



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 Félagþjónusta 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	87
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 aksturþjónustu	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.....	109
3.3.4 Uppgjör aksturskostnaðar umfram fargjöld	109
3.3.5 Kennsla starfsfólks sveitarfélaga í notkun hugbúnaðar	10
3.3.6 Þjónustuhópur	10
4. Gildistaka og breytingar	1110

1. Inngangur

Samkvæmt samkomulagi eftirtalinnar sveitarfélaga, Garðabæjar, Reykjavíkurborgar, Seltjarnanesbæjar og Mosfellsbæjar, dags. XX. XXX 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 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 sveitarfélagsins skal upplýsingum þar um tafarlaust komið til Strætó bs. ~~eða skráð beint inn í aksturskerfið, enda hafi félagsþjónustan aðgang að því sem sér um skráningu notenda í aksturskerfið.~~

3. Hlutverk Strætó bs.

3.1 Strætó bs.

Hlutverk Strætó bs. er í meginatriðum þrjúþætt:

1. Rekstur þjónustuvers vegna akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu.

Í því felst:

- Húsnæði fyrir þjónustuver og mönnun þjónustuvers.
- Rekstur hug- og tæknibúnaðar til móttöku, skráningar og skipulagningar ferða. ~~Starfsmenn félagsþjónustu sveitarfélaganna skulu eiga þess kost að skrá notendur og þarfir þeirra beint inn í aksturskerfið og draga tölulegar upplýsingar úr því fyrir sveitarfélag sitt.~~
- 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.
- ~~Kennsla til handa starfsfólki sveitarfélaganna á notkun viðeigandi hugbúnaðar.~~
- 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 aðfangadögum og gamlárdegi)
- Kl. 10:00-13:00 á aðfangadögum og gamlárdegi.

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 starfseminna, 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 bílum og kvittar fyrir móttöku, en þjónustuver gegnir eftirlitshlutverki.

3.1.4 Þjónustutími

Akstursþjónustan er í boði eins og hér segir:

- ~~Mánudaga - fimmtudagaVirka daga~~ frá kl. 06:30 til kl. 24:00.
- Föstudaga frá kl. 06:30 til kl. 01:00.
- Laugardaga frá kl. 08:00 til kl. 24:01:00.
- Sunnudaga frá kl. 09:00 til kl. 24:00.
- Akstur á stórhátíðardögum er eins og á sunnudögum, að undanskildum aðfangadögum 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 verkataka 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 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.

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 sé 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 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 ~~kallað óskað~~ eftir upplýsingum ~~úr tölvukerfi akstursþjónustunnar sem varða þá notendur hennar sem búa í sveitarfélaginu~~ ~~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 akstursþjónustuna 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.

~~3.3.5 Kennsla starfsfólks sveitarfélaga í notkun hugbúnaðar~~

~~Starfsmenn Strætó bs. skulu annast kennslu og þjálfun starfsfólks félagsþjónustu sveitarfélaganna í notkun hugbúnaðar aksturskerfisins.~~

3.3.6 Þjónustuhópur

Þjónustuhópur sameiginlegrar akstursþjónustu fatlaðs fólks á höfuðborgarsvæðinu er samráðsvettvangur þeirra aðila sem að verkefninu koma og hefur það hlutverk að fylgjast með framkvæmd akstursþjónustunnar 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 akstursþjónustunnar 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 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 akstursþjónustunnar og skal bíða heimilda þaðan áður en ráðist er í breytingarnar.

Fundir þjónustuhóps

Þjónustuhópurinn skal funda um framkvæmd og framvindu akstursþjónustu 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 akstursþjónustunnar 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 stjórn akstursþjónustu ~~og taka þær gildi þegar stjórnin hefur samþykkt þær.~~

Reykjavík XX. XXX 2020

Fh. Garðabæjar

Fh. Reykjavíkurborgar

Fh. Seltjarnarnesbæjar

Fh. Mosfellsbæjar