



## Reglur um akstursþjónustu Akureyrarbæjar

### I. kafli

#### Almenn ákvæði

##### 1. gr.

##### Lagagrundvöllur

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. Þá er einnig litið til laga um mannréttindasáttmála Evrópu nr. 62/1994 auk laga um málefni aldraðra nr. 125/1999. Einnig er stuðst við leiðbeiningar félagsmálaráðuneytisins fyrir sveitarfélög um akstursþjónustu fyrir fatlað fólk.

##### 2. gr.

##### Markmið

Megintilgangur akstursþjónustu Akureyrarbæjar er að notendur hennar geti stundað vinnu, nám, þjálfun, notið heilbrigðisþjónustu, og tómtunda. Þá er það markmið þjónustunnar 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. Ferðir vegna vinnu, þjálfunar og heilbrigðisþjónustu ganga fyrir öðrum ferðum.

Aldraðir skulu eigi völ á þeirri heilbrigðis- og félagslegu þjónustu sem þeir þurfa á að halda og að hún sé veitt á því þjónustustigi sem er eðlilegast, miðað við þörf og ástand hins aldraða, enda uppfyllir viðkomandi skilyrði 3. gr. reglna þessara.

##### 3. gr.

##### Markhópar

Akstursþjónusta Akureyrarbæjar er ætluð til afnota fyrir þá einstaklinga sem eiga lögheimili í Akureyrarbæ og geta ekki vegna langvarandi skerðingar á færni notað almenningssamgöngur. Einnig þarf að uppfylla eitt eða fleiri af eftirfarandi atriðum:

- a) Vera hreyfihamlaður og nota gönguhjálpartæki.
- b) Búa við verulega sjónskerðingu.
- c) Geta ekki notað almenningssamgöngur vegna annarra langvarandi veikinda og eða fötlunar.

Ef umsækjandi hefur fengið styrk frá Tryggingastofnun ríkisins til bifreiðakaupa getur það haft áhrif á fjölda ferða sem hann á rétt á. Ef umsækjandi hefur fengið styrk til bifreiðakaupa en hefur líka fengið samþykktu umsókn sína um akstursþjónustu, þá getur starfsmönnum akstursþjónustu verið heimilt að setja pöntun á ferð sem viðkomandi hefur lagt inn á bið, enda



sé nauðsynlegt að forgangsraða pöntunum til að anna eftirspurn. Í þeim tilvikum skal viðkomandi upplýstur um það.

Einstaklingar sem hafa fengið styrk í formi niðurgreiddrar akstursþjónustu frá öðrum aðilum eða eiga rétt á akstri samkvæmt öðrum lögum, reglugerðum eða reglum, uppfylla ekki skilyrði fyrir akstursþjónustu samkvæmt reglum þessum.

Einstaklingar, sem ekki eiga lögheimili í Akureyrarbæ, geta sótt um akstursþjónustu og skal hún veitt ef lögheimilissveitarfélagið greiðir fyrir allan kostnað vegna aksturs. Skal samþykki lögheimilissveitarfélags liggja fyrir áður en þjónusta er veitt.

Þegar fatlaður einstaklingur sem hefur lögheimili sitt skráð á Akureyri dvelst tímabundið utan sveitarfélagsins hefur hann aðgang að akstursþjónustu samkvæmt samkomulagi sem dvalarsveitarfélag og lögheimilissveitarfélag gera sín á milli.

Akstursþjónusta er ekki veitt þegar um tímabundna hreyfihömlum er að ræða, s.s. vegna beinbrota og liðskiptaaðgerða. Í tilvikum þar sem einstaklingur hefur eingöngu lífeyrisgreiðslur frá Tryggingastofnun ríkisins og er félagslega einangraður er heimilt að veita akstursþjónustu þótt um sé að ræða færniskerðingu sem varir skemur en þrjá mánuði.

#### **4. gr.**

##### **Fjöldi ferða**

Umsókn um akstursþjónustu skal ávallt metin á grundvelli möguleika umsækjanda til að nýta sér þjónustu Strætisvagna Akureyrar og/eða aðra ferðamöguleika.

Lögð er áhersla á að viðmið um ferðafjölda taki mið af þörfum hvers og eins en alla jafna skal miða við að ferðir fyrir einstakling verði ekki fleiri í heild en 80 á mánuði. Ferð er skilgreind í reglum þessum sem akstur milli tveggja staða innan þjónustusvæðis, þ.e.a.s. frá einum stað til annars en ekki akstur fram og til baka.

#### **5. gr.**

##### **Akstursþjónusta fyrir fötluð börn**

Fötluð börn eiga rétt á akstursþjónustu til og frá skóla með sömu skilyrðum og getið er í 3. gr. þessara reglna og beinast umsóknir þess efnis til velferðarsviðs Akureyrarbæjar. Forráðamenn fatlaðra barna geta einnig sótt um akstur samkvæmt reglum þessum fyrir börn vegna tómsunda, heilbrigðisþjónustu eða til að rjúfa félagslega einangrun. Börn yngri en sex ára skulu ávallt vera í fylgd fullorðins einstaklings þegar þau ferðast með akstursþjónustu. Þurfi barn bílstól er það á ábyrgð foreldra að útvega hann.

Reglur þessar taka ekki til skólaaksturs barna í grunnskóla. Með skólaakstri er átt við allar þær ferðir sem barnið þarf að fara á skólatíma og eru hluti af skólastarfi, svo sem ferðir í íþróttir, sund og aðra viðburði á vegum skólans. Ákvörðun um skólaakstur er á forræði fræðslu- og lýðheilsusviðs Akureyrarbæjar.

Þurfi barn hinsvegar að fara til sérfræðings vegna fötlunar sinnar á skólatíma fellur það undir akstursþjónustu samkvæmt reglum þessum. Með skólatíma er einnig átt við þann tíma sem barn dvelst í frístund á vegum skólans.



## II. kafli Umsóknir

### 6. gr.

#### Umsóknarferlið

Umsóknir um akstursþjónustu skulu berast í gegnum þjónustugátt á heimasíðu Akureyrarþingar.

Umsóknir eru metnar af matsteymum velferðarsviðs út frá einstaklingsbundnum aðstæðum og þörf, annarsvegar af barna- og fjölskylduteymi (þegar stuðningurinn snýr að þjónustu við barn og hinsvegar stuðnings- og stoðþjónututeymi (þegar stuðningurinn snýr að fullorðnum).

### 7. gr.

#### Umsóknir um undanþágur vegna sérstakra aðstæðna

Umsóknir um undanþágu frá 4. gr. reglna þessara vegna sérstakra aðstæðna, s.s. vegna fjölda ferða og tímabundinna veikinda, skulu berast með sama hætti og greinir í 6. gr. reglna þessara, þ.e. umsókn um ráðgjöf og stuðning í gegnum þjónustugátt á heimasíðu Akureyrarþingar.

Við afgreiðslu slíkra umsókna er viðeigandi matsteymi heimilt að kalla eftir nauðsynlegum gögnum s.s. læknisvottorði, og greiningu á fötlun og upplýsingum um styrk frá Tryggingastofnun ríkisins til bifreiðakaupa eða reksturs bifreiðar. Slíkar umsóknir eru jafnframt metnar út frá einstaklingsbundnum aðstæðum og þörf.

### 8. gr.

#### Mat umsókna

Viðeigandi matsteymi velferðarsviðs metur umsóknir og hefur heimild til að taka tillit til tímabundinna eða sérstakra aðstæðna, sem metnar eru sérstaklega hverju sinni, sbr. 3. grein reglnanna.

Leiki vafi á rétti til þjónustunnar er matsteymi heimilt að óska viðeigandi vottorða, t.d. frá Tryggingastofnun ríkisins, heilbrigðis- eða félagsþjónustu. Á grundvelli þjónustumats og fyrirliggjandi gagna tekur matsteymið ákvörðun. Komist matsteymið ekki að sameiginlegri niðurstöðu um afgreiðslu máls eða ef um álitamál er að ræða sem reglur ná ekki yfir þá skal bera málið undir sviðstjóra velferðarsviðs sem ber ábyrgð á afgreiðslu mála gagnvart velferðarráði.

### 9. gr.

#### Tilkynning til umsækjanda

Kynna skal niðurstöðu umsóknar svo fljótt sem unnt er. Velferðarsvið tilkynnir umsækjanda og Strætisvögnum Akureyrar skriflega um samþykki eða synjun umsóknar um akstursþjónustu. Eftir að umsókn hefur verið samþykkt er framkvæmd þjónustunnar í umsjá og á ábyrgð Strætisvagna Akureyrar.

Sé umsókn um þjónustu hafnað skal umsækjandi fá skriflegt svar þar sem ákvörðun er rökstudd með skýrum hætti með vísan til viðeigandi ákvæða þessara reglna. Þar skal jafnframt kynntur réttur umsækjanda til frekari rökstuðnings og réttur til að áfrýja ákvörðuninni.



**10. gr.**

**Gildistími umsóknar**

Gildistími samþykkrar umsóknar skal taka mið af niðurstöðum þjónustumats og er því einstaklingsbundið til hvers langs tíma þjónustan er samþykkt. Ef um varanlega hreyfihömlun er að ræða er heimilt að samþykkja umsókn ótímabundið.

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

**11. gr.**

**Breyting á færni eða aðstæðum**

Umsækjanda er ætíð heimilt að senda inn nýja umsókn hafi orðið breytingar á færni eða aðstæðum hans.

**III. kafli**

**Skipulag þjónustu**

**12. gr.**

**Umsjón og ábyrgð**

Velferðarsvið Akureyrarbæjar sér um faglegt mat á þörf fyrir þjónustu og ber ábyrgð á afgreiðslu umsókna.

Strætisvagnar Akureyrar sjá um og bera ábyrgð á framkvæmd akstursþjónustunnar. Ábendingum notenda varðandi framkvæmd þjónustunnar skal beina til Strætisvagna Akureyrar.

**13. gr.**

**Þjónustusvæði og þjónustutími**

Akstursþjónusta er almennt veitt virka daga frá kl. 7.30 til kl. 23.30. Um helgar og aðra almenna frídaga er akstrinum sinnt af BSO (sem Strætisvagnar Akureyrar fær til verksins) og tekur Akureyrarbær þátt í ferðakostnaði með sérstökum ferðakortum. Þjónustusvæði akstursþjónustunnar er á starfssvæði Strætisvagna Akureyrar og nær einnig til ferða til og frá Kristnesspítala.

Semja skal um reglubundnar ferðir við notendur en sé um óreglulegar ferðir að ræða, þarf alla jafna að óska eftir akstri með dags fyrirvara.

**14. gr.**

**Heimildir og skyldur bifreiðastjóra**

Akstursþjónustan skal taka mið af því að farþegum sé sýnd tilhlýðileg virðing og sveigjanleiki. Þeim starfsmönnum sem sinna akstursþjónustu er skylt að gæta þagmælsku um atriði er þeir fá vitneskju um í starfi sínu og trúnaður skal vera um samkvæmt lögum, fyrirmælum yfirmanna eða eðli málsins. Þagnarskylda helst þótt látið sé af starfi.



## 15. gr.

### Tilhögun ferða

Notandi skal vera tilbúinn til brottfarar á umsömdum tíma. Biðtími fyrir notendur skal að jafnaði ekki fara yfir fimm mínútur frá umsömdum tíma. Ef notandi þarf aðstoð við að komast í og úr bifreið og að/frá heimili sínu skal ökumaður aðstoða hann við það sé þess nokkur kostur. Aðstæður skulu metnar út frá öryggi annarra farþega.

Miða skal við að ferðatími milli staða sé svipaður og hjá almenningsvögnum. Ferðatími notanda skal ekki vera lengri en 30 mínútur í senn. Notendur þurfa þó að vera viðbúnir töfum eða breytingum á áætlun, s.s. vegna færðar og umferðartafa á annatímum. Akstursþjónustan er sérhæfð þjónusta og byggist á samnýtingu ökutækja þannig að fleiri farþegar ferðast að jafnaði saman.

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

## 16. gr.

### Aðrir farþegar og aðstoðarmenn

Farþega er heimilt að hafa með sér einn fylgdarmann. Geti notandi ekki ferðast einn skal hann hafa fylgdarmann.

## 17. gr.

### Pantanir

Notendur panta ferðir með því að hafa samband við þjónustuver Akureyrarþégar. Tekið er á móti pöntunum alla virka daga. Ekki er unnt að tryggja að hægt sé að veita þjónustu til einstaklinga nema pantað sé með a.m.k. dags 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 þjálfunar til að þjónustuaðilar geti leitað hagræðis við skipulagningu ferða.

## 18. gr.

### Afpantanir

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 fjölda ferða fyrir notandann.

## 19. gr.

### Gjaldtaka

Akstursþjónustan fylgir gjaldskrá Strætisvagna Akureyrar og er því gjaldfrjál.

Strætisvagnar Akureyrar láta notendum í té sérstök kort sem veita ákveðna niðurgreiðslu á hverri ferð með leigubifreið, utan þjónustutíma akstursþjónustu. Heimilt er að nota eitt kort í hverri ferð en það sem umfram kann að vera greiða farþegar sjálfir. Umhverfis- og mannvirkjaráð ákveður gjaldskrá.



## 20. gr. Öryggi

Bifreiðastjóri í þjónustu skv. 8. gr. laga nr. 28/2017 um farþegaflutninga og farmflutninga á landi skal hafa aukin ökuréttindi og hafa sótt skyndihjálparnámskeið og önnur þau námskeið sem sérstaklega eru ætluð bifreiðarstjórum fólksflutningabíla.

Akureyrarbær er óheimilt að ráða starfsmann til þess að sinna akstursþjónustu við fatlað fólk sem hlotið hefur refsidóm vegna brots á ákvæðum XXII. kafla almennra hegningarlaga sem fjallar um kynferðisbrot. Sama gildir um refsidóm 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.

## IV. kafli Málsmeðferð

Um málsmeðferð gilda ákvæði stjórnslulaga nr. 37/1993, ákvæði XVI. og XVII. kafla laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 og ákvæði VII. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018.

## 21. gr. Könnun á aðstæðum

Kanna skal aðstæður umsækjanda svo fljótt sem unnt er eftir að beiðni um þjónustu berst. Sama á við ef velferðarsviði berast upplýsingar um nauðsyn á aðstoð með öðrum hætti. Velferðarsvið Akureyrarbæjar skal taka ákvörðun í máli án óhóflegra tafa og tryggja að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin. Þegar fyrirsjáanlegt er að afgreiðsla máls muni tefjast ber að skýra aðila máls frá því. Skal þá upplýsa um ástæður tafanna og hvenær ákvörðunar sé að vænta.

## 22. gr. Samvinna við umsækjanda

Við meðferð umsóknar, öflun gagna og upplýsinga sem og við ákvarðanatöku skal hafa samvinnu og samráð við umsækjanda eftir því sem unnt er en að öðrum kosti við lögráðamann eða persónulegan talsmann hans eftir því sem við á. Sérstaklega skal gætt að frumkvæðisskyldu hvað varðar þjónustu við fatlað fólk, sbr. 32. gr. laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018.

## 23. gr. Endurskoðun

Rétt til stuðnings í formi notendasamnings samkvæmt reglum þessum má endurskoða hvenær sem er. Meta skal hvort umsækjandi fullnægi skilyrðum reglna þessara og hvort breytingar sem



orðið hafa á aðstæðum umsækjanda og/eða annarra heimilismanna hafi áhrif á rétt hans og umfang stuðnings.

### 24. gr.

#### **Rangar eða villandi upplýsingar**

Ef sannreynt er við meðferð máls að upplýsingar sem umsækjandi hefur veitt eru rangar eða villandi, stöðvast afgreiðsla umsóknarinnar á meðan umsækjanda er gefið tækifæri til að leiðrétta eða bæta úr annmörkum. Ef umsókn hefur verið samþykkt og í ljós kemur síðar að hún var byggð á röngum eða villandi upplýsingum af hálfu umsækjanda getur það leitt til afturköllunar ákvörðunar.

### 25. gr.

#### **Varðveisla gagna, trúnaður og aðgangur að gögnum**

Málgögn er varða persónulega hagi umsækjanda skulu varðveitt á öruggan hátt. Starfsmenn eru bundnir þagnarskyldu um málefni umsækjanda er leynt eiga að fara samkvæmt lögum eða eðli máls. Starfsmönnum er óheimilt að rjúfa trúnað nema að fengnu samþykki viðkomandi. Þagnarskyldan helst þótt látið sé af starfi.

Umsækjandi getur óskað eftir aðgangi að fyrirliggjandi gögnum er varða hann sjálfan. Við mat á því hvaða gögnum verður miðlað skal meðal annars litið til ákvæða persónuverndarlaga, upplýsingalaga auk annarra laga og reglna sem kunna að eiga við hverju sinni. Vinnsla mála og varðveisla gagna byggist á lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018. Upplýsingar um vinnslu persónuupplýsinga má finna í persónuverndarstefnu Akureyrarbæjar sem aðgengileg er á vefsíðu bæjarins.

### 26. gr.

#### **Leiðbeiningar til umsækjanda**

Við afgreiðslu umsóknar skal starfsfólk velferðarsviðs Akureyrarbæjar 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 framkvæmdar samkvæmt reglum þessum.

### 27. gr.

#### **Heimildir til ákvarðana samkvæmt reglum þessum**

Starfsmenn velferðarsviðs Akureyrarbæjar taka ákvarðanir samkvæmt reglum þessum í umboði sviðsstjóra velferðarsviðs Akureyrarbæjar.

### 28. gr.

#### **Kynning á ákvörðun**

Kynna skal niðurstöður umsóknar svo fljótt sem unnt er. Sé umsókn hafnað í heild eða að hluta skal umsækjandi fá skriflegt svar þar sem vísað er með skýrum hætti til viðeigandi ákvæða reglna þessara og leiðbeint um heimild til að óska rökstuðnings fyrir synjun ef ákvörðuninni fylgdi ekki rökstuðningur.



Upplýsa skal umsækjanda um rétt hans til að fara fram á endurskoðun ákvörðunar **Akureyrarbær** og um leið rétt hans til áfrýjunar til velferðarráðs og eftir atvikum Úrskurðarnefndar velferðarmála að fengnum rökstuðningi.

### **29. gr.**

#### **Málskotsréttur**

Telji umsækjandi á rétt sinn hallað samkvæmt reglum þessum getur umsækjandi að fengnum rökstuðningi áfrýjað til velferðarráðs innan fjögurra vikna frá því honum barst vitneskja um ákvörðun. Velferðarráð skal fjalla um umsóknina og taka ákvörðun svo fljótt sem unnt er. Umsækjandi getur skotið ákvörðun velferðarráðs til Úrskurðarnefndar velferðarmála. Skal það gert innan þriggja mánaða frá því að umsækjanda barst vitneskja um ákvörðun velferðarráðs.

### **30. gr.**

#### **Endurupptaka máls**

Umsækjandi getur óskað þess að mál sé tekið til meðferðar á ný ef afgreiðsla velferðarráðs á umsókn hans hefur byggst á ófullnægjandi eða röngum upplýsingum um málsatvik eða ef ákvörðun hefur byggst á atvikum sem breyst hafa verulega frá því að hún var tekin. Beiðni um endurupptöku skal beina til bæjarráðs innan þriggja mánaða frá birtingu ákvörðunar. Meti bæjarráð að lagaleg skilyrði endurupptöku séu fyrir hendi, er erindi um endurupptöku vísað til velferðarráðs til málsmeðferðar. Efnisatriði máls skulu ekki lögð fyrir bæjaráð.

### **31. gr.**

#### **Gildistaka**

Reglur þessar voru samþykktar í velferðarráði þann 10. janúar og í bæjarstjórn þann 16. janúar 2024 og öðlast gildi frá og með 1. febrúar 2024. Á sama tíma falla úr gildi eldri reglur um akstursþjónustu Akureyrarbæjar frá 1. október 2019.