klientovi v případě žádosti o doprovod a zpracovávat výkazy jízd jako podklad pro vyúčtování služby

Provozovatel má právo odmítnout převoz zvířat (výjimku tvoří asistenční zvířata), účtovat přepravné či poplatek za zmařenou jízdu, omezit službu v případě nepřítomnosti řidiče či výpadku vozidla, neposkytnou službu v případě neadekvátního chování klienta k zaměstnanci provozovatele.

V. Povinnosti a práva klientů

Klient má povinnost nahlásit zájem o službu ve stanoveném čase předem, odhlásit službu v případě neschopnosti ji využít, podepsat výkaz jízd a platit úhrady za službu. V případě změn údajů je bezodkladně do 14 dnů nahlásit.

Klient má právo na dodržování základních práv a svobod, doprovod na místo určení, když o něj zažádá, ukončení služby bez udání důvodu a podání stížnosti v případě nespokojenosti.

VI. Připomínky, náměty a stížnosti

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

- ústně kterémukoli pracovníkovi Specializované dopravy
- písemně do schránky umístěné u vstupu do budovy na adrese: Jablunkovská 997/84, 737 01 Český Těšín; schránka se vybírá 1x týdně,
- telefonicky nebo elektronickou poštou vedoucí Sekce prevence – tel.: 603 287 231, e-mail: jana.turonova@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 na adrese Jablunkovská 997/84, 737 01 Český Těšín

Provozní řád je platný a účinný od 01. 10. 2025, poslední revize proběhla 12.5.2026.