



Ráðhús Reykjavíkur
Borgarráð
Tjarnargötu 11
101 Reykjavík

Tillaga um samþykkt sameiginlegra reglna um akstursþjónstu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu ásamt drögum að þjónustulýsingu.

Á fundi velferðarráðs þann 12. febrúar sl. var lögð fram svohljóðandi tillaga að samþykkt sameiginlegra reglna um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu ásamt drögum að þjónustulýsingu.

Lagt er til að velferðarráð samþykki sameiginlegar reglur fyrir akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu, sbr. fylgiskjal I., ásamt þjónustulýsingu, sbr. fylgiskjal II.

Fulltrúar Samfylkingarinnar, Vinstri grænna og Pírata lögðu fram svohljóðandi breytingartillögu á reglum um akstursþjónustu fatlaðs fólks, sbr. fylgiskjal I:

2. mgr. 16. gr. hljóði svo: Tillögur að breytingum á reglum þessum skulu lagðar fyrir sveitarstjórnir þeirra sveitarfélaga sem eru aðilar að þeim og taka þær gildi þegar allar hlutaðeigandi sveitarstjórnir hafa samþykkt þær.

Samþykkt með 6 atkvæðum fulltrúa Samfylkingarinnar, Vinstri grænna, Pírata, Flokks fólksins og Sjálfstæðisflokksins. Fulltrúi Sósíalístaflakks Íslands sat hjá.

Fulltrúar Samfylkingarinnar, Vinstri grænna og Pírata lögðu fram svohljóðandi breytingartillögu á þjónustulýsingu, sbr. fylgiskjal II:

2. mgr. 4. gr. hljóði svo: Tillögur að breytingum á þjónustulýsingu þessari skulu lagðar fyrir sveitarstjórnir þeirra sveitarfélaga sem eru aðilar að henni og taka þær gildi þegar allar hlutaðeigandi sveitarstjórnir hafa samþykkt þær.

Samþykkt með 6 atkvæðum fulltrúa Samfylkingarinnar, Vinstri grænna, Pírata, Flokks fólksins og Sjálfstæðisflokksins. Fulltrúi Sósíalístaflakks Íslands sat hjá.

Eftirfarandi bókanir voru lagðar fram:

Fulltrúar Samfylkingarinnar, Vinstri grænna, Pírata og Sjálfstæðisflokks Íslands lögðu fram svohljóðandi bókun:

Fulltrúar Samfylkingarinnar, Vinstri grænna, Pírata og Sjálfstæðisflokks Íslands fagna því að náðst hafi samkomulag milli fjögurra sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu um sameiginlega akstursþjónustu fyrir fatlað fólk. Hér er um að ræða miklar breytingar til bóta fyrir notendur hennar, þar má nefna að takmarkanir á fjölda ferða eru afnumdar, notendur með bifreiðastyrk frá TR geti notað þjónustuna og notkun á Strætó kemur ekki til skerðingar á rétti til akstursþjónustu. Jafnframt er opnunartími á stórhátíðum lengdur. Tekið er undir með umsagnaraðilum að myndavélar í þá bíla sem notaðir eru í þjónustunni eru mikilvægur þáttur í því að notendur upplifi sig örugga, enda séu þær einungis notaðar samkvæmt skýru ferli í samræmi við lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.

Fulltrúi Flokks fólksins lagði fram svohljóðandi bókun:

Flokkur fólksins styður tillöguna og fagnar öllum góðum breytingum. Eftirfarandi atriði þyrftu þó að vera lagfærð: Þjónustutíminn verði ekki stytur frá kl. 01:00 til 24:00 á virkum dögum eins og áætlað er. Sú breyting mun þýða að fólk þarf að hugsa sig tvisvar um áður en það fer í bíó, leikhús eða annað út á kvöldin á virkum dögum. Það þyrfti helst að vera einhver varnagli til, því leigubílastöðvarnar tryggja ekki að lyftubílar séu í akstri eftir miðnætti. Hafa mætti t.d. útkallsmöguleika. Akstursþjónustan býðst ekki utan við mörk sveitarfélaganna sem reka hana. Það er bagalegt því landsbyggðarstrætó er alveg óaðgengilegur hreyfihömluðu fólki, sem og flugrútan. Það væri æskilegt að akstursþjónusta fatlaðra á höfuðborgarsvæðinu bjóði upp á akstur til og frá flugstöðinni í Keflavík sem fyrsta skref. Akstursþjónustan er enn of ósveigjanleg í nýjum reglum. Miðað er við að pantað sé með a.m.k. tveggja klst. fyrirvara. Hægt ætti vera að óska eftir bíl með styttri fyrirvara. Ef bíll er laus þá getur þjónustan boðist fljótt. Lipurð og sveigjanleiki skiptir öllum máli án tillits hvað reglur segja. Reyna skal ávallt að koma til móts við notendur. Koma mætti fram í skilmálum að ekki sé hægt að tryggja lausan bíl fyrr en eftir ákveðinn tíma frá pöntun.

Fulltrúi Sósíalístaflokks Íslands lagði fram svohljóðandi bókun:

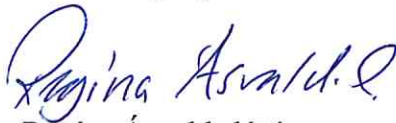
Hér er um gríðarlega mikilvæga þjónusta að ræða og fulltrúi sósíalísta tekur undir mikilvægi ábendinganna frá hagsmunaaðilum um það sem má betur fara í þjónustuveitingunni. Með útboði sjá einkaaðilar um að veita stóran hluta af þjónustunni. Sósíalístaflokkurinn telur að það eigi ekki að vera í höndum einkaaðila að sjá um svo mikilvæga grunnþjónustu. Það er mikilvægt að byggja upp góða þjónustu og koma í veg fyrir rask en fulltrúi sósíalísta telur að það þurfi að hverfa af þeirri braut þar sem grunnþjónusta er boðin út. Það er gott að sjá ýmis ákvæði felld á brott sem áður voru t.d. er

varða þjónustu til þeirra sem eiga rétt á bílastyrk hjá TR og að ferðafjöldi sé ekki takmarkaður. Það er þó mikilvægt að skerða ekki þjónustutímamann en hér er lagt til að almennur akstur tími verði til 24:00 í stað 01:00. Umsögn aðgengis- og samráðsnefndar bendir á mikilvægi þess að tryggja rétt fatlaðs fólks til að fara ferða sinna til jafns við aðra og að breytingin gæti t.d. haft áhrif á þá sem hyggjast fara í kvikmyndahús eða á skemmtistaði seint um kvöld, en fáar leigubílastöðvar bjóða upp á aðgengilega bíla að nóttu til.

Tillaga, svo breytt, er hér send borgarráði til samþykktar.

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar óskar eftir því að skrifstofa borgarstjórnar annist birtingu framangreindra reglna í B-deild Stjórnartíðinda.

Virðingarfyllst



Regína Ásvaldsdóttir
sviðsstjóri

Erindisbréf stjórnar akstursþjónustunnar

Almennt

Eftirtalin sveitarfélög, Garðabær, Reykjavíkurborg, Seltjarnarnesbær og Mosfellsbær á vettvangi SSH skipa stjórn akstursþjónustunnar sem ber faglega og fjárhagslega ábyrgð á verkefninu og hefur eftirlit með framkvæmd þjónustunnar. Stjórn skal skipuð alls fimm fulltrúum, tveimur sérfræðingum í málefnum fatlaðra og tveimur sérfræðingum í fjármálum sem koma frá sveitarfélögum ásamt framkvæmdastjóra Strætó bs. Fjöldi fulltrúa frá hverju sveitarfélagi er háð samkomulag þeirra á milli. Verkefni stjórnar er að stuðla að góðu samstarfi og móta *sameiginlegar reglur um þjónustupætti og þjónustustig fyrir akstursþjónustu fatlaðs fólks*, en sveitarfélögin ákvarða hvert um sig gjaldskrár. Einnig fjallar stjórnin um breytingar sem verða á lagaumhverfi þessa málaflokks og áhrif þeirra, framlag til Strætó bs., kostnaðarskiptingu milli sveitarfélaganna og gjaldskrá grunnþjónustu við notendur eftir því sem við á. Stjórn akstursþjónustunnar leitar eftir samþykki vegna breytinga á sameiginlegum reglum og þjónustulýsingu, til sveitarfélaganna skv. 1. gr. og getur eftir atvikum óskað eftir álitum stjórnar SSH. Stjórnsýsla akstursþjónustu skal vera í samræmi við skipulag í fylgiskjali I.

Tveir fulltrúar stjórnar skulu eiga sæti í þjónustuhópi vegna umsýslu og akstursþjónustu og skal annar koma frá Reykjavík. Þá skal annar þessara tveggja fulltrúa vera formaður þjónustuhópsins.

Stjórn akstursþjónustunnar skal leggja fram tillögur að innleiðingu og framkvæmd sameiginlegs verkefnis sveitarfélaganna og Strætó bs. varðandi eflingu notenda til aukins sjálfstæðis og frekari virkni í notkun almenningsvagna samhliða akstursþjónustu. Stjórn skal þá óska eftir sameiginlegri innleiðingar- aðgerðaráætlun varðandi verkefnið frá sveitarfélögum, hafa eftirlit með verkefninu og mæla árangur þess árlega.

1. gr.

Telji stjórn akstursþjónustunnar þörf á breytingum á sameiginlegum reglum eða þjónustulýsingu skulu tillögur að þeim breytingum lagðar fyrir sveitarstjórnir þeirra sveitarfélaga sem eru aðilar að henni og taka þær gildi þegar allar hlutaðeigandi sveitarstjórnir hafa samþykkt þær.

2. gr.

Helstu verkefni stjórnar skulu vera eftirfarandi:

- a) Að sjá til þess að sameiginlegar reglur sveitarfélaganna og þjónustulýsing sé ávallt uppfærð miðað við nýjustu ákvarðanir og upplýsingar.
- b) Að sjá til þess að þjónustan uppfylli faglegar kröfur skv. lögum og reglum þar um.
- c) Að sjá til þess að leitað sé eftir tækifærum til þess að bæta þjónustu við notendur.
- d) Að sjá til þess að þjónustan sé þróuð áfram miðað við nútíma tækni og almenn þjónustuviðmið.
- e) Að sjá til þess að kostnaðareftirliti með þjónustunni sé framfylgt.
- f) Að sjá til þess að leitað sé eftir tækifærum til hagræðingar í þjónustunni.
- g) Að sjá til þess að sveitarfélögin vinni í sameiningu og í samstarfi við Strætó bs að því að efla notendur til aukins sjálfstæðis og frekari virkni í notkun almenningsgangna samhliða akstursþjónustu.
- h) Að upplýsa aðildarsveitarfélögin um þróun á notkun þjónustu og kostnaði í hverjum mánuði.

3. gr.

Stjórn akstursþjónustunnar skal funda a.m.k. 1 sinni í hverjum mánuði og gæta þess að mál sem tekin eru fyrir hljóti faglega afgreiðslu og rekjanleiki mála sem tekin eru fyrir sé til staðar.

Stjórn skal halda fundargerðir sem sendar eru til aðildarsveitarfélaganna og stjórn SSH að loknum hverjum fundi.

Reykjavík, xx.xx. 2020.

Fh. Garðabæjar

Fh. Reykjavíkurborgar

Gunnar Einarsson bæjarstjóri

Dagur B. Eggersson borgarstjóri

Fh. Seltjarnarnesbæjar

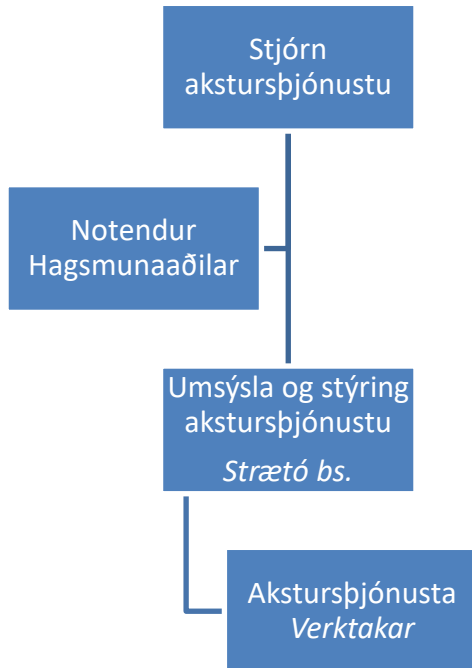
Fh. Mosfellsbæjar

Ásgerður Halldórsdóttir bæjarstjóri

Haraldur Sverrisson bæjarstjóri

Fylgiskjal I

Skipurit akstursþjónustu



Stjórn akstursþjónustu

- Tveir sérfræðingar í málefnum fatlaðra frá sveitarfélögum
- Tveir sérfræðingar í fjármálum frá sveitarfélögum
- Framkvæmdastjóri Strætó bs.

Þjónustuhópur

- Tveir fulltrúar stjórnar
- Fulltrúi Strætó bs.
- Fulltrúi Öryrkjabandalags Íslands
- Fulltrúi Þroskahjálpar
- Fulltrúi verktaka



Samtök sveitarfélaga
á höfuðborgarsvæðinu

Sameiginleg akstursþjónusta fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu

Sameiginlegar reglur

Samþykkt xx.xx.2020



Sameiginlegar reglur fyrir akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu

Eftirfarandi sameiginlegar reglur fyrir akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu grundvallast á samkomulagi eftirtalinna sveitarfélaga, Garðabæjar, Reykjavíkurborgar, Seltjarnarnesbæjar og Mosfellsbæjar um *sameiginlega akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu* dags. xx. xx. 2020.

Reglurnar mynda sameiginlegan grunn en sveitarfélögunum er heimilt að setja sértækar reglur, gangi þær ekki gegn sameiginlegu reglunum.

Reglur þessar eru settar skv. 29. gr. laga um félagspjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, með síðari breytingum, og lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018.

Einnig er stuðst við leiðbeiningar félagsmálaráðuneytisins fyrir sveitarfélög um akstursþjónustu fyrir fatlað fólk frá xx. xx. 2020.

1. Notendur þjónustunnar

Akstursþjónusta fatlaðs fólks er ætluð til afnota fyrir þá íbúa Reykjavíkur, Garðabæjar, Mosfellsbæjar og Seltjarnarness sem uppfylla það skilyrði að fötlun þeirra falli að skilgreiningu 2. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018, og að þeir eigi ekki rétt á niðurgreiddri akstursþjónustu frá öðrum aðilum eða rétt á akstri samkvæmt öðrum lögum, reglugerðum eða reglum.

Hafi fatlaður einstaklingur átt rétt á að nota akstursþjónustu fatlaðs fólks fyrir 67 ára aldur á hann rétt á þeirri þjónustu eftir að 67 ára aldri er náð óski hann þess að uppfylltum nánar tilgreindum skilyrðum í reglum þessum.

Umsækjandi skal uppfylla eitt eða fleiri eftirfarandi skilyrða:

- Er hreyfihamlaður og þarf að nota hjólastól. Skilyrði er að um sé að ræða varanlega hreyfihömlun eða hreyfihömlun sem hefur varað í þrjá mánuði eða lengur.
- Er ófær um að nota almenningssamgöngur vegna annarrar langvarandi fötlunar.

Með auknu upplýsingaflæði, leiðbeiningum og þjálfun munu sveitarfélögin vinna í sameiningu og í samstarfi við Strætó bs. að því að efla notendur til aukins sjálfstæðis og frekari virkni í notkun almenningssamgangna samhliða akstursþjónustu.

2. Umsóknir

Umsókn um akstursþjónustu fatlaðs fólks skal senda til félagspjónustu þess sveitarfélags þar sem umsækjandi á lögheimili í. Skal hún metin á grundvelli möguleika umsækjanda til að nýta sér þjónustu almenningssvagna og/eða aðra ferðamöguleika. Geti umsækjandi nýtt sér almenningssamgöngur allt árið ber að hafna umsókninni, unnt er að samþykkja umsókn hluta úr ári sé þörf á tímabundinni akstursþjónustu.

Með umsókn skulu fylgja öll nauðsynleg gögn s.s. læknisvottorð eða greining á fötlun. Gildistími samþykkrar umsóknar skal taka mið af þörfum hvers og eins. Miða skal við að umsókn sé samþykkt til tveggja ára. Ef um varanlega hreyfihömlun er að ræða er heimilt að samþykkja umsókn ótímabundið. Upplýsa skal notanda að jafnaði tveimur mánuðum áður en samþykkt umsókn rennur úr gildi.

Ef að um er að ræða verulegar breytingar á högum umsækjanda eftir að umsókn hefur verið samþykkt er heimilt að endurskoða gildistíma samþykkis fyrir akstursþjónustu.

Þegar notandi akstursþjónustu fatlaðs fólks dvelur tímabundið utan þjónustusvæðis samkvæmt reglum þessum og óskar eftir akstursþjónustu þar sem hann er staddur, er það heimilt ef fyrirliggjandi er samþykkt viðkomandi sveitarfélags um akstursþjónustu. Þá skal einnig liggja fyrir samþykki dvalarsveitarfélags um veitingu þjónustunnar. Samþykkt skal vera tímabundin, að hámarki í þrjá mánuði.

Íbúar annarra sveitarfélaga en Mosfellsbæjar, Garðabæjar, Seltjarnarness eða Reykjavíkurborgar sem óska eftir akstursþjónustu vegna tímabundinnar dvalar geta sótt um akstursþjónustu hjá viðkomandi sveitarfélagi. Heimilt er að samþykkja slíkar umsóknir að því tilskildu að samþykkt þjónustu liggja fyrir í lögheimilissveitarfélagi og viðkomandi sveitarfélag greiði kostnað við ferðir.

Akstursþjónusta fyrir börn

Forsjáráðilar fatlaðra barna sækja um akstur samkvæmt reglum þessum fyrir börn, t.d. vegna tómsstunda, læknisferða, sjúkráþjálfunar eða til að rjúfa félagslega einangrun. Barn yngra en 6 ára skal ávallt vera í fylgd með fullorðnum einstaklingi þegar ferðast er með akstursþjónustu fatlaðs fólks. Þurfi barn bílstól er það á ábyrgð forsjáraðila að útvega hann.

Reglur þessar taka ekki til skólaaksturs barna í grunnskóla en um þann akstur gilda reglur um skólaakstur fatlaðra grunnskólabarna á höfuðborgarsvæðinu..

3. Upplýsingaöflun og samvinna

Aðstæður umsækjanda skulu kannaðar svo fljótt sem unnt er eftir að umsókn berst. Sama á við ef upplýsingar um nauðsyn á akstursþjónustu berast með öðrum hætti. Meðferð umsóknar, öflun upplýsinga og ákvörðun skal fara fram í samvinnu og samráði við umsækjanda eftir því sem unnt er, forráðamenn hans eða að öðrum kosti persónulegan talsmann eða umboðsmann hans ef við á.

Við afgreiðslu umsóknar skal starfsmaður félagsþjónustu viðkomandi sveitarfélags bjóða umsækjanda ráðgjöf ef þörf er á og veita upplýsingar og leiðbeiningar um réttindi sem hann kanna að eiga annars staðar. Þá skal starfsmaður félagsþjónustu viðkomandi sveitarfélags einnig upplýsa umsækjanda um þær skyldur sem kunna að hvíla á honum vegna umsóknar um akstursþjónustu.

Persónulegur talsmaður skal leggja fram samkomulag við umsækjanda, sbr. ákvæði 1. mgr. 7. gr. laga nr. 88/2011 um réttindagæslu fyrir fatlað fólk. Umboðsmaður skal framvísa skriflegu umboði.

Félagsþjónusta viðkomandi sveitarfélags skal taka ákvörðun í máli svo fljótt sem unnt er og tryggja að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun tekin.

4. Niðurstaða og rökstuðningur synjunar

Kynna skal niðurstöðu umsóknar svo fljótt sem unnt er. Sé umsókn hafnað í heild eða að hluta skal umsækjandi, forráðamaður eða talsmaður umsækjanda fá skriflegt svar þar sem ákvörðun er rökstudd með vísan til viðeigandi ákvæða þessara reglna eða sérstakra reglna sveitarfélags umsækjanda.

Þar skal jafnframt kynntur réttur hans til að fara fram á að ákvörðunin verði endurskoðuð á vettvangi sveitarfélagsins. Beiðni um endurskoðun skal koma fram innan fjögurra vikna frá því að umsækjanda/forráðamanni/talsmanni barst vitneskja um ákvörðunina.

Ákvörðun sveitarfélagsins skal kynnt umsækjanda skriflega og honum jafnframt kynntur réttur hans til málskots til úrskurðarnefndar velferðarmála, sbr. 5. gr reglna þessara.

5. Málskot til úrskurðarnefndar velferðarmála

Umsækjandi getur skotið ákvörðun félagsþjónustu sveitarfélags síns til úrskurðarnefndar velferðarmála. Kærufrestur er þrjú mánuðir frá því að tilkynning barst um ákvörðunina. Kæra telst fram komin innan kærufrests ef bréf sem hefur hana að geyma hefur borist úrskurðarnefndinni eða verið póstlögð áður en fresturinn er liðinn.

6. Varðveisla gagna, trúnaður og aðgangur að gögnum

Málgögn er varða persónulega hagi einstaklinga skulu varðveitt með tryggilegum hætti. Hafi starfsmenn kynnst einkahögum umsækjanda eða annarra í starfi sínu er þeim óheimilt að fjalla um þau mál við óviðkomandi nema að fengnu skriflegu samþykki viðkomandi.

Umsækjandi á rétt á að kynna sér upplýsingar úr skráðum gögnum sem varða mál hans að svo miklu leyti sem það stangast ekki á við trúnað gagnvart öðrum.

Ökumenn og aðrir starfsmenn akstursþjónustu fatlaðs fólks skulu skrifa undir yfirlýsingu um trúnað. Trúnaðarskylda helst þó að látið sé af starfi.

7. Þjónustutími

Þjónustutími er skilgreindur í þjónustulýsingu sameiginlegrar akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu.

Miðað er við að ferðir hefjist innan þjónustutíma.

8. Réttur til þjónustu

Akstursþjónusta skal taka mið af þörfum hvers og eins. Félagsþjónusta hvers sveitarfélags er heimilt að setja þak á fjölda ferða til þess að bregðast við sértækum aðstæðum.

Notkunarheimildir fyrir sameiginlega akstursþjónustu skal senda Strætó bs. sem skráir þær í aksturskerfi fyrirtækisins.

Notkun annarra ferðaúrræða, m.a. akstursþjónustu Blindrafélagsins er stjórnað af hverju sveitarfélagi fyrir sig.

9. Pantanir/afpantanir í aksturskerfi Strætó bs.

Notendur skrá pantanir sínar á netinu, í smáforriti, með tölvupósti eða gegnum síma þjónustuvers Strætó bs. Tekið er á móti símapöntunum í þjónustuveri á auglýstum opnunartíma þjónustuvers en á netinu, í smáforriti og með tölvupósti má panta allan sólahringinn.

Notendur skulu veita upplýsingar fyrirfram um fastar ferðir næstu vikur eða mánuði t.d. vegna vinnu eða skólagöngu til að þjónustuaðilar geti leitað hagræðis við skipulagningu ferða.

Ekki er hægt að tryggja þjónustu vegna hópferða nema þær séu pantaðar fyrir kl. 16:00 daginn fyrir áformaða ferð, sé ferð áformuð um helgi skal pöntun hafa borist fyrir kl. 12:00 á föstudegi. Hópur telst vera fimm einstaklingar eða fleiri en hver notandi greiðir eftir sem áður fyrir sig.

Afpöntun ferða skal fara fram með a.m.k. 2 klst. fyrirvara, að öðrum kosti telst ferðin með í uppgjöri bæði gagnvart sveitarfélagi og notanda. Mæti notandi ekki á upphafsstað ferðar á tilsettum tíma telst ferðin einnig með í uppgjöri gagnvart sveitarfélagi og notanda.

Tilhögun pantana, skráninga og afpantana skal nánar útfærð í þjónustulýsingu.

10. Tilhögun ferða

Ferð er skilgreind í reglum þessum sem akstur frá A til B innan þjónustusvæðisins. Akstursþjónustan byggist á samnýtingu ökutækja þannig að fleiri en einn notandi ferðast að jafnaði saman.

Notendur þurfa að vera tilbúnir til brottfarar í anddyri brottfararstaðar eða við hann 5 mínútum fyrir og 10 mínútum eftir pantaðan/áætlaðan komutíma bíls skv. tilkynningu í smáforriti.

Við sérstakar aðstæður skulu bílstjórar aðstoða notendur í og úr bifreið og frá og að anddyri sé þess þörf. Bílstjórar skulu aðstoða notendur með farangur sem nauðsynlegur er notendum, þó ekki lengra en í anddyri. Skal þá miðað við að notandi hafi ekki meiri farangur en hægt er að bera í einni ferð í eða úr bílinum.

Ekki er beðið á meðan notandi sinnir erindi sínu. Bílstjórum er ekki heimilt að sinna sendiferðum fyrir notendur.

Notanda sem ekið er til læknis er heimilt að hringja eftir akstri til baka að viðtali loknu enda hafi það ekki verið vitað fyrirfram hve viðtalið tæki langan tíma.

Akstursþjónusta fatlaðs fólks er sérhæfð þjónusta og þurfa notendur því að vera viðbúnir töfum eða breytingum á áætlun, svo sem vegna færðar og umferðartafa á annatímum.

Tilhögun ferða skal nánar útfærð í þjónustulýsingu.

11. Aðrir farþegar og aðstoðarmenn

Notanda er heimilt að hafa með sér einn farþega, enda greiði notandinn þá sama gjald fyrir hann. Börn undir grunnskólaaldri í fylgd með fötluðum foreldrum greiða ekkert.

Telji félagsþjónusta sveitarfélags að notandi geti ekki ferðast einsamall og þarfnist aðstoðarmanns skal það skráð inn í aksturskerfið. Telji Strætó bs., að fenginni umsögn verktaka, að notandi geti ekki ferðast einsamall getur Strætó bs. óskað eftir að aðstoðarmaður fylgi viðkomandi. Kostnaður vegna aðstoðarmanns skal greiddur af viðkomandi sveitarfélagi og greiðir hann ekki fargjald.

12. Gjald og þjónustusvæði

Fargjöld notenda fyrir akstursþjónustu, þ.e. fyrir fasta ferð, tilfallandi ferð og aðra farþega, taka mið af almenningssamgöngum og er ákvarðað í gjaldskrá hvers sveitarfélags.

Fargjald fyrir tilfallandi ferðir sem pantaðar eru samdægurs er hærra en fyrir fastar ferðir.

Fargjald fyrir aðra farþega er það sama og fyrir notandann, hvort sem um er að ræða fasta ferð eða tilfallandi ferð.

Þjónustusvæði akstursþjónustunnar er Hafnarfjörður, Garðabær, Kópavogur, Seltjarnarnes, Reykjavík (þ.m.t. Kjalarnes), og Mosfellsbær.

13. Öryggi

Ökutæki, ökumenn og aðrir starfsmenn akstursþjónustu fatlaðs fólks skulu uppfylla ákvæði gildandi laga og reglugerða um starfsemina auk þess sem hafa ber hliðsjón af leiðbeiningum félagsmálaráðuneytisins fyrir sveitarfélög um akstursþjónustu fyrir fatlað fólk frá xx. xx. 2020.

Ökumaður sem sinnir akstursþjónustu fatlaðs fólks skal hafa aukin ökuréttindi, sótt skyndihjálparnámskeið og önnur þau námskeið sem sérstaklega eru ætluð bifreiðastjórum fólksflutningabíla. Fyrir ráðningu ökumanns skal liggja fyrir sérstakt sakavottorð eða heimild veitt af hans hálfu til öflunar sérstaks sakavottorðs og upplýsinga úr sakaskrá.

Ökumaður þarf einnig að sitja námskeið um þjónustu við fatlað fólk, til þess að vera vel búinn undir það verkefni að sinna ólíkum notendum og til að auka skilning og hæfni hans við þjónustuna.

Óheimilt er að ráða starfsmann til aksturs eða annarrar þjónustu fyrir fatlað fólk sem hlotið hefur refsisdóm fyrir brot á ákvæðum XXII. eða XXIII. kafla almennra hegningarlaga nr. 19/1940 með síðari breytingum.

14. Málsmeðferð

Um málsmeðferð fer skv. köflum XVI. og XVII. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og stjórnáslutlögum nr. 37/1993.

15. Heimildir til ákvarðana samkvæmt reglum þessum

Ákvarðanir um akstursþjónustu fyrir fatlað fólk samkvæmt reglum þessum, sem og sérstökum reglum sveitarfélags, eru teknar í viðkomandi sveitarfélagi.

16. Gildistaka

Reglur þessar koma í stað sameiginlegra reglna fyrir akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu, sem samþykktar voru 19. maí 2014.

Tillögur að breytingum á reglum þessum skulu lagðar fyrir sveitarstjórnir þeirra sveitarfélaga sem eru aðilar að þeim og taka þær gildi þegar allar hlutaðeigandi sveitarstjórnir hafa samþykkt þær.

Reykjavík xx.xx. 2020

Fh. Garðabæjar

Fh. Reykjavíkurborgar

Fh. Seltjarnarnesbæjar

Fh. Mosfellsbæjar



**Samtök sveitarfélaga
á höfuðborgarsvæðinu**

Sameiginleg akstursþjónusta fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu

Þjónustulýsing

Samþykkt xx.xx.2020



Efnisyfirlit

Efnisyfirlit	ii
1. Inngangur	3
1.1 Skilgreining hugtaka	3
2. Hlutverk félagsþjónustu sveitarfélaganna	4
2.1 Félagsþjónusta sveitarfélaganna	4
3. Hlutverk Strætó bs.	4
3.1 Strætó bs.	4
3.1.1 Þjónustuver.....	5
3.1.2 Húsnæði, búnaður og starfsmannahald þjónustuvers.....	5
3.1.3 Skipulagning ferða	5
3.1.4 Þjónustutími.....	5
3.1.5 Þjónustusvæði	5
3.1.6 Pantanir og skráning ferða	6
3.1.7 Ferð og ferðatími	7
3.1.8 Greiðslur farþega	7
3.1.9 Aðrir farþegar og aðstoðarmenn.....	8
3.1.10 Þjálfun starfsfólks Strætó bs.	8
3.1.11 Ráðningar hjá Strætó bs.	8
3.1.12 Trúnaðarskylda starfsmanna Strætó bs. og brot í starfi.....	8
3.1.13 Fræðsla til notenda	8
3.2 Útboð og umsjón aksturssamninga	8
3.2.1 Útboð akstursþjónustu	8
3.2.2 Umsjón aksturssamninga og eftirlit.....	8
3.2.3 Trúnaðarskylda verktaka, starfsmanna þeirra og brot í starfi	9
3.2.4 Þjálfun starfsmanna verktaka.....	9
3.2.5 Búnaður í bílum	9
3.2.6 Uppgjör við verktaka	9
3.3 Samskipti og uppgjör við sveitarfélögin	9
3.3.1 Ábendingar og kvartanir.....	9
3.3.3 Upplýsingagjöf.....	10
3.3.4 Uppgjör aksturskostnaðar umfram fargjöld	10
3.3.5 Kennsla starfsfólks sveitarfélaga í notkun hugbúnaðar Villa! Bókamerki ekki	
skilgreint.	
3.3.6 Þjónustuhópur	10
4. Gildistaka og breytingar	11

1. Inngangur

Samkvæmt samkomulagi eftirtalinnar sveitarfélaga, Garðabæjar, Reykjavíkurborgar, Seltjarnanesbæjar og Mosfellsbæjar, dags. xx.xx. 2020 um *sameiginlega akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu*, er Strætó bs. falinn rekstur sameiginlegrar akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu samkvæmt lögum þar¹ um, sameiginlegum reglum þar að lútandi og ákvörðun sveitarfélaganna um heimildir notenda til þjónustunnar.

Fyrir þessa þjónustu greiða sveitarfélögin Strætó bs. umsamið framlag.

Sveitarfélögin geta ákveðið að nýta umrædda þjónustu fyrir aðra hópa svo sem eldri borgara samkvæmt sérstökum reglum þar um.

Samningar sveitarfélaganna við Blindrafélagið haldast óbreyttir.

Ábyrgð á þjónustunni er tvískipt:

- a) Félagsþjónusta hvers sveitarfélags ber ábyrgð á og ákveður hverjum sé heimilt að nota þjónustuna og tilhögun sérþjónustu við einstaka notendur eftir því sem þörf krefur. Stuðst skal við sameiginlegar reglur þar að lútandi og viðbótarákvæði sem sveitarfélagið kann að setja.
- b) Strætó bs. ber ábyrgð á og annast rekstur þjónustunnar í samræmi við ákvörðun sveitarfélaganna samkvæmt a).

Markmið þessarar þjónustulýsingar er að lýsa nánar tilhögun þjónustunnar, þ.e. hlutverki félagsþjónustu sveitarfélaganna og hlutverki Strætó bs., þannig að báðum aðilum sé ljós ábyrgðin á hverjum og einum verkþætti.

Með auknu upplýsingaflæði, leiðbeiningum og þjálfun munu sveitarfélögin vinna í sameiningu og í samstarfi við Strætó bs. að því að efla notendur til aukins sjálfstæðis og frekari virkni í notkun almenningsgangna samhliða akstursþjónustu.

1.1 Skilgreining hugtaka

Ábendingar:

Athugasemdir, jákvæðar og neikvæðar.

Aðstoðarmaður:

Einstaklingur sem hefur það hlutverk að aðstoða notanda inn í bíl, vera honum til stuðnings þar, aðstoða hann út úr bíl eftir því sem við á og fylgja honum á réttan stað að ferð lokinni. Aðstoðarmenn geta ýmist fylgt bílnum eða notandanum.

Aksturskerfi:

Átt er við hugbúnað sem notaður er til skráningar á ferðum, röðun þeirra á bíla og söfnunar upplýsinga um akstur.

Smáforrit:

Hugbúnaður (forrit) sem hægt er að setja upp á snjalltækjum, s.s. símum eða spjaldtölvum.

Fargjöld:

Greiðslur notenda sem innheimtar eru hjá þeim fyrir þá þjónustu sem þeir hafa notað.

Ferð:

Akstur frá stað A til staðar B innan höfuðborgarsvæðisins.

Föst ferð:

Ferð sem pöntuð er a.m.k. deginum fyrir áformaðan ferðadag á opnunartíma þjónustuvers.

Tilfallandi ferð:

Ferð sem pöntuð er samdægurs, þ.e. ferð sem áformuð er sama dag og pantað er.

Ekki mætt í ferð:

Ferð sem farþegi mætir ekki í á tilsettum tíma og ferð sem ekki er afpöntuð með nægum fyrirvara.

Ferðatími:

Tíminn frá því að notandi kemur í bílinn og þar til hann fer úr honum.

¹ Sbr. 29. gr. laga nr. 40/1991, um félagsþjónustu sveitarfélaga, með síðari breytingum.

Akstursþjónusta fatlaðs fólks:

Hugtak samkvæmt lögum.

Notendur:

Farþegar akstursþjónustunnar.

Verktakar:

Þeir aðilar sem samið er við um akstur fatlaðs fólks.

Þjónusta (eða akstursþjónusta):

Vinna verktaka sem felst í því að sækja notendur, búa um þá í bílum sínum eftir því sem við á og reglur segja til um, og aka þeim á áfangastað.

Þjónustusvæði:

Það svæði sem akstursþjónustan nærir yfir, þ.e. það svæði sem notendur geta ferðast innan.

2. Hlutverk félagsþjónustu sveitarfélaganna

2.1 Félagþjónusta sveitarfélaganna

Félagþjónusta hvers sveitarfélags fjallar um umsóknir frá notendum. Skal umsókn metin og afgreidd í samræmi við sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu og viðbótarákvæði sem sveitarfélagið kann að setja. Þegar málsmeðferð er lokið hjá félagsþjónustu sveitafélagsins skal upplýsingum þar um tafarlaust komið til Strætó bs. sem sér um skráningu notenda í aksturskerfið.

3. Hlutverk Strætó bs.

3.1 Strætó bs.

Hlutverk Strætó bs. er í meginatriðum þrjúþætt:

1. Rekstur þjónustuvera vegna akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu.

Í því felst:

- Húsnæði fyrir þjónustuver og mönnun þjónustuvera.
- Rekstur hug- og tæknibúnaðar til móttöku, skráningar og skipulagningar ferða.
- Móttaka ferðapantana frá notendum eða talsmönnum þeirra.
- Skipulagning ferða m.t.t. samnýtingar notenda til að úthlutun ferða til verktaka verði sem hagkvæmust.
- Rauntímaeftirlit með framvindu akstursþjónustunnar.
- Skráning ferða og gagnaúrvinnsla sem er grundvöllur innheimtu hjá sveitarfélögunum og notendum þjónustunnar.
- Skráning ábendinga og miðlun þeirra til sveitarfélaga og verktaka eftir því sem við á.

2. Útboð og umsjón með samningum við verktaka.

Í því felst:

- Öflun upplýsinga frá sveitarfélögunum um áætlaða notkun eða breytingar á henni.
- Útboð á akstri.
- Umsjón með samningum um akstur og eftirlit með verktökum í samræmi við kröfur útboðs, m.a. um öryggismál.
- Að kenna verktökum notkun viðeigandi hugbúnaðar.
- Að gera kröfur til verktaka um þann búnað sem þarf til að annast þjónustuna.
- Uppgjör til verktaka á grundvelli skráninga í gagnagrunn og samkvæmt skilmálum útboðsgagna.

3. Samskipti og uppgjör við sveitarfélögin.

Í því felst:

- Gerð tillagna að áætlunum fyrir akstursþjónustu næsta árs (lagðar fram í september).
- Að leggja fram áætlun um kostnað vegna umsýslu með rekstri akstursþjónustunnar.
- Að leggja fram mánaðarlega tölfraeðiupplýsingar um umfang þjónustunnar og kostnað.
- Uppgjör og innheimta fargjalda frá notendum
- Uppgjör aksturskostnaðar umfram fargjöld og gerð reikninga til sveitarfélaganna.
- Þátttaka í störfum þjónustuhóps og stjórn akstursþjónustu.

3.1.1 Þjónustuver

Strætó bs. starfrækir þjónustuver sem tekur við pöntunum ferða og skipuleggur þær.

Allan sólarhringinn má pantast og afpanta ferðir með tölvupósti, í gegnum vefsíðu eða smáforrit.

Tekið er við pöntunum ferða og afpöntunum í gegnum síma á opnunartíma þjónustuvers eins og hér segir:

- Kl. 09:00-16:00 á virkum dögum.
- Kl. 10:00-14:00 um helgar og stórhátíðisdagar (að undanskildum aðfanga- og gamlárdegi)
- Kl. 10:00-13:00 á aðfangadag og gamlársgdag.

Utan opnunartíma þjónustuvers er tekið við pöntunum tilfallandi ferða og veitt neyðaraðstoð í gegnum síma til kl. 22:00 alla daga vikunnar. Eftir kl. 22:00 er ekki tekið við pöntunum eða afpöntunum ferða í gegnum síma.

3.1.2 Húsnæði, búnaður og starfsmannahald þjónustuvers

Strætó bs. leggur til húsnæði ásamt innréttingum og húsbúnaði til að annast starfsemina, einnig leggur fyrirtækið til allan hugbúnað í þjónustuver. Einnig leggur Strætó bs. til spjaldtölvur í alla bíla.

Strætó bs. ber allan kostnað við laun, launatengd gjöld og opinbera skatta og skyldur sem af starfsmannahaldi þjónustuvers hlýst.

3.1.3 Skipulagning ferða

Strætó bs. skal m.a. nota þar til gert aksturskerfi til að skipuleggja ferðir og raða í bíla í samstarfi við verktaka, en einnig beita til þess öðrum þeim aðferðum sem að gagna geta komið með samnýtingu og hagkvæmni að leiðarljósi.

Í aksturskerfinu sér bílstjóri pantanir á skjá í bílnum og kvittar fyrir móttöku, en þjónustuver gegnir eftirlitshlutverki.

3.1.4 Þjónustutími

Akstursþjónustan er í boði eins og hér segir:

- Mánudaga - fimmtudaga frá kl. 06:30 til kl. 24:00.
- Föstudaga frá kl. 06:30 til kl. 01:00.
- Laugardaga frá kl. 08:00 til kl. 01:00.
- Sunnudaga frá kl. 09:00 til kl. 24:00.
- Akstur á stórhátíðardögum er eins og á sunnudögum, að undanskildum aðfanga- og gamlárdegi, þá daga er akstursþjónusta til kl. 22:00.

3.1.5 Þjónustusvæði

Þjónustusvæði akstursþjónustunnar er Hafnarfjörður, Garðabær, Kópavogur, Seltjarnarnes, Reykjavík (þ.m.t. Kjalarnes) og Mosfellsbær. Sjá nánari afmörkun svæðisins á mynd hér að neðan.



3.1.6 Pantanir og skráning ferða

Þjónustuverið tekur á móti símapöntunum á opnunartíma þjónustuvers (sjá grein 3.1.1). Miðað er við að pantað sé með minnst tveggja klst. fyrirvara.

Ennfremur má panta og afpanta ferðir í gegnum tölvupóst, vefsíðu eða smáforrit allan sólarhringinn. Slíkar pantanir/afpantanir skulu afgreiddar svo fljótt sem auðið er, en að minnsta kosti innan 12 klukkustunda. Starfsmaður þjónustuvers skal senda notanda staðfestingu þess efnis.

Þegar ferð er pöntuð er hún skráð í aksturskerfið sem skilgreinir pöntunina í samræmi við tilgreindar sérþarfir, ef einhverjar eru.

Sé notandi með uppsett smáforrit í snjalltæki sínu fær hann tilkynningu í gegnum smáforritið um áætlaðan komutíma bíls.

Notandi getur ráðið komu- eða brottfarartíma, þ.e. að hann getur ákveðið hvenær hann þarf að vera kominn á ákveðinn stað eða hvenær hann vill hefja ferðina.

Gert er ráð fyrir að notendur eða starfsmenn félagsþjónustu skrái með sem mestum fyrirvara upplýsingar um reglubundnar ferðir, t.d. vegna vinnu, skóla eða hæfingar til þess að Strætó bs. geti leitað hagræðis við skipulagningu ferða.

Fastar ferðir

- Við pantanir á föstum ferðum til vinnu, skóla eða frístunda skal tilgreina hvenær viðkomandi þurfi að vera kominn á áfangastað.
- Akstursþjónustan skipuleggur samnýtingu ferða í samstarfi við verktaka eftir atvikum. Notendur fá tilkynningu í gegnum smáforrit um áætlaðan komutíma bíls.
- Reynt er að hafa daglegan komutíma bíla sem næst því að vera hinn sami en breytingar hjá notendum, veður og umferðatafir geta haft áhrif þar á.

- Fyrir nýja ferðaáætlun getur tekið nokkra daga að móta fastan mætingartíma.
- Reynt er að hafa sömu bíla og bílstjóra en vegna fría og veikinda hjá bílstjórum og viðhalds bíla er ekki hægt að komast hjá breytingum.
- Við pantanir heimferða skal tilgreina hvenær verkefnum dagsins er lokið og skipuleggur akstursþjónustan samnýtingu bíla og fjölda þeirra miðað við áfangastaði notenda.
- Notendur skulu vera tilbúnir til brottfarar í anddyri brottfararstaðar eða á öðrum þeim stað sem er sýnilegur bílstjórum á umsömdum tíma.
- Við sérstakar aðstæður er notanda veitt aðstoð við að komast frá brottfararstað í bílinn, sama á við um komu á áfangastað.
- Miðað er við að ferðatími milli staða sé svipaður og hjá almenningsvögnum en fari ekki yfir 60 mínútur.

Tilfallandi ferðir

- Hægt er að panta tilfallandi ferðir á opnunartíma þjónustuversins, eða í gegnum vaktsíma eftir lokun þjónustuvers, með allt að 2 klst. fyrirvara. Einnig er hægt að panta ferðir í gegnum tölvupóst, vefsíðu eða smáforrit með 12 tíma fyrirvara.
- Æskilegt er að ferðir vegna t.d. endurhæfingar, lækna, hársnyrtingar og verslunarferða séu farnar utan háannatíma, þ.e. milli kl. 09:00-11:00 að morgni og 13:00-15:00 síðdegis. Þannig er tryggt betri þjónusta því álag og umferð er minni, en tafir eru mun algengari í byrjun dags, í hádeginu og í dagslok.
- Ef ferð er pöntuð með 2-3 klst. fyrirvara og óskað eftir þjónustu á háannatíma kl. 07:00-09:00 að morgni, kl. 11:30–13:00 eða kl. 15:00-17:00 er ekki hægt að tryggja umbeðna tímasetningu.

Hópfarir

- Ekki er hægt að tryggja þjónustu vegna hópfarir nema þær séu pantaðar fyrir kl. 16:00 daginn fyrir áformaða ferð, sé ferð áformuð um helgi skal pöntun hafa borist fyrir kl. 12:00 á föstudegi. Hópur telst vera fimm einstaklingar eða fleiri en hver notandi greiðir eftir sem áður fyrir sig.

Afpantanir ferða

- Þegar fyrir séð er að notandi getur ekki nýtt sér pantaða ferð, fasta ferð eða tilfallandi ferð, skal afpanta hana með minnst 2 klst. fyrirvara. Að öðrum kosti þarf notandi að greiða fargjald sitt fyrir ferðina.

3.1.7 Ferð og ferðatími

Um sameiginlega akstursþjónustu er að ræða þannig að fjöldi notenda í hverjum bíl er breytilegur.

Lögð er áhersla á að ferðatími hvers notanda fari ekki yfir 60 mínútur. Notendur þurfa að vera viðbúnir töfum eða breytingum á áætlun, svo sem vegna færðar eða umferðartafa á annatímum.

Notendur þurfa að vera tilbúnir til brottfarar í anddyri brottfararstaðar eða við hann 5 mínútum fyrir og 10 mínútum eftir pantaðan/áætlaðan komutíma bíls skv. tilkynningu í smáforriti. Eftir komu bíls á brottfarastað er beðið eftir notanda í 3 mínútur innan þess tíma sem notendur eiga að vera tilbúnir á brottfarastað. Að 3 mínútum liðnum er bílstjóra heimilt að aka á brott.

Við sérstakar aðstæður skulu bílstjórar aðstoða notendur í og úr bifreið og frá og að anddyri sé þess þörf. Bílstjórar skulu aðstoða notendur með farangur sem nauðsynlegur er notendum, þó ekki lengra en í anddyri. Skal þá miðað við að notandi hafi ekki meiri farangur en hægt er að bera í einni ferð í eða úr bílnum.

Ekki er beðið meðan notandi sinnir erindi sínu.

Bílstjórum er ekki heimilt að sinna sendiferðum fyrir notendur.

3.1.8 Greiðslur farþega

Greiðsla fargjalda fer fram með þeim hætti að bílstjóri kvittar fyrir ferð notandans og færir þá gjald fyrir ferðina í aksturskerfið. Strætó bs. skal senda notanda yfirlit yfir notkun hans reglulega og innheimta kostnað við ferðir á tveggja mánaða fresti. Hvert sveitarfélag um sig ávarðar kostnaðarþátttöku notanda og skráir það í gagnabanka aksturskerfisins.

3.1.9 Aðrir farþegar og aðstoðarmenn

Notanda er heimilt að hafa með sér einn farþega, enda greiði notandinn gjald fyrir hann. Börn undir grunnskólaaldri í fylgd með fötluðum foreldrum greiða ekkert. Gefa verður upplýsingar um viðbótarfarþega við pöntun.

Telji félagsþjónusta sveitarfélags að notandi geti ekki ferðast einsamall og þarfnist aðstoðarmanns skal það skráð inn í aksturskerfið. Telji Strætó bs., að fenginni umsögn verktaka, að notandi geti ekki ferðast einsamall getur Strætó bs. óskað eftir að aðstoðarmaður fylgi viðkomandi. Kostnaður vegna aðstoðarmanns skal greiddur af viðkomandi sveitarfélagi og greiðir hann ekki fargjald.

3.1.10 Þjálfun starfsfólks Strætó bs.

Strætó bs. ber ábyrgð á að allt starfsfólk sem starfar við akstursþjónustu fyrir fatlað fólk fái þá þjálfun sem nauðsynleg er til notkunar á viðeigandi hugbúnaði.

Allt starfsfólk akstursþjónustu fatlaðs fólks skal hafa virðingu og tillitssemi gagnvart fötluðu fólki að leiðarljósi í störfum sínum.

Strætó bs. ber ábyrgð á að allt starfsfólk Strætó bs. sé vel þjálfað til að sinna starfi sínu af hæfni og skilningi.

3.1.11 Ráðningar hjá Strætó bs.

Strætó bs. er óheimilt að ráða starfsmenn í þá þjónustu sem hér um ræðir, sem hafa hlotið refsídóma vegna brota á ákvæðum XXII. eða XXIII. kafla almennra hegningarlaga, nr. 19/1940, með síðari breytingum, óháð því hvenær brot kann að hafa verið framið.

Hafi umsækjandi verið dæmdur til refsingar fyrir brot á öðrum ákvæðum almennra hegningarlaga eða laga um ávana- og fíkniefni skal meta áhrif þess á hæfi viðkomandi til að gegna því starfi sem um ræðir, m.a. að teknu tilliti til eðlis starfsins og alvarleika brotsins.

Því mun Strætó bs. afla sérstaks sakavottorðs við ráðningar í öll störf við akstursþjónustu fatlaðs fólks, hvort sem er fyrir stjórnendur eða aðra starfsmenn. Skrifleg staðfesting embættis ríkissaksóknara og inntak hennar skal skráð og viðhlítandi öryggisráðstafanir gerðar við vörslu þess.

3.1.12 Trúnaðarskylda starfsmanna Strætó bs. og brot í starfi

Starfsfólk Strætó bs. skal skrifa undir yfirlýsingu um trúnaðar- og þagnarskyldu. Trúnaðarskylda helst þótt látið sé af starfi.

Komi upp grunur um brot rannsakar Strætó bs. málið eða, eftir atvikum, lögregla ef brot er talið alvarlegt. Niðurstaða rannsóknarinnar liggur til grundvallar framhaldi málsins. Sé um vægt og fyrsta brot starfsmanns að ræða skal hann áminntur. Við endurtekið og/eða alvarlegt brot skal starfsmanni vikið úr starfi, tímabundið eða varanlega, eftir atvikum.

3.1.13 Fræðsla til notenda

Strætó bs. mun sjá um gerð fræðsluefnis vegna innleiðingar á notkun smáforrits og tryggja viðunandi aðlögunartíma vegna tæknilegra breytinga.

3.2 Útboð og umsjón aksturssamninga

3.2.1 Útboð akstursþjónustu

Strætó bs. annast útboð akstursþjónustunnar. Í því felst m.a. greining á akstursumfangi, þörfum notenda og kröfum sem gerðar eru um búnað bíla og öryggismál.

Einnig annast Strætó bs. gerð útboðsgagna og sér um að verkið/þjónustan verði boðin út í samræmi við lög og reglur þar að lútandi.

3.2.2 Umsjón aksturssamninga og eftirlit

Verktökum er óheimilt að ráða í störf við akstursþjónustuna, hvort sem er bílstjóra eða stjórnendur, þá sem hafa hlotið refsídóma vegna brota á ákvæðum XXII. eða XXIII. kafla almennra hegningarlaga, nr. 19/1940, með síðari breytingum, óháð því hvenær brot kann að hafa verið framið.

Hafi umsækjandi verið dæmdur til refsingar fyrir brot á öðrum ákvæðum almennra hegningarlaga skal meta áhrif þess á hæfi viðkomandi til að gegna því starfi sem um ræðir, m.a. að teknu tilliti til eðlis starfsins og alvarleika brotsins.

Verktaki og allt starfsfólk hans sem veitir fötluðu fólki þjónustu skal undirrita samþykki fyrir öflun sérstaks sakavottorðs um viðkomandi. Skrifleg staðfesting embættis ríkissaksóknara og inntak hennar skal skráð og viðhlítandi öryggisráðstafanir gerðar við vörslu gagna.

3.2.3 Trúnaðarskylda verktaka, starfsmanna þeirra og brot í starfi

Verktaki og starfsfólk hans skal skrifa undir yfirlýsingu um trúnaðar- og þagnarskyldu. Trúnaðarskylda helst þótt látið sé af starfi.

Komi upp grunur um brot rannsakar Strætó bs. málið eða, eftir atvikum lögregla ef brot er talið alvarlegt. Niðurstaða rannsóknarinnar liggur til grundvallar framhaldi málsins. Strætó bs. áskilur sér allan rétt til að hafna þjónustu ákveðinna starfsmanna verktaka liggja fyrir því gild rök.

3.2.4 Þjálfun starfsmanna verktaka

Strætó bs. skal halda námskeið a.m.k. árlega fyrir starfsfólk verktaka sem annast akstursþjónustu fatlaðs fólks þannig að það sé vel undirbúið til að sinna starfi sínu af hæfni og skilningi.

Einnig annast starfsfólk Strætó bs. nauðsynlega þjálfun í notkun aksturskerfisins sem stýrir nýtingu ökutækja og söfnun upplýsinga um veitta þjónustu.

Allt starfsfólk verktaka sem starfar við akstursþjónustu fatlaðs fólks skal hafa virðingu og tillitssemi gagnvart fötluðu fólki að leiðarljósi í störfum sínum.

3.2.5 Búnaður í bílum

Strætó bs. lætur verktökum í té búnað til þess að taka við akstursþöntunum og skrá akstursþjónustu í bílum sínum.

Verktakar skulu sjá til þess að allur búnaður, annar en Strætó bs. lætur honum í té, uppfylli opinberar kröfur til fólksflutninga og sérstakar kröfur Strætó bs. er gilda um flutning fatlaðs fólks. Starfsmenn Strætó bs. skulu gera athugasemdir við búnað ef þeir telja að hann uppfylli ekki settar kröfur skv. útboðsgögnum og skal verktaki þá bæta úr því tafarlaust eða innan tilsetts tíma.

3.2.6 Uppgjör við verktaka

Umfang akstursþjónustu verktaka er fengin úr gagnagrunni aksturskerfisins þar sem skráðar eru akstursbeiðnir, aksturs- og ferðatími og aksturslengd hvers bíls og verktaka.

Greitt skal fyrir akstur samkvæmt greiðsluskilmálum og ákvæðum er fram koma í útboðsgögnum.

3.3 Samskipti og uppgjör við sveitarfélögin

3.3.1 Ábendingar og kvartanir

Starfsfólk Strætó bs. tekur við öllum ábendingum og kvörtunum og skráir þær með rafrænum hætti í ábendingarkerfi Strætó bs. Samhliða því að ábendingar og kvartanir eru skráðar í ábendingarkerfi skulu þær flokkaðar og merktar á viðeigandi hátt eftir eðli og alvarleika. Strætó bs. sér til þess að brugðist sé við ábendingum og kvörtunum á viðeigandi hátt og samkvæmt viðbragðsáætlun aksturþjónustunnar.

Alvarlegar ábendingar skulu berast tafarlaust til félagsþjónustu viðkomandi sveitarfélags og/eða þeirra aðila sem málið varðar hverju sinni.

Ábendingar og kvartanir notenda um þjónustuna, sem berast til félagsþjónustu sveitarfélaganna, skal skrá í aksturskerfið eða senda þær í tölvupósti til Strætó bs.

Stjórnendur Strætó bs./aksturþjónustunnar skulu bregðast tafarlaust við ábendingum og kvörtunum, hvaðan sem þær berast. Varði þær störf verktaka er það á ábyrgð Strætó bs. að koma þeim til hans og kalla eftir viðbrögðum. Verktaki skal þá bregðast við með skriflegum (rafrænum) hætti innan þriggja sólarhringa hið mesta, en tafarlaust ef kvörtun er alvarlegs eðlis.

3.3.3 Upplýsingagjöf

Starfsfólk félagsþjónustu hvers sveitafélags getur óskað eftir upplýsingum er varða aksturþjónustu með notendur viðkomandi sveitarfélags, s.s. yfirlit yfir ferðir, tölfraðilegar upplýsingar o.þ.h.

Strætó bs. sendir starfsmönnum félagsþjónustu sveitarfélaganna starfs- og rekstraryfirlit yfir aksturþjónustuna undangengið ár eigi síðar en í lok febrúar ár hvert. Í yfirlitinu skal gerð grein fyrir starfsemi á árinu.

3.3.4 Uppgjör aksturskostnaðar umfram fargjöld

Uppgjör til sveitarfélaganna á aksturskostnaði umfram fargjöld skulu send þeim fyrir 20. dag næsta mánaðar með gjalddaga 10 dögum síðar.

3.3.6 Þjónustuhópur

Þjónustuhópur sameiginlegrar aksturþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu er samráðsvettvangur þeirra aðila sem að verkefninu koma og hefur það hlutverk að fylgjast með framkvæmd aksturþjónustunnar og fjalla um atriði sem betur mega fara. Hann er jafnframt ráðgefandi stjórn aksturþjónustu og Strætó bs.

Fundir þjónustuhópsins eru ekki vettvangur umfjöllunar um einstaka notendur eða starfsmenn Strætó bs.

Skipan þjónustuhóps

Þjónustuhópurinn er skipaður fulltrúum tilnefndum af eftirtöldum aðilum:

- Tveir fulltrúar stjórnar aksturþjónustunnar og skal annar koma frá Reykjavík. Þá skal annar þessara tveggja fulltrúa vera formaður hópsins.
- Fulltrúi Strætó bs., starfsmaður hópsins, m.a. til undirbúnings funda.
- Fulltrúi Öryrkjabandalags Íslands.
- Fulltrúi Þroskahjálpar.
- Fulltrúi verktaka.

Þeir sem skipa fulltrúa í þjónustuhópinn ákveða starfstíma þeirra og varamenn.

Verkefni þjónustuhóps

- Fara yfir tölfraðilegar upplýsingar frá Strætó bs. um framkvæmd þjónustunnar.
- Fjalla um fyrirkomulag pantana og afpantana.
- Fjalla um þjónustu og þjónustutíma í þjónustuveri.
- Fjalla um öryggismál, þ.m.t. fyrirkomulag fylgdarmanna og þjálfun starfsmanna Strætó bs. og akstursverktaka.
- Fjalla um ábendingar sem snúa að akstri og framkvæmd þjónustunnar.

Tillögur þjónustuhóps

Tillögur varðandi breytingar á þjónustu skal leggja fyrir stjórn aksturþjónustunnar og skal bíða heimilda þaðan áður en ráðist er í breytingarnar.

Fundir þjónustuhóps

Þjónustuhópurinn skal funda um framkvæmd og framvindu aksturþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu í samræmi við ofangreint, eigi sjaldnar en á tveggja mánaða fresti og oftast ef ástæða er til, eða ef tveir fulltrúar í þjónustuhópnum óska eftir því.

Starfsmaður hópsins boðar til fundar í samráði við formann hans.

Fundir skulu boðaðir með tölvupósti með minnst þriggja virkra daga fyrirvara eða samkvæmt fyrirfram ákveðnum tímasetningum.

Dagskrár skal getið í fundarboði.

Fundargerðir þjónustuhópsins skulu sendar stjórn aksturþjónustunnar til upplýsingar.

Trúnaður

Þeir sem skipa þjónustuhópinn skulu gæta trúnaðar um þau mál sem eru til umfjöllunar hverju sinni. Trúnaðarskylda helst þó fulltrúi láti af setu í þjónustuhópnum.

4. Gildistaka og breytingar

Þjónustulýsing þessi kemur í stað þjónustulýsingar fyrir akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu, sem samþykkt var 19. maí 2014.

Tillögur að breytingum á þjónustulýsingu þessari skulu lagðar fyrir sveitarstjórnir þeirra sveitarfélaga sem eru aðilar að henni og taka þær gildi þegar allar hlutaðeigandi sveitarstjórnir hafa samþykkt þær.

Reykjavík xx.xx. 2020

Fh. Garðabæjar

Fh. Reykjavíkurborgar

Fh. Seltjarnarnesbæjar

Fh. Mosfellsbæjar