

Zarządzenie Nr
Prezydenta Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego
z dnia
V.1523/2020
25.10.2020

w sprawie zatwierdzenia Regulaminu zasad korzystania z usług publicznych świadczonych przez Miejski Zakład Komunikacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

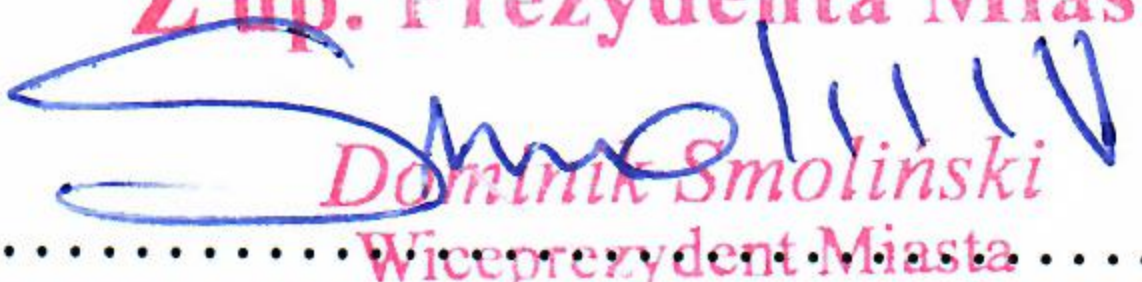
Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 4, art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 z późn. zm.) oraz art. 13 ustawy z dnia 20 grudnia 1996 roku o gospodarce komunalnej (Dz. U. z 2019 r. poz. 712 z późn. zm.) **zarządza się, co następuje:**

§1. Zatwierdza się Regulamin zasad korzystania z usług publicznych świadczonych przez Miejski Zakład Komunikacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zawierający także obowiązki Spółki wobec odbiorców, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2. Zarządzenie podlega ogłoszeniu poprzez wywieszenie w siedzibie Spółki: Miejski Zakład Komunikacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

§3. Wykonanie zarządzenia powierza się Zarządowi Spółki: Miejski Zakład Komunikacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

§4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Z up. Prezydenta Miasta

Dominik Smolinski
.....
Wiceprezydent Miasta
Ostrowca Świętokrzyskiego

Załącznik do Zarządzenia

Nr ...*V/23/2020*.....

Prezydenta Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego
z dnia ...*23 listopada 2020*.....

REGULAMIN

zasad korzystania z usług publicznych wykonywanych przez Miejski Zakład Komunikacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością przy przewozie osób i bagażu ręcznego w autobusowej komunikacji miejskiej

I. PRZEPISY OGÓLNE

§1

1. Regulamin przewozu osób i bagażu ręcznego pojazdami komunikacji miejskiej w Ostrowcu Świętokrzyskim, zwany dalej "Regulaminem", obowiązuje w pojazdach komunikacji miejskiej wykonywanej przez Miejski Zakład Komunikacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, zwany dalej "MZK Sp. z o.o.".
2. Przepisy określają podstawowe prawa i obowiązki pasażerów korzystających z usług komunikacji miejskiej wykonywanej przez MZK Sp. z o.o. a także prawa i obowiązki przewoźnika i osób reprezentujących jego prawa.
3. Wysokość opłat za przejazdy autobusami komunikacji miejskiej oraz system taryfowy obowiązujący przy przewozie osób i bagażu środkami komunikacji miejskiej określają odrębne przepisy.

§2

1. MZK Sp. z o.o. przewozi osoby i rzeczy wg zasad określonych w niniejszym regulaminie. Przewóz osób odbywa się przystosowanymi do tego pojazdami w regularnej komunikacji wg rozkładów jazdy podanych do publicznej wiadomości.
2. Przez "przewoźnika" rozumieć należy Miejski Zakład Komunikacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wykonujące regularne przewozy osób w komunikacji zbiorowej.
3. Przez określenie „pojazdy” należy rozumieć autobusy publicznej komunikacji miejskiej przeznaczone do przewozu osób i bagażu ręcznego.
4. Pasażerowie korzystający z przejazdów oraz obsługa i personel nadzoru ruchu i kontroli biletów obowiązani są do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu.

II. PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEWÓŹNIKA

§3

1. Przewoźnik jest obowiązany do zapewnienia podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.
2. Przewoźnik powinien podejmować działania ułatwiające podróżnym, w szczególności osobom o ograniczonej zdolności ruchowej oraz osobom niepełnosprawnym, korzystanie ze środków transportowych.
3. Przewoźnik jest obowiązany podać do publicznej wiadomości, w sposób zwyczajowo przyjęty, ustalone lub stosowane przez niego taryfy lub cenniki.
4. Przewoźnik zapewnia zainteresowanym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych.
5. Przewoźnik jest obowiązany podać do publicznej wiadomości zakres swojego działania i sposób zawierania umowy przewozu.

6. Przewoźnik wykonujący regularne przewozy osób jest obowiązany w szczególności podać do publicznej wiadomości rozkład jazdy środków transportowych przez zamieszczenie informacji na wszystkich przystankach wymienionych w rozkładzie jazdy.
7. Przewoźnik jest obowiązany do okresowej aktualizacji i publikowania informacji o wykonywanej komunikacji.
8. Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli:
 - 1) zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom,
 - 2) pasażer nie zastosował się do przepisów przewozowych,
 - 3) ze względu na przedmiot przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych.
9. Przewoźnik poprzez personel nadzoru ruchu zapewnia pasażerom bezpośrednią informację dotyczącą czasu odjazdu z przystanku początkowego, trasy i kierunku jazdy, wysokości opłat za przejazd.
10. W każdym pojeździe powinna znajdować się informacja, gdzie i do kogo pasażerowie mogą kierować skargi i wnioski dotyczące jakości świadczonych usług przewozowych.
11. Przewoźnik nie odpowiada za szkody powstałe wskutek przerw w ruchu lub zmian trasy przejazdu, o ile spowodowane są one siłą wyższą, niezawinionymi przyczynami o charakterze techniczno - eksploatacyjnym, zarządzaniem organów ruchu drogowego lub innych właściwych organów.
12. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu środka transportowego.
13. Podczas jazdy zabronione jest przewożenie osób postronnych w kabinie kierowcy oraz prowadzenie rozmów, spożywanie posiłków przez kierującego pojazdem.
14. W pojazdach obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, papierosów elektronicznych, spożywania alkoholu oraz przyjmowania innych środków odurzających.

III. TRYB POSTĘPOWANIA Z RZECZAMI ZNALEZIONYMI

§4

1. Znalazca rzeczy zgubionej lub porzuconej w pojeździe, powinien przekazać tą rzecz obsłudze pojazdu.
2. Szczegółowe zasady postępowania z rzeczami znalezionymi lub porzuconymi w pojazdach, regulują odrębne przepisy.

IV. PRAWA I OBOWIĄZKI PASAŻERA

§5

1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach, po zatrzymaniu się pojazdu i po otwarciu drzwi przez kierowcę.
2. Pasażer ponosi wobec przewoźnika odpowiedzialność finansową, za szkody powstałe wskutek uszkodzenia lub zanieczyszczenia z jego winy pojazdu lub innych urządzeń komunikacyjnych na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących.
3. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie jazdy, pasażerowi posiadającemu ważny bilet, przysługuje prawo kontynuowania podróży na podstawie posiadanego biletu, następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii przebiegającej tą samą trasą albo pojazdem zastępczym podstawionym przez przewoźnika.
4. Pasażer, który zamierza kupić bilet u kierowcy pojazdu, zobowiązany jest wejść do

pojazdu przednimi drzwiami, niezwłocznie dokonać zakupu a następnie zająć miejsce siedzące w pojeździe. Bilet czasowy zakupiony u kierowcy jest ważny do upływu czasu na jaki został zakupiony.

5. Pasażer, który nie posiada miejsca siedzącego winien w czasie jazdy trzymać się uchwytów i poręczy, dla uniknięcia upadku lub potrącenia innych współpasażerów.

§6

1. Pasażerowie winni zajmować miejsca w taki sposób, aby nie utrudniać kierowcy pojeździe pola widzenia oraz obowiązywać się w taki sposób aby nie zakłócać spokoju innym współpasażerom oraz nie utrudniać kierowcy prowadzenia pojazdu.
2. Pasażer zajmujący miejsce oznaczone napisem "miejsce dla inwalidy" lub "dla osób z małym dzieckiem na ręku" obowiązany jest niezwłocznie zwolnić to miejsce w razie zgłoszenia się na nie osoby, dla której miejsce to jest przeznaczone.

§7

1. Każdy pasażer obowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pojazdu skasować lub zakupić bilet bezpośrednio u kierowcy, bądź posiadać bilet okresowy lub elektroniczny, o odpowiednim nominale na określoną trasę, zgodnie z obowiązującym cennikiem opłat.
2. Każdy pasażer obowiązany jest posiadać ważny bilet przez cały czas jazdy, okazywać go lub wręczyć na żądanie osoby uprawnionej do kontroli biletów w formie papierowej lub elektronicznej.
3. Pasażer korzystający z bezpłatnego przejazdu lub z biletu ulgowego lub zniżkowego jest obowiązany posiadać przy sobie i okazywać na każde żądanie kontrolujących dokument uprawniający go do bezpłatnego przejazdu, ulgi lub zniżki marketingowej. Brak takiego dokumentu upoważnia osoby kontrolujące do wystawienia wezwania do uiszczenia opłaty dodatkowej jak za przejazd bez ważnego biletu, ze wszystkimi sankcjami wynikającymi z tego faktu.
4. Posiadanie uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu nie zwalnia z obowiązku posiadania biletu normalnego na przewóz bagażu lub zwierząt.
5. Bilety i dokumenty na okaziciela należy posiadać w czasie przejazdu i okazywać na żądanie kontrolerów biletów.
6. W przypadku braku biletu lub dokumentu uprawniającego do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu w trakcie kontroli, odwołania od nałożonego mandatu rozpatrywane są wyłącznie przez Zarząd przewoźnika.

V. PRZEWÓZ RZECZY I BAGAŻU RĘCZNEGO

§8

1. Pasażerowie mogą przewozić w autobusach rzeczy i bagaż ręczny, jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia ich w pojeździe, aby nie utrudniały korzystania z przewozu innym pasażerom i nie narażały ich na szkody, a także nie zagrażały lub utrudniały prowadzenie pojazdu.
2. Bagażu, rzeczy i zwierząt nie można umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
3. Opłacie bagażowej (opłata normalna, według obowiązującej taryfy na danej trasie) podlegają:
 - 1) bagaż, którego co najmniej dwa wymiary przekraczają normę: 60x40x20 cm,
 - 2) plecak ze stelażem,

- 3) zwierzęta większe, przy uwzględnieniu obowiązku wyposażenia w kaganiec i smycz.
4. Dopuszcza się przewożenie roweru, ale wyłącznie w przypadku niewielkiego napełnienia pojazdu oraz za wyraźną zgodą kierującego pojazdem; w czasie przewozu rower winien być odpowiednio zabezpieczony, tak by nie zagrażał bezpieczeństwu i komfortowi jazdy pozostałych pasażerów.
5. Nie podlegają opłacie za przewóz:
 - 1) przedmioty nie przekraczające rozmiaru 60x40x20 cm,
 - 2) wózki dziecięce, przy czym w czasie przewozu dziecko musi być wyjęte z wózka jeśli nie jest zabezpieczone szelkami zapobiegającymi przed wypadnięciem z wózka,
 - 3) małe zwierzęta trzymane na kolanach lub rękach,
 - 4) psy – przewodnicy towarzyszące osobie niewidomej, niedowidzącej lub niedosłyszącej lub psy – asystenci towarzyszące osobom niepełnosprawnym,
 - 5) instrumenty muzyczne,
 - 6) wózki inwalidzkie.
6. Kategorycznie zabrania się:
 - 1) przewożenia w pojazdach: broni (z wyjątkiem osób uprawnionych), materiałów wybuchowych, żrących, cuchnących lub mogących w jakikolwiek sposób utrudniać pozostałym osobom korzystanie z przejazdu, powodując np. zabrudzenie odzieży, przedmiotów; zakłócające głośną muzyką spokój innych osób itp.,
 - 2) palenia tytoniu, papierosów elektronicznych, spożywania alkoholu oraz przyjmowania innych środków odurzających w pojazdach komunikacji miejskiej.

VI. KONTROLA BILETÓW

§9

Rozpoczęcie kontroli powinno być ogłoszone przez kontrolującego w miarę donośnym głosem, a jednocześnie kierowca pojazdu dokonuje blokady kasowników.

§10

Kasowanie przez pasażera biletu po rozpoczęciu kontroli jest niedopuszczalne i traktowane jako jazda bez ważnego biletu, skutkująca obowiązkiem uiszczenia przez pasażera opłaty dodatkowej, chyba że kontroler i pasażer rozpoczęli podróż na tym samym przystanku.

§11

1. Pasażer ma obowiązek okazać kontrolującemu właściwy bilet uprawniający go do przejazdu danym kursem.
2. Pasażer, który nie posiada ważnego biletu lub posiada bilet zniszczony, którego identyfikacja jest utrudniona lub niemożliwa ma obowiązek okazać kontrolerowi wiarygodny dokument tożsamości z fotografią i przyjąć wezwanie do uiszczenia opłaty dodatkowej.
3. Kontrolujący jest obowiązany spisać dane personalne pasażera bez ważnego biletu i wręczyć mu wezwanie do uiszczenia opłaty wraz z udzieleniem informacji co do miejsca i terminu jej uiszczenia.
4. Miejscem przeprowadzania kontroli jest pojazd. Kontroler w uzasadnionych przypadkach, ma prawo kontynuowania czynności służbowych poza pojazdem o ile nie stanowi to żadnego zagrożenia zarówno dla samego kontrolera jak i dla pasażera, bądź innych, postronnych osób.
5. Koszty dodatkowe związane z interwencją służb porządkowych ponosi pasażer.

§12

1. Pasażer nie może legitymować się biletem przed jego skasowaniem jako biletom ważnym upoważniającym do przejazdu i w takim przypadku jest obowiązany uiścić opłatę należną za przejazd oraz opłatę dodatkową jak za przejazd bez ważnego biletu.
2. Niedozwolone jest korzystanie z biletu wielokrotnie skasowanego, o zaniżonym nominale, zniszczonego lub skasowanego w innym pojeździe (dopuszcza się korzystanie z biletu skasowanego w innym pojeździe wyłącznie w przypadku odrębnych uregulowań – np. bilet czasowy).

§13

1. Pasażer ma prawo żądać od kontrolującego okazania identyfikatora upoważniającego do dokonywania kontroli.
2. Każda osoba upoważniona do kontroli biletowej posiada swój indywidualny numer służbowy, który stanowi jej identyfikację. Dane personalne osób kontrolujących są niejawnie i kontroler nie ma obowiązku ujawniania ich pasażerowi.

§14

1. Kontrolerzy MZK Sp. z o.o. lub organizator publicznego transportu zbiorowego albo osoba przez niego upoważniona, legitymując się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu, może dokonywać kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu.
2. Identyfikator, o którym mowa w ust. 1, zawiera w szczególności:
 - 1) nazwę przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego,
 - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu,
 - 3) zdjęcie kontrolującego,
 - 4) zakres upoważnienia,
 - 5) okres ważności,
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy (przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego).
3. W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu kontroler wystawia wezwanie do zapłaty.
4. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu kontroler wystawia wezwanie do zapłaty. Jeżeli w ciągu 7 dni (licząc od dnia przewozu) pasażer przedłoży w siedzibie przewoźnika ważny bilet miesięczny lub ważny dokument uprawniający do ulgowego albo bezpłatnego przejazdu, to opłata dodatkowa zostaje umorzona, a pasażer jest zobowiązany do uiszczenia opłaty właściwej za przewóz oraz opłaty manipulacyjnej.
5. Kontroler lub organizator publicznego transportu zbiorowego albo osoba przez niego upoważniona ma prawo:
 - 1) żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
 - 2) w razie nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
 - 3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt 2, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera.
7. Niezależnie od osób kontrolujących ważność biletów na trasie osobą upoważnioną do kontroli biletów jest w każdym czasie i miejscu kierowca pojazdu.
8. Kontrolujący są zobowiązani do uprzejmego, taktownego i kulturalnego zachowania się wobec pasażerów.
9. Kontrolujący są zobowiązani na żądanie pasażerów udzielać im wszelkich niezbędnych informacji dotyczących taryfy opłat, rodzaju skasowanych biletów, przebiegu linii komunikacyjnych, połączeń w razie konieczności przesiadek oraz wysokości opłat dodatkowych i sposobu ich regulowania.
10. Kontrolujący ma prawo żądać od pasażera legitymującego się uprawnieniami do ulgi dokumentu uprawniającego do takiej ulgi, jak również dokumentu uprawniającego do bezpłatnego przejazdu.

§15

Obsługa pojazdu może odmówić przewozu osoby nietrzeźwej oraz osoby naruszającej swoim zachowaniem elementarne normy i zasady porządku i spokoju społecznego, jak również przewozu osoby niebezpiecznej lub uciążliwej dla innych pasażerów, lub przewożącej niedozwolone przedmioty.

VII. REKLAMACJE I SKARGI

§16

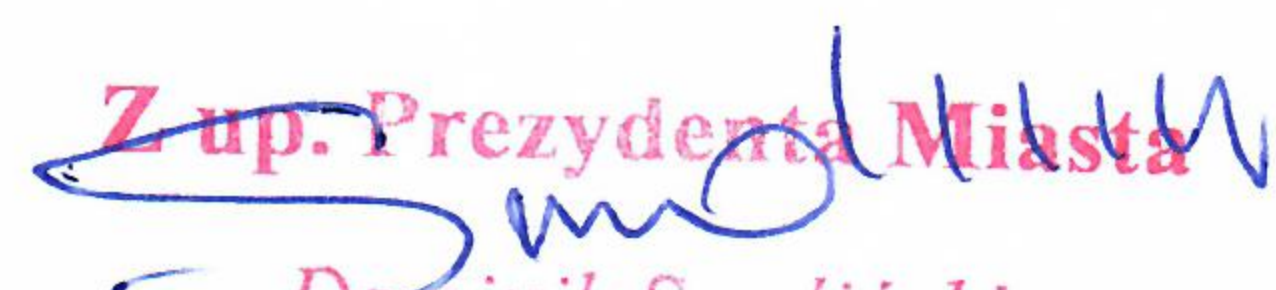
Reklamacje oraz skargi pasażerów dotyczące jakości wykonywanych usług przez MZK Sp. z o.o. przyjmuje upoważniony pracownik Wydziału Infrastruktury Komunalnej Urzędu Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego z siedzibą ul. Jana Głogowskiego 3/5, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski w każdy roboczy dzień tygodnia w godz. 7.30 – 15.30.

§17

Reklamacje oraz skargi i uwagi pasażerów dotyczące pracy kontrolerów przyjmuje upoważniony pracownik MZK Sp. z o. o. w siedzibie Spółki Aleja Jana Pawła II 45, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski w każdy roboczy dzień tygodnia w godzinach pracy oprócz sobót, niedziel i dni świątecznych, a rozpatruje merytorycznie Zarząd MZK Sp. z o. o.

§18

1. Zarząd MZK Sp. z o.o. jest upoważniony do rozpatrywania i podejmowania ostatecznych decyzji w sprawach dotyczących sporów między pasażerem a kontrolującym co do ważności biletów na przejazdy komunikacji miejskiej w terminie 30 dni.
2. Zarząd MZK Sp. z o.o. upoważniony jest do podejmowania decyzji w kwestii ostatecznej wysokości należnej opłaty dodatkowej za przejazd pasażera bez ważnego biletu, bądź przewóz bagażu lub zwierząt bez ważnego biletu, po uwzględnieniu okoliczności szczególnych dotyczących pasażera.

Z up. Prezydenta Miasta

.....**Dominik Smoliński**.....
Wiceprezydent Miasta
Ostrowca Świętokrzyskiego