



Ráðhús Reykjavíkur
Borgarráð
Tjarnargötu 11
101 Reykjavík

Tillaga um reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks

Á fundi velferðarráðs þann 20. maí 2020 var samþykkt svohljóðandi tillaga um reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks:

Lagt er til að nágildandi reglur Reykjavíkurborgar um ferðaþjónustu fatlaðs fólks sem voru samþykktar á fundi velferðarráðs þann 22. febrúar 2018 og á fundi borgarráðs þann 6. mars 2018 falli úr gildi frá 1. júlí 2020 þegar sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu taka gildi.

Samþykkt.

Eftirfarandi bókanir voru lagðar fram:

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

Nýjar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks voru samþykktar í borgarráði 12. febrúar, en í ljósi þess að breytingar hafa orðið í hópi sveitarfélaga sem starfa saman og þess að töluverðar breytingar eru gerðar frá fyrra fyrirkomulagi er nauðsynlegt að gera skýr skil á milli eldri regla og nýrra og því er nauðsynlegt að fella úr gildi sérstakar reglur Reykjavíkurborgar samhliða gildistöku nýsamþykkrá sameiginlegra reglna.

Fulltrúi Flokks fólksins lagði fram svohljóðandi bókun:

Tillaga meirihlutans er að sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks sem hafa verið samþykktar gildi áfram en núverandi reglur falli úr gildi. Fulltrúi Flokks fólksins veltir fyrir sér hvort búið sé að reyna allt til að mæta þeim ábendingum sem fram eru settar á

minnisblaði starfshóps SSH. Enn má sjá að einhverjum atriðum er ólokið eða eru í bið. Í fyrri bókun Ff um þessi mál var lögð áhersla á samráð og jafnræði. Það er fólkið sjálft sem segir til um hverjar þarfir þeirra eru og óskir. Það á eftir að finna lausn á akstri utan höfuðborgarsvæðis. Það er einnig áhyggjuefni að fólk sem orðið hefur fyrir slysum eða eru í endurhæfingu fellur ekki endilega undir lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir. Hér er sagt „ekki endilega“ sem þýðir án efa að sveitarfélag getur ráðið þessu ef það vill. Huga þarf áfram að þessum og fleiri atriðum þegar reglurnar verða endurskoðaðar. Flokkur fólksins leggur áherslu á sveigjanleika í öllu tilliti og að ávallt sé hægt að finna leiðir til að leysa sérþarfir fólks. Þriggja mínútna biðin má t.d. aldrei vera þannig að hún stressi fólk eða valdi álagi.

Fulltrúi Sósíalístaflokks Íslands lagði fram svohljóðandi bókun:

Hér er lagt til að reglur Reykjavíkurborgar um ferðaþjónustu fatlaðs fólks falli úr gildi, þar sem sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu hafa verið samþykktar. Fulltrúi sósíalísta samþykkir að fella eldri reglur úr gildi, þar sem það getur leitt til misræmis og verið villandi fyrir notendur að hafa tvennar reglur í gangi þegar nýjar reglur hafa tekið gildi. Fulltrúi sósíalísta staðfesti ekki nýju sameiginlegu reglurnar á sínum tíma og vísar í bókun sína frá velferðarráðsfundum þegar reglurnar voru samþykktar þann 12. febrúar 2020 til útskýringa. Varðandi nýju reglurnar þá er jákvætt að sjá að þær hafi verið unnar í samvinnu með notendum og það er ýmislegt gott sem kemur til með þeim, þar má m.a. nefna að heimilt er að nýta akstursþjónustu þó viðkomandi njóti styrks til reksturs bifreiðar frá Tryggingastofnun. Hér er þó verið að leggja til að aksturstími verði stytur til miðnættis, í stað kl. 1:00. Á föstudags- og laugardagskvöldum er þó ekið áfram til kl. 1:00, til að leitast við að koma til móts við þarfir notenda en þá er þörfin sem mest. Þó að fáir nýti þjónustuna frá miðnættis til 01:00, þá telur fulltrúi sósíalísta að það hefði ekki átt að skerða þessa þjónustu.

Fulltrúar Samfylkingarinnar, Pírata og Vinstri grænna lögðu fram svohljóðandi gagnbókun:

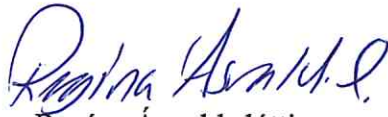
Fulltrúar meirihlutans áréttu að mikilvægt er að einstök sveitarfélög geti þó gengið lengra eða sett sér reglur um þjónustu sem gilda um íbúa sinna sveitarfélaga, svo lengi sem ekki sé gengið skemur en hér er kveðið á um. Mikilvægt er að reglulega verði leitað til ytri aðila til að framkvæma könnun á upplifun og reynslu notenda til að bæta þjónustuna. Einnig er mikilvægt að innleiða það verklag að fulltrúar ferðaþjónustunnar og notenda hennar komi reglulega á fund velferðarráðs og fari yfir stöðu mála.

Fulltrúi Sósíalístaflokks Íslands lagði fram svohljóðandi gagnbókun:

Það er að gott að Reykjavíkurborg geti sett upp sér reglur í framtíðinni ef ástæða þykir til þess.

Tillagan er hér með send til samþykktar.

Virðingarfyllst

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Regína Ásvaldsdóttir'.

Regína Ásvaldsdóttir
sviðsstjóri



Tillaga

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir, sviðsstjóri

Efni tillögu: Sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu

Lagt er til að sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu, sem samþykktar voru á fundi velferðarráðs þann 12. febrúar 2020 og á fundi borgarráðs þann 20. febrúar 2020, gildi áfram en núgildandi reglur Reykjavíkurborgar um ferðaþjónustu fatlaðs fólks sem voru samþykktar á fundi velferðarráðs þann 22. febrúar 2018 og á fundi borgarráðs þann 6. mars 2018 falli úr gildi frá 1. júlí 2020 þegar sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu koma til framkvæmda. .

Greinargerð:

Sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu voru samþykktar á fundi velferðarráðs þann 12. febrúar 2020 og á fundi borgarráðs þann 20. febrúar 2020. Til þessa hefur Reykjavíkurborg haft sérreglur um ferðaþjónustu fatlaðs fólks til viðbótar við sameiginlegar reglur fyrir akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu.

Reglur um sameiginlega akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu fjalla um tilhögun þjónustunnar og þau viðmið sem gilda auk þess sem nánar er fjallað um framkvæmd þjónustunnar í þjónustulýsingu. Framangreindar reglur og þjónustulýsing hafa verið unnar í samvinnu við hagsmunasamtök fatlaðs fólks og starfsfólk velferðarsviðs Reykjavíkurborgar og taka þær til þeirrar þjónustu sem fram kemur í núgildandi reglum Reykjavíkurborgar um ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Ekki er talið æskilegt að í gildi séu tvær reglur um sömu þjónustu en slíkt getur leitt til misræmis og verið villandi fyrir notendur, auk þess sem það að hafa einar reglur auðvelda vinnu og tryggir meira samræmi í þjónustu.

Sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu byggja á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga, nr. 40/1991 og lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, nr. 38/2018. Markmið sameiginlegra reglna um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu er að fatlað fólk eigi kost á

akstursþjónustu sem miðar að því að það geti farið allra sinna ferða með þeim hætti sem það kys og á þeim tíma sem það velur gegn viðráðanlegu gjaldi. Markmið akstursþjónustu er að gera þeim sem ekki geta nýtt sér almenningsfarartæki vegna fítlunar kleift að stunda atvinnu, nám og njóta tómsunda, ásamt því að veita þjónustu vegna aksturs á þjónustustofnanir og vegna annarrar þjónustu samkvæmt lögum nr. 38/2018 um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.

Sjá nánar í meðfylgjandi minnisblaði.

Fylgiskjöl:

1. Minnisblað, dags. 17. maí 2020



Minnisblað

Viðtakandi: Velferðarráð
Sendandi: Regína Ásvaldsdóttir

Efni: Sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu

Forsaga.

Samkvæmt 29. gr. laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga, með síðari breytingum og lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 skulu sveitarfélög veita fötluðu fólki kost á akstursþjónustu með það að markmiði að gera þeim sem ekki geta nýtt sér almenningsfarartæki kleift að stunda atvinnu og nám, njóta tólmstunda, auk aksturs á þjónustustofnanir.

Frá árinu 2014 hafa fimm sveitarfélög á höfuðborgarsvæðinu staðið sameiginlega að akstursþjónustu fatlaðs fólks en Strætó bs. hefur annast rekstur, m.a. með rekstri þjónustuværs og utanumhaldi um skipulag þjónustunnar. Samningur Strætó við verktaka um akstursþjónustu rann út 31. desember 2019 en hefur verið framlengdur til 1. júlí 2020.

Á fundi stjórnar sambands sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu (SSH) þann 8. apríl 2019 fól stjórnin framkvæmdastjóra að setja á laggirnar vinnuhóp sem hefði það hlutverk að fara yfir og skoða forsendur á nýju útboði á akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu. Í hópinn tilnefndi stjórn Harald Sverrisson frá stjórn SSH, Pál Björgvin Guðmundsson framkvæmdastjóra SSH, Björgu Fenger stjórnarformann Strætó bs. og Regínu Ásvaldsdóttur sviðstjóra velferðasviðs Reykjavíkurborgar. Eftir umræður varð niðurstaðan sú að Hafnarfjörður og Kópavogur buðu út eigin akstursþjónustu. Á fundi stjórnar SSH þann 7. október sl. var samþykkt að vinna áfram að málinu með það að leiðarljósi að sveitarfélög á höfuðborgarsvæðinu utan Hafnarfjarðar og Kópavogs myndu bjóða sameiginlega út akstursþjónustu fyrir fatlað fólk. Var verkefnahópnum falin áframhaldandi vinna vegna þjónustulýsingar og og auk þess var Strætó bs. falið að vinna að útboðsmálum. . Verkefnahópurinn vann ásamt sérfræðingum viðkomandi sveitarfélaga; Reykjavíkurborgar, Seltjarnarnessbæjar, Mosfellsbæjar og Garðabæjar ásamt Strætó bs. með það að markmiði að setja saman ný drög að samkomulagi milli sveitarfélaganna, ásamt sameiginlegum reglum og þjónustulýsingu sem þurfti að liggja fyrir til grundvallar útboði.

Sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu.

Sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu voru samþykktar á fundi velferðarráðs þann 12. febrúar 2020 og á fundi borgarráðs þann 20. febrúar 2020.

Helstu nýmæli í sameiginlegum reglum og þjónustulýsingu með þeim eru eftirfarandi:

- Notandi greiðir lægra verð fyrir ferðir sem eru pantaðar fram í tímann.
- Þöntunartími þjónustuværs er stytur til kl. 16:00 á virkum dögum, var áður til kl. 18:00.
- Aksturstími er stytur til miðnættis, þ.e. til kl. 24:00 í stað kl. 1:00. Á föstudags- og laugardagskvöldum er ekið áfram til kl. 1:00.
- Aksturstími á stórhátíðardögum er lengdur til kl. 22:00, var áður til kl. 17:00.
- Heimilt er að nýta akstursþjónustu þó viðkomandi njóti styrks til reksturs bifreiðar frá Tryggingastofnun.
- Myndavélar verða í öllum sérútbúnum bílum og verður slíkum bílum fjölgað úr 30 í 45.
- Notkun leigubíla eykst að sama skapi úr 10% í 30% ferða og samið verður við ákveðna leigubílstjóra/leigubílastöð um fastar ferðir.
- Beintenging verður við aksturskerfi leigubílastöðvar.
- Í stað samráðshóps félagsmálastjóra er skipuð sérstök stjórn akstursþjónustu.
- Unnið verður að því að efla notendur til aukins sjálfstæðis og frekari virkni í notkun almenningssamgangna samhliða akstursþjónustu.

Þann 10. janúar sl. fundaði vinnuhópur Samtaka sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu með hagsmunasamtökum fatlaðs fólks þar sem drög að reglum og þjónustulýsingu voru kynnt og rædd ásamt yfirliti yfir helstu tillögur að breytingum.

Tillögur að sameiginlegum reglum og þjónustulýsingu voru lagðar fyrir velferðarráð þann 15. janúar síðastliðinn. Velferðarráð samþykkti að vísa málinu til aðgengis- og samráðsnefndar í málefnum fatlaðs fólks og óska eftir umsögnum helstu hagsmunaaðila og fulltrúum notenda.

Þann 16. janúar var fundað með aðgengis- og samráðsnefnd en í nefndinni sitja fulltrúar ÖBÍ, fulltrúar NPA miðstöðvarinnar og fulltrúar Þroskahjálpar auk kjörinna fulltrúa Reykjavíkurborgar. Á fundinum voru drög að reglum og þjónustulýsingu kynntar.

Í kjölfar fundarins var óskað formlega eftir umsögnum ofantalinna hagsmunaaðila. Formleg umsögn barst frá ÖBÍ, dags. 24. janúar og aðgengis- og samráðsnefnd í málefnum fatlaðra, dags. 24. janúar 2020. Í minnisblaði, sbr. fylgiskjal IV, er farið yfir það hvernig helstu ábendingum hefur verið mætt í sameiginlegu reglunum og þjónustulýsingunni.

Útboð vegna akstursþjónustu var formlega sett af stað 31. mars 2020. Alls bárust 6 tilboð. Gert er ráð fyrir því að gengið verði frá samningi við verktaka á næstu vikum. Verktaki mun hefja akstur 1. júlí 2020 og koma þá sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks til framkvæmda.

Sérreglur Reykjavíkurborgar um ferðaþjónustu fatlaðs fólks.

Til þessa hefur Reykjavíkurborg haft sérreglur um ferðaþjónustu fatlaðs fólks til viðbótar við sameiginlegar reglur fyrir akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu. Sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu voru samþykktar á fundi velferðarráðs þann 12. febrúar 2020 og á fundi borgarráðs þann 20. febrúar 2020. Eins og rakið

er hér að framan voru þær unnar í samvinnu við notendur og sérfræðinga í málefnum fatlaðs fólks.

Sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu taka til þeirrar þjónustu sem fram kemur í nógildandi reglum Reykjavíkurborgar um ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Ekki er talið æskilegt að í gildi séu tvær reglur um sömu þjónustu en slíkt getur leitt til misræmis og verið villandi fyrir notendur. Auk þess auðvelda einar reglar alla vinnu fyrir starfsfólk og tryggja meira samræmi í þjónustu.

Því er lagt til að velferðarráð felli úr gildi nógildandi reglur Reykjavíkurborgar um ferðaþjónustu fatlaðs fólks sem voru samþykktar á fundi velferðarráðs þann 22. febrúar 2018 og á fundi borgarráðs þann 6. mars 2018 frá þeim tíma er sameiginlegar reglur um akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu koma til framkvæmda eða þann 1. júlí 2020.

Fylgiskjöl:

1. Sameiginlegar reglur fyrir akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu
2. Þjónustulýsing fyrir sameiginlega akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu
3. Reglur Reykjavíkurborgar um ferðaþjónustu fatlaðs fólks
4. Minnisblað, svör við ábendingum og athugasemdum frá hagsmunasamtökum fatlaðs fólks



Samtök sveitarfélaga
á höfuðborgarsvæðinu

Sameiginleg akstursþjónusta fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu

Sameiginlegar reglur

Samþykkt 6.mars 2020.



6. mars
JH

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. 5.mars 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 félagsþjónustu 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.

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 þrjú 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 félagsþjónustu 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. læknavottorð 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 þrjú 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 tómstunda, læknisferða, sjúkraþjálfunar 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 pósthöfð 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 kynnt 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.

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 refsidóm 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 stjórnarsýslulögum 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.

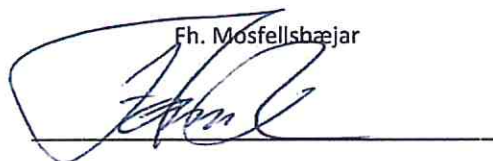
Tillögur að breytingum á reglum þessum skulu lagðar fyrir sveitarstjórnir þeirra sveitarfélaga sem eru aðilar að þeim og taka þær gildi þegar allar hlutaðeigandi sveitarstjórnir hafa samþykkt þær.

Kópavogi 6.mars 2020.

Fh. Garðabæjar


Fh. Reykjavíkurborgar


Fh. Seltjarnarnesbæjar


Fh. Mosfellsbæjar




Samtök sveitarfélaga
á höfuðborgarsvæðinu

Sameiginleg akstursþjónusta fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu

Þjónustulýsing

Samþykkt 6.mars 2020.



G. Lind
R. J. J.

Efnisyfirlit

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
3.3.6	Þjónustuhópur	10
4.	Gildistaka og breytingar	11

G. Jónsson



1. Inngangur

Samkvæmt samkomulagi eftirtalinna sveitarfélaga, Garðabæjar, Reykjavíkurborgar, Seltjarnnesbæjar og Mosfellsbæjar, dags. 6.mars 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. sínum 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:

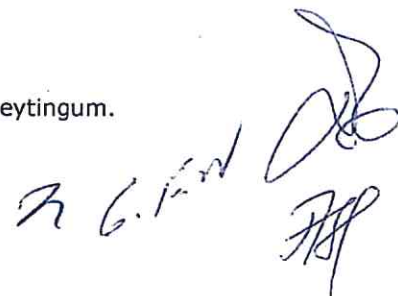
Ferð sem pöntuð er samdægurs, þ.e. ferð sem áformuð er sama dag og pantað er.

Ekki mætt í ferð:

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

Ferðatími:

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



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

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 Félagsþjónusta sveitarfélaganna

Félagsþjónusta 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 panta og afpanta ferðir með tölvupósti, í gegnum vefsíðu eða smáforrit.

Tekið er við pöntunum ferða og afpöntunum í gegnum síma á opnunartíma þjónustuværs 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 gamlársdegi)
- Kl. 10:00-13:00 á aðfangadag og gamlársdag.

Utan opnunartíma þjónustuværs 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 þjónustuværs

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 þjónustuværs 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 gamlársdegi, 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.

G. Jónsson
2





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.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.

- 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 tryggð 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.

Hópferðir

- 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.

Afpantanir ferða

- Þegar fyrirséð 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 bílinum.

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 refsidóma 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 refsidóma 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.

G. Jónsson
M

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 liggi 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./akstursþjónustunnar 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, tölfræðilegar 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 Proskahjálpar.
- Fulltrúi verktaka.

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

Verkefni þjónustuhóps

- Fara yfir tölfræðilegar 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.

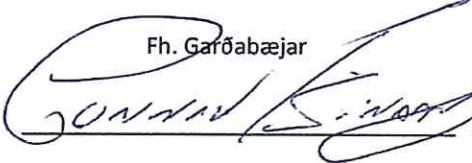


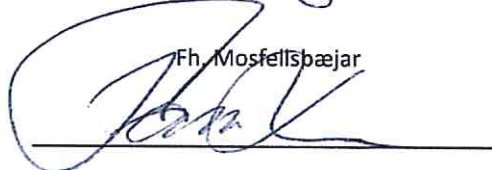
G. Lind
M. J. Jónsson

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.

Kópavogur 6.mars 2020.

 Fh. Garðabæjar	 Fh. Reykjavíkurborgar
 Fh. Seltjarnarnesbæjar	 Fh. Mosfellsbæjar

Reglur Reykjavíkurborgar um ferðapjónustu fatlaðs fólks

I. kafli Almenn ákvæði

1. gr. Markmið

Markmið ferðapjónustu fatlaðs fólks er að gera þeim sem ekki geta nýtt sér almenningsfarartæki vegna fötlunar kleift að stunda atvinnu og nám og njóta tómsunda.

II. kafli Umsókn um þjónustu og skilyrði fyrir þjónustu

2. gr. Umsókn og fylgigögn

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar annast afgreiðslu umsóknar um ferðapjónustu fatlaðs fólks. Umsækjandi getur veitt öðrum skriflegt umboð til að sækja um fyrir sína hönd.

Umsókn um undanþágu frá 2. mgr. 3. gr. vegna sérstakra aðstæðna, s.s. vegna færðar, tímabundinna veikinda eða bilunar á bifreið sem notandi hefur til umræða skal senda til þjónustumiðstöðvar í því hverfi sem umsækjandi á lögheimili í.

Með umsókn skulu fylgja öll nauðsynleg gögn, s.s. læknisvottorð, greining á fötlun¹ og upplýsingar um styrk frá Tryggingastofnun ríkisins til bifreiðakaupa eða reksturs bifreiðar. Þjónustumiðstöð er heimilt að óska eftir nánari upplýsingum um umsækjanda, með hans samþykki.

Umsókn skal metin á grundvelli möguleika umsækjanda til að nýta sér þjónustu almenningsvagna og/eða aðra ferðamöguleika.

Viðmið um ferðafjölda skulu taka mið af þörfum hvers og eins.

3. gr. Skilyrði fyrir samþykki umsóknar

Umsækjandi skal uppfylla öll eftirfarandi skilyrði til að umsókn verði samþykkt og verða skilyrðin að vera uppfyllt á meðan umsækjandi fær ferðapjónustu fatlaðs fólks:

1. Umsækjandi skal eiga lögheimili í Reykjavík.
2. Umsækjandi skal teljast fatlaður í skilningi 2. gr. laga um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992.

¹ Til dæmis frá Greiningarstöð ríkisins og Landspítala háskólasjúkrahúsi.

3. Umsækjandi á ekki rétt á niðurgreiddri akstursþjónustu frá öðrum aðilum eða rétt á akstri samkvæmt öðrum lögum, reglugerðum eða reglum.
4. Umsækjandi hafi ekki fengið styrk til bifreiðakaupa frá Tryggingastofnun ríkisins né njóta styrks til reksturs bifreiðar.
5. Umsækjandi skal uppfylla eitt eða fleiri eftirfarandi skilyrða:
 - a. 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.
 - b. Er blindur.
 - c. Er ófær um að nota almenningsfarartæki vegna annarrar langvarandi fötlunar.

Þjónustumiðstöð er heimilt að veita undanþágu frá 4. tl. 1. mgr. 3. gr. reglna þessara vegna sérstakra aðstæðna, s.s. vegna færðar, tímabundinna veikinda eða bilunar á bifreið sem þeir hafa til umráða.

Hafi fatlaður einstaklingur, sem orðinn er 67 ára, fengið ferðapjónustu fatlaðs fólks áður en hann náði þeim aldri á hann rétt á þeirri þjónustu áfram meðan þörf krefur að uppfylltum nánar tilgreindum skilyrðum í reglum þessum. Einstaklingur sem náð hefur 67 ára aldri og sækir um þjónustu samkvæmt reglum þessum getur átt rétt á ferðapjónustu fatlaðs fólks ef sýnt þykir að fötlun hans stafi ekki af aldurstengdri skerðingu að mati velferðarsviðs Reykjavíkurborgar og að uppfylltum nánar tilgreindum skilyrðum í reglum þessum.

4. gr.

Gildistími umsóknar

Gildistími samþykkrar umsóknar skal taka mið af þörf 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. Þjónustumiðstöð skal upplýsa notanda að jafnaði tveimur mánuðum áður en samþykkt umsókn rennur úr gildi.

Notandi skal upplýsa þjónustumiðstöð um breytingar á högum sínum. Ef um er að ræða verulegar breytingar á högum umsóknaraðila eftir að umsókn hefur verið samþykkt er þjónustumiðstöð heimilt að endurskoða gildistíma samþykkis fyrir ferðapjónustu fatlaðs fólks.

5. gr.

Tímabundið samþykki

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

Íbúar annarra sveitarfélaga en Reykjavíkurborgar sem óska eftir ferðapjónustu fatlaðs fólks í Reykjavík vegna tímabundinnar dvalar geta sótt um að fá ferðapjónustu fatlaðs fólks á þjónustumiðstöð Reykjavíkurborgar. Heimilt er að samþykkja slíkar umsóknir að því tilskildu að þeir hafi samþykkt fyrir henni í lögheimilissveitarfélagi og viðkomandi sveitarfélag greiði kostnað við ferðir.

6. gr.

Ferðaþjónusta fyrir börn

Forsjáraðilar fatlaðra barna sækja um akstur samkvæmt reglum þessum fyrir börn, t.d. vegna tómstunda, læknisferða, sjúkrahjálfunar eða til að rjúfa félagslega einangrun. Barn yngra en sex ára skal ávallt vera í fylgd fullorðins einstaklings þegar ferðast er með ferðaþjónustu fatlaðs fólks. Þurfi barn bílstól er það á ábyrgð foreldra að útvega hann.

Reglur þessar taka ekki til skólaaksturs barna í grunnskóla en með skólaakstri er átt við allan akstur á skólatíma, þ.m.t. á þeim tíma sem barn dvelst í lengdri viðveru á vegum skólans.

III. kafli

Framkvæmd ferðaþjónustunnar

7. gr.

Þjónustutími

Ferðaþjónusta fatlaðs fólks er í boði á eftirtöldum tímum:

Virka daga frá kl. 6:30 til kl. 01:00.

Laugardaga frá kl. 8:00 til kl. 01:00.

Sunnudaga frá kl. 11:00 til kl. 01:00.

Akstur á stórhátíðardögum er eins og á sunnudögum að undanskildum aðfanga- og gamlársdegi. Þá daga er aksturþjónusta til kl. 17:00.

Miðað er við að ferðir hefjist innan þjónustutíma.

8. gr.

Pantanir/afpantanir

Notendur panta ferðir á netinu eða hjá þjónustuveri Strætó bs. Tekið er á móti pöntunum alla daga á opnunartíma þjónustovers. Ekki er unnt að tryggja að hægt sé að veita þjónustu til einstaklinga nema pantað sé með a.m.k. tveggja klukkustunda fyrirvara, þó reynt sé að bregðast við pöntunum eins fljótt og auðið er.

Notendur skulu gefa upplýsingar um fastar ferðir vegna t.d. vinnu, skóla eða hæfingar til að þjónustuaðilar geti leitað hagræðis við skipulagningu ferða.

Ekki er unnt að tryggja að unnt sé að veita þjónustu vegna hópferða nema þær séu pantaðar með minnst tveggja sólarhringa fyrirvara. Hópur telst vera fimm einstaklingar eða fleiri en hver einstaklingur greiðir eftir sem áður fyrir sig.

Afpöntun reglubundinna ferða skal vera með sem lengstum fyrirvara, helst deginum áður, en í undantekningartilvikum með tveggja klukkustunda fyrirvara fyrir fyrirhugaða ferð. Að öðrum kosti telst ferðin með í uppgjöri.

9. gr.

Tilhögun ferða

Ferð er skilgreind í reglum þessum sem akstur frá einum stað til annars, innan þjónustusvæðis samkvæmt reglum þessum.

Notandi skal vera tilbúinn til brottfarar í anddyri brottfararstaðar á umsömdum tíma. Biðtími fyrir notendur skal að jafnaði ekki fara yfir tíu mínútur frá umsömdum tíma. Ef notandi þarf aðstoð við að komast í og úr bifreið skal ökumaður aðstoða hann við það.

Ekki er beðið á meðan notandi sinnir erindi sínu.

Miða skal við að ferðatími milli staða sé svipaður og hjá almenningsvögnum. Ferðatími notanda skal ekki vera lengri en 60 mínútur í senn. Notendur þurfa þó að vera viðbúnir töfum eða breytingum á áætlun, s.s. vegna færðar og umferðartafa á annatímum.

Ferðþjónustan er sérhæfð þjónusta og byggist á samnýtingu ökutækja þannig að fleiri en einn notandi ferðast að jafnaði saman.

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.

10. gr.

Aðrir farþegar og aðstoðarmenn

Notanda er heimilt að hafa með sér einn farþega og greiðir notandinn þá sama gjald fyrir hann.

Börn undir sex ára aldri í fylgd með fötluðum foreldrum greiða ekkert gjald.

Fyrir fylgdarmann fatlaðs barns sem er yngra en sex ára er ekki greitt fargjald.

Geti notandi ekki ferðast einn að mati þjónustumiðstöðvar skal aðstoðarmaður fylgja honum. Fyrir aðstoðarmenn er ekki greitt fargjald.

11. gr.

Gjald og þjónustusvæði

Gjald fyrir hverja ferð skal miðast við gjaldskrá velferðarsviðs um ferðþjónustu fatlaðs fólks.

Þjónustusvæði ferðþjónustunnar er Hafnarfjörður, Garðabær, Kópavogur, Reykjavík, Seltjarnarnes og Mosfellsbær.

IV. kafli

Öryggi og samráð

12. gr.

Öryggi

Ökutæki, ökumenn og aðrir starfsmenn sem koma að ferðapjónustu fatlaðs fólks skulu uppfylla ákvæði gildandi laga og reglugerða um starfsemina auk þess sem hafa ber hliðsjón af leiðbeiningum velferðarráðuneytisins fyrir sveitarfélög um ferðapjónustu fyrir fatlað fólk.

Ökumaður sem sinnir ferðapjónustu fatlaðs fólks skal hafa aukin ökuréttindi og hafa sótt skyndihjálparnámskeið og önnur þau námskeið sem sérstaklega eru ætluð ökumönnum fólksflutningabifreiða.

Ökumaður skal jafnframt reglulega sitja námskeið um þjónustu við fatlað fólk með það að markmiði að vera vel undirbúinn fyrir það verkefni að sinna ólíkum notendum og til að auka skilning og hæfni hans í þjónustunni.

Óheimilt er að ráða starfsmann til aksturs eða annarrar ferðapjónustu sem hlotið hefur refsisdóm fyrir brot á ákvæðum XXII., XXIII. eða XXIV. kafla almennra hegningarlaga nr. 19/1940, með síðari breytingum. Hafi ökumaður gerst sekur um brot á ákvæðum laga nr. 65/1974 um ávana- og fíkniefni og/eða umferðarlögum nr. 50/1987, með síðari breytingum, skal meta áhrif þess á hæfni viðkomandi til að gegna starfi ökumanns.

Við ráðningu ökumanns skal liggja fyrir sakavottorð eða heimild veitt af hans hálfu til að afla upplýsinga úr sakaskrá.

13. gr.

Samráð

Fulltrúar samráðshóps félagsmálastjóra sveitarfélaga sem tilheyra þjónustusvæði ferðapjónustunnar, þ.e. Hafnarfirði, Garðabæ, Reykjavík, Seltjarnarnesi og Mosfellsbæ auk Strætó bs., fulltrúar hagsmunaaðila og verktakar skipa þjónustuhóp til að fylgjast með framkvæmd akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu.

Þjónustuhópurinn skal hittast á fjögurra mánaða fresti til að fara yfir framvindu þjónustunnar, árangur og hvað megi betur fara.

V. kafli

Málsmeðferð

Um málsmeðferð fer samkvæmt XVII. kafla laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og stjórnarsýslulögum nr. 37/1993.

14. gr.

Könnun á aðstæðum

Kanna skal aðstæður umsækjanda svo fljótt sem unnt er eftir að umsókn um ferðapjónustu fatlaðs fólks hefur borist. Sama á við ef þjónustumiðstöð berast upplýsingar um nauðsyn á ferðapjónustu með öðrum hætti.

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

15. gr.

Samvinna við umsækjanda

Við meðferð umsóknar, öflun gagna og upplýsinga sem og ákvarðanatöku skal leitast við að hafa samvinnu og samráð við umsækjanda eftir því sem unnt er en að öðrum kosti við persónulegan talsmann hans eða umboðsmann hans ef við á. Persónulegur talsmaður skal leggja fram samkomulag við hinn fatlaða, sbr. ákvæði 1. mgr. 7. gr. laga um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011. Umboðsmaður skal framvísa skriflegu umboði.

16. gr.

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 leynt eiga að fara samkvæmt lögum eða eðli máls 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 ferðapjónustu fatlaðs fólks skulu skrifa undir yfirlýsingu um trúnað. Trúnaðarskylda helst þó að látið sé af starfi.

17. gr.

Leiðbeiningar til umsækjanda

Við afgreiðslu umsóknar skal starfsmaður bjóða umsækjanda ráðgjöf ef þörf er á og veita upplýsingar og leiðbeiningar um réttindi sem hann kann að eiga annars staðar. Þá skal starfsmaður einnig upplýsa umsækjanda um þær skyldur sem kunna að hvíla á honum vegna umsóknar um ferðapjónustu fatlaðs fólks.

18. gr.

Heimildir til ákvarðana samkvæmt reglum þessum

Starfsmenn viðkomandi þjónustumiðstöðvar taka ákvarðanir samkvæmt reglum þessum í umboði velferðarráðs Reykjavíkurborgar.

Velferðarráð Reykjavíkurborgar hefur heimild til að veita undanþágu frá reglum þessum ef sérstakar málefnalegar ástæður liggja fyrir og notandi fer fram á það með sérstakri beiðni til velferðarráðs Reykjavíkurborgar innan fjögurra vikna frá því notanda barst vitneskja um ákvörðun. Velferðarráð skal fjalla um umsóknina og taka ákvörðun svo fljótt sem unnt er.

19. gr.

Kynning á ákvörðun um ferðapjónustu fatlaðs fólks

Kynna skal niðurstöðu umsóknar um ferðapjónustu fatlaðs fólks fyrir umsækjanda með skriflegum hætti svo fljótt sem unnt er. Sé umsókn hafnað í heild eða að hluta skal notandi fá skriflegt svar þar sem ákvörðun er rökstudd með skýrum hætti með vísan til viðeigandi ákvæða reglna þessara og/eða annarra reglna eða laga, eftir því sem við á.

Ákvörðun velferðarráðs skal kynnt umsækjanda tryggilega og um leið skal honum kynntur réttur hans til málskots til úrskurðarnefndar velferðarmála.

20. gr.

Málskot til úrskurðarnefndar velferðarmála

Umsækjandi getur skotið ákvörðun velferðarráðs Reykjavíkurborgar til úrskurðarnefndar velferðarmála. Skal það gert innan þriggja mánaða frá því að aðila máls var kunngerð ákvörðun velferðarráðs Reykjavíkurborgar.

21. gr.
Gildistaka

Reglur þessar eru settar með stoð í 55. gr. laga nr. 59/1992 um málefni fatlaðs fólks og kveða þær á um útfærslu á þjónustu sem sveitarfélögum er skylt að veita, sbr. 35. gr. laga um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1991. Reglur þessar öðlast þegar gildi og falla eldri reglur um ferðaþjónustu fatlaðs fólks í Reykjavík úr gildi.

Fylgiskjal 2

Minnisblað starfshóps SSH sem svör við athugasemdum/ábendingum sem fram hafa komið í meðferð málsins.

1. Myndavélar í bíla

- Í útboðsgögnum mun verða gerð krafa um að sérútbúnir bílar verði útbúnir með öryggismyndavélum. Merkingar verða á bílum sem gefa til kynna að í þeim séu myndavélar. Krafa verður gerð að myndefni verði vistað að lágmarki í 3 vikur. Farið verður með vistun og aðgang að gögnum í samræmi við lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018.

2. Hljóðupptökur í bíla

- Til að hljóðupptökur skili árangri þarf að setja upp hljóðnema víða í bílnum sem er talverður kostnaður. Einnig er spurning hvort að farþegar séu sáttir við að öll samtöl þar á meðal einkasamtöl í bílnum séu tekin upp. Vegna þessa teljum við ekki tilefni til að fara í slíka aðgerð að svo stöddu.

3. Upplýsingagjöf til sveitafélaga, aðgangur að aksturskerfi

- Í fyrri útboðssamningi var lagt upp með að starfsmenn félagsþjónustu sveitafélaganna hefðu beinan aðgang að tölvukerfi Strætó sem sér um utanumhald og skipulag aksturs. Vegna tæknilegra atriða var ekki farið í að veita starfsmönnum sveitarfélaganna aðgang að kerfinu. Því var ákveðið að hætta við þessa tengingu og verður þessi liður í þjónustulýsingu tekinn út. Í stað þessa eru yfirlit yfir ferðir íbúa sendar til viðeigandi sveitafélaga í læstum skjölum í fyrir hvern mánuð.

4. Pantanir með tveggja klukkustunda fyrirvara

- Í akstursþjónustunni er krafa um að samnýta bíla sem best og að farþegar komist á áfangastað á tilætluðum tíma. Til að aksturskerfið sé skilvirkt og farþegar komist á tilsettum tíma á áfangastað er umtalsverð skipulagsvinna á bakvið akstursáætlun hvernar bifreiðar. Vegna þessa er nauðsynlegt að flestar tilfallandi ferðir séu pantaðar með að minnsta kosti 2 tíma fyrirvara. Þó hafa starfsmenn í þjónustuveri heimild til að stytta fyrirvara niður í 30 mínútur séu aðstæður þannig að farþegar hafi engan möguleika á að vita brottfaratíma, en það er einungis gert í undantekningartilfellum til að bílar hafi rými til að halda áætlun.

5. Þjónustutíma breytt til 24:00 úr 01:00

- Í upphafi 2018 var akstur lengdur til kl. 01:00 og reynslan af þessari breytingu sýnir að notkun á þessari þjónustu er afar lítil. Árið 2018 voru 398 ferðir eftir miðnætti af 418 þúsund ferðum það árið. Af þessum 398 ferðum var 91 ferð sem krafðist sérútbúinna bíla og þar af voru 10 ferðir aðra daga en föstudaga og laugardaga. Erfiðlega hefur gengið að finna bílstjóra á sérútbúnum bílum til að sinna þessari þjónustu þar sem algengt er að síðustu ferðir eru farnar um kl. 22 og þurfa því bílarnir að standa til að sinna þessum örfáu ferðum sem falla til eftir miðnætti.
- Til að koma til móts við þær óskir um að halda áfram akstri eftir miðnætti leggjum við til að boðið verði uppá þennan akstur einungis á föstudags- og laugardagskvöldum þegar þörfin er mest.

6. Aðstoð við að bera farangur

- Lagt er upp með að þjónustan sé úr og í anddyri og að notendur hafi ekki meiri farangur en einstaklingur geti borið í einni ferð. Bílstjórar geta aðstoðað við að bera inn og út úr anddyrinu sem nemur þessu magni. Eins og áður er getið er lagt upp með að ná samnýtingu í bíla og þar af leiðandi eru líkur á að það séu aðrir farþegar í bílnum og því ekki æskilegt að skilja bílinn eftir úr auglýsingu. Að auki þarf bíllinn að

halda áætlun því er ekki hægt að bjóða uppá þá þjónustu að bílstjórar beri farangur lengra en inn í eða úr anddyri.

7. Þriggja mínútna bið bíla

- Eins og getið er um í reglum eiga farþegar að vera tilbúnir 5 mínútum fyrir og 10 mínútum eftir pantaðan/áætlaðan tíma (tími er áætlaður ef pöntun miðast við mætingartíma). Innan þessa 15 mínútna tímaramma sem farþegar eiga að vera tilbúnir til að mæta í bílinn, á bíllinn að stoppa að lágmarki í 3 mínútur til að koma farþeganum inn í bílinn. Sé farþegi ekki tilbúin eða ekki til staðar má bíllinn fara í næstu ferð. Ef farþegi er tilbúin en þarf lengri tíma til að komast inn í bílinn er að sjálfsögðu sveigjanleiki til staðar og eru allir bílstjórar meðvitaðir um að sinna þeirri þjónustu að aka farþegum á milli staða og að sinna þeim þörfum sem fylgja hverjum einstaklingi.

8. Grunnskólabörn fái frítt með foreldrum eins og börn undir 6 ára aldri

- Gjaldskrár sveitarfélaga hafa tekið mið af gjaldskrá almenningsvagna þar sem börn undir 6 ára fá frítt í almenningsvagna en afsláttargjald gildir fyrir börn (6-11 ára), ungmenni (12-17 ára), aldraða (67 ára og eldri) og öryrkja.

9. Akstur utan höfuðborgarsvæðis

- Í núverandi útboði er verið að leggja drög að akstursþjónustu innan höfuðborgarsvæðisins. Útfærsla á akstri utan höfuðborgarsvæðisins krefst aðkomu fleiri sveitafélaga sem þarf að vinna á öðrum vettvangi en í þessu tiltekna útboði.

10. Fatlaðir notendur, 67 ára og eldri

- Komið hefur verið til móts við athugasemdir þannig að þeir sem hafa átt rétt á þjónustunni fyrir 67 ár aldur en ekki notað hana, hafa nú rétt á að nota þjónustuna eftir 67 ára aldur.

11. Skilyrði að um sé að ræða varanlega hreyfihömlun eða hreyfihömlun sem hefur varað í þrjá mánuði eða lengur.

- Snýr að því að í lögum er gert ráð fyrir langvarandi skerðingum og að ekki sé veitt þjónusta til þeirra sem t.d. tímabundið geta ekki keyrt vegna fótbrots eða slíkt nema um sé að ræða fatlað fólk. Með þessu er verið að standa vörð um sértæku þjónustuna og að hún nýtist þeim sem glíma við langvarandi skerðingar. Það er ekki svo að fólk þurfi að bíða í 3 mánuði heldur fá þeir sem eru með varanlegar skerðingar fá þjónustu strax.
Í lögum um þjónustu við fatlað fólk er gert ráð fyrir að um langvarandi þörf fyrir þjónustu sé að ræða.

12. Tímabundin þörf á akstursþjónustu, t.d. vegna slysa eða endurhæfingar

- Fólk sem orðið hefur fyrir slysum eða eru í endurhæfingu fellur ekki endilega undir lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018.

13. Biðstöðvar strætisvagna

- Aðgengi að biðstöðvum strætó eru í skoðun innan sveitarfélaga.

14. Akstursþjónusta vegna tímabundinnar dvalar utan þjónustusvæðis

- Það er í raun nóg að eiga samþykkt um þjónustu í sínu lögheimilisveitarfélagi. Samþykkt hins sveitarfélagsins snýr að því hvort þeir geti veitt þjónustuna en akstursþjónustan er mismunandi eftir sveitarfélögum. Hlutaðeigandi sveitarfélög geta t.d. ekki samþykkt að Raufarhöfn veiti akstursþjónustu ef það er enginn sérútbúinn hjólastólabil til staðar, enginn með réttindi til þessa aksturs o.s.frv.

15. Heimild sveitarfélags til þess að setja þak á fjölda ferða

- Ferðafjöldi notenda er ekki takmarkaður. Eftir sem áður er talið nauðsynlegt að sveitarfélög hafi heimild til þess að setja þak á fjölda ferða til þess að bregðast við sértækum aðstæðum ef nauðsyn krefur.

16. Sameiginlegar reglur um skólaakstur fatlaðra grunnskólabarna

- Endurskoðun á sameiginlegum reglum um skólaakstur fatlaðra grunnskólabarna er ekki lokið, sú vinna mun halda áfram og ábendingum komið í réttan farveg.

17. Stjórn akstursþjónustu, hlutverk og ábyrgð

- Hlutverk og ábyrgð stjórnar er skýrð nánar í samkomulagi milli hlutaðeigandi sveitarfélaga auk þess sem það mun koma fram í erindisbréfi.

Leiðbeiningar um akstursþjónustu við fatlað fólk.

Inngangur:

Í 20. gr. samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks kemur fram að aðildarríkin skuli gera árangursríkar ráðstafanir til þess að tryggja að einstaklingum sé gert kleift að fara allra sinna ferða. Stjórnvöldum ber þannig að greiða fyrir því að fatlað fólk geti farið allra sinna ferða með þeim hætti sem það kys, þegar því hentar og gegn viðráðanlegu gjaldi.

Sveitarfélögum hefur um langt árabil verið skylt – lögum samkvæmt – að skipuleggja akstursþjónustu við fatlað fólk. Um þennan þjónustuþátt er nú fjallað í 29. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga, sem hljóðar svo:

Akstursþjónusta.

Fatlað fólk skal eiga kost á akstursþjónustu sem miðar að því að það geti farið allra sinna ferða með þeim hætti sem það kys og á þeim tíma sem það velur gegn viðráðanlegu gjaldi. Markmið akstursþjónustu er að gera þeim sem ekki geta nýtt sér almenningsfarartæki vegna fötlunar kleift að stunda atvinnu og nám og njóta tómsunda.

Jafnframt skal fatlað fólk eiga rétt á akstursþjónustu á vegum sveitarfélaga vegna aksturs á þjónustustofnanir og vegna annarrar þjónustu sem það nýtur samkvæmt lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.

Ráðherra setur nánari leiðbeiningar um akstursþjónustu í samráði við Samband íslenskra sveitarfélaga og hagsmunasamtök fatlaðs fólks þar sem m.a. skal kveðið á um tilhögun á akstri utan sveitarfélags og kostnaðarskiptingu vegna akstursþjónustu í dreifbýli. Sveitarstjórnunum er jafnframt heimilt að setja reglur um þjónustuna á grundvelli ákvæðisins og leiðbeinandi reglna ráðherra. Þá er sveitarfélögum heimilt að innheimta gjald fyrir akstursþjónustu samkvæmt gjaldskrá sem sveitarstjórnir skulu setja og skal gjaldið vera sambærilegt gjaldi fyrir almenningsamgöngur á viðkomandi svæði.

Með vísan til áður nefndrar 20. gr. samnings Sameinuðu þjóðanna miðar framkvæmd akstursþjónustu að því markmiði að efla vald fatlaðs fólks yfir aðstæðum sínum og lífi, styrkja félagslega stöðu þess, sjálfsvirðingu og lífsgæði. Lagaákvæðið er útfært í reglum hvers sveitarfélags og er gengið út frá því að aðstæður séu metnar hverju sinni með einstaklingsmiðuðum hætti. Þar ber að meta markmið einstaklingsins, meðal annars hvað varðar atvinnu, nám og tómsundir, og hvaða þarfir hann hafi til þess að fara ferða sinna sem geri honum kleift að ná þeim markmiðum. Tilgangur þessa mats er alltaf að jafna aðstöðumun þeirra sem vegna fötlunar njóta ekki ferðafrelsis til jafns við aðra, meðal annars með tilliti til aðgengis að almenningsamgöngum.

Leiðbeiningar þessar um akstursþjónustu eru unnar í samráði við Samband íslenskra sveitarfélaga og hagsmunasamtök fatlaðs fólks. Leiðbeiningunum er ætlað að stuðla að samræmi milli sveitarfélaga og þjónustusvæða. Flest sveitarfélög hafa þegar í gildi reglur um ferðaþjónustu fatlaðs fólks og gilda þær áfram á hverjum stað þar til viðkomandi sveitarfélag ákveður endurskoðun. Tekið er fram að inntak þjónustunnar er óbreytt þótt hugtakið „akstursþjónusta“ komi nú í stað þess sem áður var nefnt ferðaþjónusta.

Miðað er við að endurskoðun reglna sveitarfélags eigi sér stað eigi síðar en sex mánuðum eftir útgáfu þessara leiðbeininga. Endurskoðun fer þá fram á grundvelli 29. gr. laga nr. 40/1991, um félagsþjónustu sveitarfélaga, og þeirra leiðbeininga félagsmálaráðherra sem hér fylgja á eftir:

1. Réttur til akstursþjónustu og inntak hennar.

Sveitarfélagi ber skylda til að skipuleggja akstursþjónustu við fatlað fólk í samræmi við það almenna markmið laga að skapa fötluðu fólki skilyrði til að lifa sem sjálfstæðustu lífi miðað við getu hvers og eins og jafna aðstöðumun sem kann að vera til staðar milli fatlaðs fólks og ófatlaðs.

2. Notendur þjónustunnar.

Reglur sveitarfélags skulu skilgreina þann hóp notenda sem á rétt á þjónustu. Að lágmarki ætti skilgreiningin að fela í sér eftirfarandi:

- a. Að notandi eigi lögheimili eða hafi skráð aðsetur í sveitarfélaginu.
- b. Að notandi geti ekki komist ferða sinna með sambærilegum hætti og ófatlaðir íbúar sveitarfélagsins.

Sveitarfélag getur valið að sambætta akstursþjónustu við fatlað fólk annarri akstursþjónustu sem það sinnir, svo sem akstri fyrir aldraða og skólabörn, svo lengi sem það takmarkar ekki lögbundinn akstur í þágu fatlaðs fólks. Við slíka sambættingu þarf að huga sérstaklega að gjaldskrármálum.

Þegar fatlaður einstaklingur dvelst tímabundið utan lögheimilissveitarfélags síns hefur hann aðgang að akstursþjónustu samkvæmt samkomulagi sem dvalarsveitarfélag og lögheimilissveitarfélag gera sín á milli.¹

3. Fyrirkomulag.

Viðmið um ferðafjölda skulu taka mið af þörfum hvers og eins og skal frumkvæði að því að bjóða akstursþjónustu miða við hæfi á grundvelli mats sem félagsþjónusta sveitarfélags framkvæmir og skal þá horft til þess fyrirkomulags sem hefur reynst best fyrir notendur.

Við endurskoðun á viðmiðum um ferðafjölda gildir eftirfarandi:

- a. Tilkynningar og samráð: Tilkynna ber notendum, talsmönnum þeirra og réttindagæslumönnum um það þegar almenn viðmið um ferðafjölda eru tekin til endurskoðunar. Viðmiðum verður ekki breytt nema notendaráð hafi fjallað um þau.
- b. Athugun á viðmiðum í öðrum sveitarfélögum: Skoða ber fyrirkomulag þjónustunnar í aðliggjandi sveitarfélögum eða innan þjónustuvæðis til þess að tryggja sem best samræmi við framkvæmd þjónustunnar. Samhliða ber að kanna möguleika á samkomulagi um ferðir milli sveitarfélaga, sbr. 7. lið.
- c. Aðlögunartími: Gefa ber notendum aðlögunartíma í að minnsta kosti þrjá mánuði áður en ákvörðun um ný viðmið kemur til framkvæmda.

¹ Stefnt er að því að viðmið um slíkt samkomulag verði tekin saman, ásamt viðmiðunargjaldskrá, á vettvangi Sambands íslenskra sveitarfélaga og taki gildi 1. september 2020.

4. Undanþágur og frávík vegna sérstakra aðstæðna.

Samhliða því að ný viðmið eru ákveðin ber að upplýsa notendur um möguleika á undanþágu og frávíki vegna sérstakra aðstæðna. Æskilegt er að kveðið sé á um slík atriði í birtum reglum sveitarfélags en einnig má koma þessum upplýsingum á framfæri með tilkynningum.

5. Samspil við lagaákvæði um almenningssamgöngur.

Vegagerðin fer með skipulag almenningssamgangna í landinu, sbr. 3. mgr. 2. gr. laga nr. 28/2017, um farþegaflutninga og farmflutninga á landi. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. þeirra laga getur Vegagerðin veitt sveitarfélögum (einu eða fleirum í samvinnu) einkarétt á að skipuleggja almenningssamgöngur á tilteknum svæðum.²

Við skipulagningu almenningssamgangna, meðal annars á milli landsvæða, ber að fylgja ákvæðum samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks, svo sem um aðgengi og viðeigandi aðlögun, sbr. 2., 5. og 9. gr. samningsins.

Samkvæmt 8. gr. laga, um farþegaflutninga og farmflutninga á landi, telst akstursþjónusta við fatlað fólk (áður ferðaðþjónusta fatlaðs fólks) til sérstakra reglubundinna farþegaflutninga (ásamt akstri skólanemenda). Akstursþjónustu við fatlað fólk er þannig ætlað að taka við þar sem skipulögðum almenningssamgöngum sleppir með það að markmiði að þeim sem ekki geta nýtt sér almenningsfarartæki vegna fötlunar sé gert kleift að stunda atvinnu og nám og njóta tómsunda.

6. Gjaldtaka.

Ef reglur sveitarfélags kveða á um að notendur greiði gjald vegna akstursþjónustu skal samhliða reglum setja gjaldskrá. Í samræmi við gjaldtökuheimild laga nr. 40/1991, um félagsþjónustu sveitarfélaga, skal gjaldið taka mið af gjaldskrá sem gilda fyrir almenningssamgöngur á viðkomandi svæði. Séu almenningssamgöngur ekki til staðar í sveitarfélaginu þarf engu að síður að finna viðmið og er mælt með því að notast sé við gjaldtöku í því sveitarfélagi eða á því þjónustusvæði sem næst er og þar sem boðið er upp á almenningssamgöngur.

Sveitarfélag getur einnig valið að skipuleggja akstursþjónustu með því að bjóða upp á akstur leigubíla eða greiða samgöngukostnað samkvæmt samkomulagi við notanda.

7. Ferðir út fyrir mörk sveitarfélags.

Sé þjónustustofnun eða önnur nauðsynleg þjónusta fyrir fatlað fólk, sbr. 1. gr., staðsett í öðru sveitarfélagi fer um tilkall notenda til akstursþjónustu samkvæmt samkomulagi milli sveitarfélaganna um ferðir yfir mörk sveitarfélaga.³

8. Þjónustupættir og þjónustustig.

² Samningar milli Vegagerðarinnar og landshlutasamtaka sveitarfélaga runnu út í lok árs 2019 og munu fæstir þeirra hafa verið endurnýjaðir.

³ Stefnt er að því að viðmið um slíkt samkomulag verði tekin saman, ásamt viðmiðunargjaldskrá, á vettvangi Sambands Íslenskra sveitarfélaga og taki gildi 1. september 2020.

Ef formlegt þjónustumat er lagt til grundvallar við úrlausn á erindum um akstursþjónustu þurfa reglur sveitarfélags að tiltaka helstu atriði sem matið byggist á. Reglur sveitarfélags skulu tiltaka þjónustutíma innan dagsins alla daga vikunnar. Jafnframt komi skýrt fram hver sé fyrirvari á ferðapöntun og leitast skal við að hafa hann sem skemmstan. Reglur þurfa einnig að kveða á um ferðatíma að teknu tilliti til aðstæðna í hlutaðeigandi sveitarfélagi og legu leiða. Þannig setji sveitarfélag skýr viðmið um það hver ferðatími megi lengstur vera, til dæmis í hlutfalli við almenningsamgöngur þar sem við á eða með hliðsjón af reglum um skólaakstur. Eðlilegt er að reglur hafi að geyma fyrirvara vegna færðar og slíkra atriða. Byggist fyrirkomulag akstursþjónustu einkum á leigubifreiðum skal koma skýrt fram í reglum ef ætlunin er að mæla fyrir um takmörk varðandi lengd ferða. Þetta á einkum um við um akstursþjónustu sem veitt er um langan veg í dreifðum byggðum.

Við slíka takmörkun skal leitast við að veita notanda þjónustunnar heimild til að auka kostnaðarþátttöku sína í þjónustunni þegar takmörkun er náð í stað þess að hún falli niður í heild eða að hluta. Sveitarfélag getur sett sér viðmið í því efni en þau verða að vera málefnaleg og réttmæt, jafnframt því að leyst sé úr erindum með sem hagkvæmustum hætti, til dæmis með samnýtingu við annan akstur sem sveitarfélagið skipuleggur. Upplýsa ber notendur, talsmenn þeirra og réttindagæslumenn þegar til stendur að gera verulegar breytingar á þjónustunni, sbr. a-lið 3. gr. Um samninga við þriðja aðila gilda innkaupareglur sveitarfélags.

9. Öryggi og tengd atriði.

Í reglum sveitarfélags skal fjallað um öryggismál og tengd atriði, meðal annars að bifreiðarstjóri í þjónustu skv. 8. gr. laga um farþegaflutninga og farmflutninga á landi, skuli hafa aukin ökuréttindi og hafa sótt skyndihjálparnámskeið og önnur þau námskeið sem sérstaklega eru ætluð bifreiðarstjórum fólksflutningabíla.

Enn fremur skal koma fram að sveitarfélagi sé óheimilt að ráða starfsmann til þess að sinna akstursþjónustu við fatlað fólk sem hlotið hefur refsídóm vegna brots á ákvæðum XXII. kafla almennra hegningarlaga sem fjallar um kynferðisbrot. Sama gildir um refsídóm vegna brots á 211. gr. eða 218. gr. almennra hegningarlaga.

Hafi starfsmaður sem ætlunin er að sinni akstri eða öðrum þáttum akstursþjónustu við fatlað fólk 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, meðal annars að teknu tilliti til eðlis starfsins og alvarleika brotsins.

Ofangreind hæfisskilyrði gilda einnig um verktaka og undirverktaka sem fengnir eru til að sinna akstursþjónustu við fatlað fólk. Ákvæði um þagnarskyldu taka til bifreiðarstjóra og annarra þeirra sem koma að akstursþjónustu þótt viðkomandi sé ekki starfsmaður sveitarfélags. Í samningi sveitarfélags við verktaka um akstursþjónustu á þess vegum skal kveðið sérstaklega á um hæfi og skyldur bifreiðarstjóra.

Mikilvægt er að allur öryggisbúnaður sé í lagi, að til sé verklýsing um aksturinn almennt og verkferli um sérþarfir einstakra notenda fyrir bifreiðarstjóra og aðra starfsmenn, sem tengjast akstursþjónustunni, að fara eftir.

Ofangreindum atriðum er nánar lýst í leiðbeiningum fyrir þjónustuaðila og bifreiðarstjóra varðandi öruggan akstur með fatlaða sem Samgöngustofa gefur út.⁴

Samkvæmt 26. gr. laga nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, eiga stjórnendur hjá sveitarfélögum, byggðasamlögum, ríki og einkaaðilum sem fara með þjónustu við fatlað fólk, þar með akstursþjónustu, rétt á upplýsingum úr sakaskrá um það hvort tiltekinn umsækjandi um starf á þeirra vegum hafi hlotið dóm vegna brota á ákvæðum XXII. og XXIII. kafla almennra hegningarlaga eða annarra ákvæða sömu laga. Þessara upplýsinga skal aflað að fengnu samþykki umsækjanda.

10. gr. Annars konar akstursþjónusta.

Akstursþjónusta samkvæmt reglum sveitarfélags getur einnig tekið til þess fyrirkomulags að starfsfólk aki bifreið í þágu fatlaðs einstaklings, til dæmis sem hluti af stoðþjónustu. Akstursþjónusta getur einnig tengst framkvæmd notendastýrðrar persónulegrar aðstoðar (NPA) en er þó ekki hluti af samkomulagi um NPA. Einstaklingsbundna samninga um slíkt fyrirkomulag skal gera milli notanda, starfsmanns og sveitarfélags þar sem kveðið er á um greiðslu kostnaðar og tekið tillit til skattlagningar á greiðslum. Í samningi skal jafnframt koma fram hvaða tryggingarvernd sé til staðar fyrir hagsmuni notanda og starfsmanns. Einnig hvernig farið skuli með tjónstilvik, greiðslu sjálfsábyrgðar og þess háttar atriði.

11. Leiðbeiningaskylda og tengd atriði.

Þegar leyst er úr erindi um akstursþjónustu ber að gefa notanda, og talsmanni hans ef við á, andmælarétt áður en ákvörðun þess efnis er tekin sem og leiðbeiningar um möguleika til þess að kalla eftir endurskoðun á ákvörðun. Slík endurskoðun getur farið fram innan sveitarfélagsins með stoð í meginreglum um endurupptöku máls, sbr. 24. gr. stjórnsýslulaga. Alla jafna er nánar kveðið á um farveg endurupptöku í samþykkt um stjórn sveitarfélagsins en slík ákvæði geta einnig verið í reglum þess um akstursþjónustu, til dæmis þannig að félagsmálanefnd taki afstöðu til beiðna um endurupptöku. Þegar úrlausn felur í sér ákvörðun um réttindi og skyldur notanda, þ.e. stjórnvaldsákvörðun, skal í öllum tilvikum veita leiðbeiningar um að skjóta megi málinu til úrskurðarnefndar velferðarmála. Umsókn um akstursþjónustu skal svarað eins fljótt og auðið er og í öllum tilvikum innan fjögurra vikna frá því að hún er lögð fram.

12. Aðgangur að reglum.

Reglur sveitarfélags um akstursþjónustu skal birta í B-deild Stjórnartíðinda, ásamt gjaldskrá ef við á. Einnig er lögð áhersla á að reglurnar séu aðgengilegar á vefsíðu sveitarfélagsins.

13. Endurskoðun.

Reglur sveitarfélags skulu endurskoðaðar eigi sjaldnar en á tveggja ára fresti.

Tilvísanir.

Samningur Sameinuðu þjóðanna um málefni fatlaðs fólks, undirritaður af Íslands hálfu 30. mars 2007 og fullgiltur með þingsályktun nr. 61/145 frá 20. september 2016.

Lög nr. 40/1991, um félagsþjónustu sveitarfélaga.

⁴ Von er á þessari útgáfu.

Lög nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir.

Lög nr. 125/1999, um málefni aldraðra.

Reglur nr. 656/2009, um skólaakstur nr. 882/2009.

Stjórnsýslulög, nr. 37/1993.

Félagsmálaráðuneytinu, 22. apríl 2020.