

Tähtsamad kontaktid ja telefoninumbrid

Reisi tellimine operaatori (Samreis Eesti AS) telefonil E-P
kl. 7-23 7 33 14 55

Reisi tellimine e-postiga

tellimus.laanevirumaa@samres.info

Ettepanekud ja kaebused (E-R kl. 8-16) 7 33 14 54

Teenuse kohta täpsema info saamiseks helistage oma
kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajale:

Ambla vald	3 834 242
Anija vald	6 199 006
Haljala vald	3 278 226
Kohila vald	4 894 788
Laekvere vald	3 222 376
Rakvere vald	3 278 264
Saue linn	6 790 174
Tapa vald	3 258 691
Vihula vald	3 258 644
Vinni vald	3 258 663
Viru-Nigula vald	3 229 639
Väike-Maarja vald	3 295 761

Lisainformatsioon internetis:

<http://www.virol.ee/liit/sotsiaaltransport>



LÄÄNE-VIRU
OMAVALITSUSTE LIIT

SOTSIAALTRANSPORT

Ambla vald, Anija vald, Haljala vald, Kohila vald,
Laekvere vald, Rakvere vald, Saue linn,
Tapa vald, Vihula vald, Vinni vald,
Viru-Nigula vald, Väike-Maarja vald

KLIENDIINFO

Teenuse taotlemine

AVALDUS

Teenusele pääsemiseks tuleb esitada vallavalitsusele vormikohane avaldus, kuhu märgitakse oluline informatsioon teenuse osutamise eritingimuste kohta. Avalduse esitamine annab Teile võimaluse teenust kasutada, kuid ei kohusta selleks.

Avalduse vormi saab omavalitsuse kodulehelt või vallavalitsusest.

OTSUS

Otsuse, kas ja kui suures mahus teenust on võimalik kasutada ja kui suures ulatuses on teenuse kasutamiseks võimalik omavalitsuselt toetust saada, teeb omavalitsuse sotsiaaltöötaja.

Kui otsus on positiivne, siis registreeritakse avalduse alusel kliendiprofiil.

PEATAMINE

Kui teenust väärkasutatakse, siis on omavalitsuse sotsiaaltöötajal õigus teenuse kasutamise õigus peatada või lõpetada. Vastav mäрге tehakse kliendiprofiili ja edaspidi enam tellimusi esitada ei ole võimalik.

Teenuse hind

Teenusele pääs ei kohusta kedagi reisima, aga kui reisitakse, siis tuleb teenuse eest ka tasuda.

Teenuse hind koosneb järgmistest komponentidest:

Veokorraldustasu 3.60 € iga täitmisele pööratud tellimuse kohta;

Sõidualustustasu 0.60 € iga tasu eest sõitva reisija kohta;

Veoteenuse tasu sõiduauto või ratastoolibussiga, 1.86 €/km;

Veoteenuse tasu **kanderaamiga** sõidukiga 1.86 €/km;

Kliendi kandeabi lisateenus 3.20 € iga 15 minuti kohta;

Kliendi saatmise lisateenus 3.20 €;

Kanderaami lisateenus 12.80 €.

Tasuta sõidu õigus on isiku saatjal, kui saatja olemasolu on kohalik omavalitsus pidanud kohustuslikuks ning kliendiga koos reisival alla 7-aastaselt lapsel.

Reisi on võimalik tellida ka nii, et osa vahemaast läbitakse tavalise liinibussi või reisirongiga. Parima transpordilahenduse leidmiseks konsulteerige operaatoriga.

Teenindav sõiduk on tähistatud sotsiaaltranspordi märgisega (vt esikaas).

Teenuse kasutamise reeglid

MILLAL SAAB SÕITA:

Reisida on võimalik ööpäev läbi, aga reis tuleb alati tellida vähemalt eelneval päeval hiljemalt kl 16.

TELLIMUSE ESITAMINE, MUUTMINE JA TÜHISTAMINE:

Tellimust saab esitada kõikidel nädalapäevadel kl 7-23, aga alati vähemalt üks päev ette.

Tellimust saab muuta või tühistada hiljemalt kuni tellimuse täitmise päevale eelneva päeva kella 16-ni.

Etteplaneerimata tellimusi saavad esitada vaid kohaliku omavalitsuse töötajad ja teenusega ühinenud haiglate personal.

KUIDAS TELLIDA:

Tellimuse vormistamiseks on vajalikud järgmised andmed:

- kliendi nimi ja isikukood või kliendinumbr;
- täpne lähte- ja sihtkoha aadress;
- reisi soovitav aeg (päev ja kellaaeg) ja kas on oluline mingil kindlal ajal kohal olla (näiteks arsti vastuvõtt);
- kontakttelefon, soovitavalt mobiiltelefoninumber;
- kui palju on reisijaid koos kliendiga;
- kaasa võetavad abivahendid;
- eritingimused ja muu oluline info tellimuse vormistamiseks.

REGULAARREISIDE TELLIMINE (TÖÖLE VÕI KOOLI):

Regulaarreise tohib tellida vaid sõiduks tööle või õppeasutusse, kuna nende reise ajagraafik on üldjuhul püsiv.

Regulaarreisid tellitakse korraga vähemalt 4 kuuks ette.

REISIDE PLANEERIMINE:

Sotsiaaltranspordi reise planeeritakse nii, et samas sõidukis reisis korraga mitu reisijat. On oluline, et teenuse osutamine oleks kuluefektiivsem. Lähtuvalt sellest peab reisija olema valmis, et tema reisile saamine ei pruugi toimuda täpselt tema soovitud ajal ja reis võib kesta kauem olenevalt teiste reisijate tellimustest.

Operaatoril on õigus tellimuse vormistamisel nihutada sõiduki saabumise või väljumise aega soovituga võrreldes kuni 2 tundi, kuid mingil juhul ei tohi see põhjustada reisija hilinemist või sunnitult varasemat väljumist (nt. on lubatav, et sõiduk tuleb arstilt naasvale kliendile järgi kuni 2 tundi pärast arsti visiidi lõppu, aga väljasõitu ei tohi planeerida enne arsti visiidi lõppu). Regulaarsetel kooli või tööle sõitudel on lubatav viibeag 15 minutit.

Sotsiaaltranspordisüsteemi kaudu on võimalik tellida sõiduk endale järgi ka nt. haiglast koju sõitmiseks. See võib osutada vajalikuks nt. juhtudel, kui haiglasse on satunud kiirabiga. Haiglast tellitud etteplaneerimata tellimused täidetakse 4 tunni jooksul.

Teenuse olulisemad mõisted

Abivahend - sõidukis täiendavat ruumi vajav Kliendi liikumise hõlbustaja, nt. ratastool, käimisraam, juhtkoer.

Kandeabiteenus

Kliendi kandmine kodust, haiglaruumist vm mistahes korrusel asuvast hoonesisesest asukohast sõidukisse või sõidukist sõidukijuhi abiga.

Kanderaamiteenus

Kliendi tema kodust, haiglaruumist vm hoonesisesest mistahes korrusel asuvast asukohast kandraamil pealevõtmine või sinna kandraamil mahapanemine, kliendi eest hoolitsemine veo ajal (sh. nt. lamamisasendi muutmine, juua andmine vms.), sõiduki ettevalmistamine ja korrastamine enne kliendile teenuse osutamist.

Kliendi kaasreisija - Isik, kes võib koos Kliendiga reisida. Kaasreisija maksab reisi eest täies mahus.

Kliendi saatja - Isik, kes reisib koos Kliendiga ning kel on kohustus klienti abistada kogu reisi vältel ning kelle kaasasolek on Kliendiprofiilis nõutav või lubatav, reisib kaasa tasuta.

Kliendi saatmise teenus

Kliendi aitamine liikumisel kodust, haiglaruumist vm. hoonesisesest mistahes korrusel asuvast asukohast sõidukini või vastupidi (sh. näiteks haiglas arsti vastuvõtu kabineti ukse taha saatmine ja haigla vastutavale töötajale edasiseks saatmiseks üleandmine).

Kokkuplaneerimine

Erinevad veotellimused esitanud klientide samaaegse veo korraldamine eesmärgiga tagada sõidukite maksimaalne koormatus.

Reisija – sõidukis reisiv isik

KLIENDIPROFIIL

Kliendiprofiili registreerimiseks on vajalikud järgnevad andmed:

- kliendi nimi
- isikukood
- elukoha aadress ja lubatavate, keelatud või enimkasutatavate sihtkohtade aadressid
- kontakttelefon
- kliendi kasutatavad abivahendid
- soovitud reisirühm
- eritingimused ja muud vajadused sõltuvalt reisirühmast

REISITÜÜBID

1. Sotsiaaltransport (ST) avalike teenuste (tervishoiuteenus, apteegiteenus, finantsteenuse, õigusabiteenus, kultuuriteenus ja sotsiaalteenused) kasutamiseks;
2. Kooli- või tööreis (KTR) regulaarselt õppeasutuses õppimiseks või tööl käimiseks;
3. Vajadusreis (VR) elukondlike vajaduste rahuldamiseks (sh. sisseostud, iluteenused, vaba aja sisustamine jms.).