

ПРАВИЛА
користування міським пасажирським транспортом
(тролейбусом, автобусом) у м. Полтава

1. Загальні положення

1.1. Ці Правила визначають порядок проїзду міським пасажирським транспортом (тролейбусом, автобусом) і його оплати, права та обов'язки пасажирів, а також взаємовідносини перевізників і пасажирів під час надання транспортних послуг, враховуючи особливості транспортної інфраструктури та наявність автоматизованої системи обліку оплати проїзду.

1.2. Правила обов'язкові для виконання усіма пасажирами, працівниками підприємств електро- та автомобільного транспорту незалежно від форм власності, які надають послуги з перевезення пасажирів та їх багажу троллейбусами, автобусами на міських маршрутах загального користування, та працівниками Оператора.

2. Терміни та їх визначення

У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

- **автоматизована система обліку оплати проїзду (АСООП)** – програмно-технічний комплекс, призначений для здійснення обліку наданих транспортних послуг за допомогою електронного квитка;

- **багаж** - речі, упаковані для перевезення предмети, які перевозяться пасажиром розмір яких не перевищують 100 x 50 x 30 см, вагою від 10 до 40 кг, а також довгомірні предмети завдовжки не більше 190 см та діаметром не більше 30 см;

- **безконтактна банківська картка** – безконтактна картка Visa, MasterCard або інша, яка має можливість безконтактної оплати проїзду;

- **безконтактна картка кондуктора/водія (БКК/В)** – смарт-картка, яка знаходиться в кондуктора/водія, за допомогою якої проводиться реєстрація разового проїзду пасажирів у АСООП, після оплати такого проїзду кондуктору/водію;

- **валідатор** – пристрій для реєстрації проїзду та справляння/списання плати з пасажирів (ручний термінал та/або стаціонарний термінал);

- **валідація** – реєстрація проїзду за допомогою валідатора, наслідком проведення успішної валідації є друк паперового разового квитка чи інтерактивне повідомлення (звукове, графічне чи інше) пасажирів про здійснену

реєстрацію, та справляння/списання плати з пасажиром. При доторканні пасажиром до валідатора електронним квитком, він перевіряє чи електронний квиток є дійсний, яким є наявний баланс поїздок, баланс коштів, проводить списання поїздки чи справляння коштів у рахунок оплати проїзду; при доторканні до валідатора БКК/В реєструється факт оплати проїзду та отримання послуги; при доторканні до валідатора банківською картою, перевіряє, чи така картка може бути використана і стягує оплату за фактом отримання послуги; при доторканні до валідатора мобільним пристроєм чи іншого предмету з технологією NFC, він проводить зчитування, обмін інформацією та стягує оплату за фактом отримання послуги;

- **вартість тарифного пакету** – величина вартості поповнення конкретного електронного квитка за встановлену кількість поїздок, за передоплату проїзду, за встановлену відстань чи строк проїзду;

- **графік руху** - відомості про час і послідовність виконання рейсу;

- **електронний квиток (ЕК)** – проїзний документ встановленої форми, який після реєстрації в АСООП дає право пасажиром на одержання транспортних послуг. Види, форми носіїв та порядок обігу електронного квитка визначається органом місцевого самоврядування. ЕК можуть бути персоніфіковані та неперсоніфіковані.

- **квиток** – проїзний документ встановленої форми, який надає право пасажиром на одержання транспортних послуг (разовий квиток, паперовий разовий квиток, проїзний квиток тривалого користування);

- **квиток про успішну реєстрацію** (паперовий разовий квиток) – проїзний документ встановленої форми, який надає право пасажиром на одержання транспортних послуг. Виготовляється друкарським/друкованим способом за допомогою обладнання АСООП та видається пасажиром в підтвердження успішної реєстрації проїзду за допомогою електронних квитків, безконтактної банківської картки, пристрою із технологією NFC, та іншими засобами та способами оплати проїзду;

- **квитковий сервер** – програмне забезпечення (Інтернет-ресурс), що надає можливість віддаленого поповнення електронного квитка через автомати самообслуговування та мережу Інтернет;

- **кондуктор** - особа, яка справляє плату за проїзд з видачею квитка (у транспортних засобах (ТЗ) де запроваджено АСООП, здійснює реєстрацію проїзду за допомогою валідатора) у тролейбусі/автобусі, перевіряє наявність документів на право проїзду та має можливість продавати і поповнювати електронні квитки.;

- **контролер** - особа, яка здійснює контроль за оплатою проїзду пасажиром і провезення багажу, дотриманням пасажирами вимог цих Правил;

- **оператор** – особа, яка уповноважена здійснювати справляння плати за транспортні послуги, забезпечує функціонування АСООП та надання інших послуг;

- **пасажир** - особа, якій надається послуга з перевезення транспортним засобом та яка не бере участь у керуванні ним;

- **перевізник** – фізична або юридична особа, яка здійснює на комерційній основі чи за власний кошт перевезення пасажирів транспортними засобами;

- **працівник перевізника** – особа, яка виконує функції із забезпечення надання транспортних послуг та у цих Правилах розуміється: водій, водій – кондуктор, кондуктор або контролер;

- **тариф** - вартісна величина плати за разовий проїзд одного пасажирів або перевезення одного місця багажу міським пасажирським транспортом у межах установленої відстані або строку. З урахуванням економічних ефектів для усіх учасників правовідносин, плата за разовий проїзд, передплата проїзду, плата за встановлену відстань або строк проїзду може встановлюватись на різному рівні;

- **транспортні засоби** – автобуси, тролейбуси якими перевізник здійснює перевезення пасажирів;

- **рейс** - рух тролейбуса, автобуса від початкового до кінцевого пункту маршруту;

- **розклад руху** - сукупність графіків руху тролейбусів, автобусів за маршрутом;

- **ручна поклажа** - речі, упаковані для перевезення предмети, розміром до 60 x 40 x 20 см або вагою до 10 кг, а також довгомірні предмети завдовжки до 150 см та діаметром до 10 см, які перевозяться пасажиром (до означає включно);

- **Near Field Communication (NFC)** – ближнє поле зв'язку – технологія бездротового високочастотного зв'язку малого радіусу дії «в один дотик». Ця технологія дає можливість обміну даними між пристроями, насамперед смартфонами, іншими предметами з технологією NFC та валідатором, який проводить стягнення плати за проїзд за фактом отримання послуги;

- **MasterCard PayPass та Visa PayWave** - технологія безконтактних платежів, що надає швидкий безконтактний спосіб проведення оплати.

Інші терміни, що використовуються у цих Правилах, уживаються у значенні, установленому статтею 1 Закону України «Про міський електричний транспорт», статтею 1 Закону України «Про автомобільний транспорт», пунктом 2 Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 року № 176, (далі – Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту), та пунктом 5 Правил надання послуг міським електричним

транспорт, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 23 грудня 2004 року № 1735.

3. Порядок проїзду і його оплати (реєстрація)

3.1. Для пасажира документом для користування міським пасажирським транспортом є квиток на проїзд та на перевезення багажу (для пільгового проїзду - посвідчення особи встановленого зразка чи довідка, на підставі якої надається пільга), а в разі запровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду – зареєстрований електронний квиток [квиток про успішну реєстрацію чи інтерактивне повідомлення (звукове, графічне чи інше)] та документи для пільгового проїзду.

3.2. Посадка та висадка пасажирів в транспортних засобах здійснюється з дотриманням усіх зупинок, передбачених розкладом руху, а в режимі маршрутного таксі – проводиться на їх вимогу у місцях зупинки громадського транспорту, а також в інших місцях з обов'язковим дотриманням Правил дорожнього руху;

3.3. Забороняється підходити назустріч громадському транспорту, коли він під'їжджає до зупинки. До транспортного засобу варто підходити тільки після його повної зупинки.

3.4. Посадка на громадський транспорт здійснюється дисципліновано, у порядку загальної черги.

3.5. Право позачергового входу в транспортний засіб мають вагітні жінки, особи з інвалідністю, пасажир з дітьми дошкільного віку, особи похилого віку.

3.6. Пасажир, зайшовши у транспортний засіб, не чекаючи наступної зупинки, зобов'язаний здійснити оплату поїздки (реєстрацію) самостійно, або надати свій електронний квиток, безконтактну банківську карту, тощо, працівнику перевізника для реєстрації/оплати проїзду/перевезення багажу.

Якщо у транспортному засобі перевізника наявні стаціонарні валідатори, пасажир самостійно здійснює реєстрацію/оплату проїзду, приставивши свій електронний квиток, безконтактну банківську картку чи пристрій з технологією NFC до стаціонарного валідатора, та отримує квиток про успішну реєстрацію.

3.7 Разові проїзні квитки дають право на проїзд лише в тому транспортному засобі, де вони придбані.

3.8 Завалідований електронний квиток або разовий квиток дає право на одну поїздку в межах кінцевих зупинок маршруту в одному напрямку (якщо інше не передбачено системою АСООП).

3.9 Право на проїзд у транспортних засобах, де застосовується АСООП, особам, що користуються пільгою (повною або частковою) дає звалідований пільговий електронний квиток із квитком про успішну реєстрацію (чи пасажир отримав інтерактивне повідомлення про успішну реєстрацію). У випадку

відсутності у пасажирів пільгового електронного квитка, він оплачує повну вартість проїзду за готівковим тарифом.

3.10 Право на перевезення ручної поклажі або багажу (понад норму) у транспортних засобах перевізника дає квиток або електронний квиток, безконтактна банківська картка, пристрої з технологією NFC, інші, які звалідовані, а пасажиром отримано квиток чи інтерактивне повідомлення про успішну реєстрацію. Перевезення багажу складає повну вартість разової поїздки та не залежить від наявності у пасажирів будь-якої пільги на проїзд. Якщо пасажир сплачує пільгову вартість проїзду чи не оплачує проїзд, для перевезення багажу він повинен сплатити вартість перевезення багажу працівнику перевізника або звалідувати свій електронний квиток (призначений для оплати проїзду по факту використання), безконтактну банківську картку чи оплатити за допомогою пристрою з технологією NFC та отримати квиток чи інтерактивне повідомлення про успішну реєстрацію.

3.11. Квиток, електронний квиток та посвідчення, що дає право на пільговий проїзд у міському пасажирському транспорті, не дають права на безоплатне провезення ручної поклажі або багажу понад норму, що дає право на безоплатне її перевезення.

3.12. Пільгові проїзні квитки тривалого користування (студентські, учнівські тощо) дають право на проїзд тільки за наявності в пасажирів студентського (учнівського) квитка тощо.

3.13. Порядок реєстрації проїзду (у транспортних засобах де запроваджено АСООН):

1) пасажир, зайшовши у транспортний засіб, не чекаючи наступної зупинки, зобов'язаний здійснити валідацію ЕК або безконтактною банківською картою, пристрою з технологією NFC та інше, отримати підтверджуючий реєстрацію паперовий разовий квиток (зберігається до завершення проїзду) чи інтерактивне повідомлення (звукове, графічне чи інше) про здійснену реєстрацію;

2) пасажир, у якого відсутній ЕК, безконтактна банківська картка, пристрій з технологією NFC чи відповідне посвідчення, довідка, студентський чи учнівський квиток (у випадку користування пільгою на транспортні послуги) та пасажир, який отримав негативний результат валідації ЕК, безконтактною банківською картою, пристрою з технологією NFC, зайшовши у транспортний засіб, не чекаючи наступної зупинки, зобов'язаний сплатити вартість разового проїзду кондуктору/водію та отримати паперовий разовий квиток (зберігати до завершення проїзду) чи інтерактивне повідомлення (звукове, графічне чи інше) про здійснену реєстрацію;

3) підтверджуючий успішну реєстрацію паперовий разовий квиток чи інтерактивне повідомлення є підтвердженням надання перевізником та отримання пасажиром оплачених транспортних послуг;

4) за перевезення ручної поклажі або багажу понад норму, що дає право на безоплатне її перевезення, пасажир оплачує кондуктору/водію вартість разового проїзду чи проводить повторну реєстрацію ЕК або безконтактної банківської картки, пристрою з технологією NFC;

5) паперовий разовий квиток, отриманий пасажиром, підтверджує право пасажира на проїзд виключно у тому транспортному засобі, де він отриманий. Квиток про успішну реєстрацію дійсний лише за наявності відповідного ЕК, безконтактної банківської картки чи пристрою з технологією NFC з яких проведено оплату чи реєстрацію такого проїзду ;

6) для пільгового проїзду можуть використовуватись тільки персоніфіковані ЕК;

7) у разі виходу транспортного засобу з ладу під час роботи на маршруті, пасажир, що зареєстрували свій проїзд, при пересадці кондуктором/водієм на інший транспортний засіб перевізника повторно реєстрацію та оплату проїзду не проводять;

8) у разі втрати пасажиром неперсоніфікованого ЕК, тарифний пакет та картка не поновлюються. У разі втрати персоніфікованого ЕК, за заявою особи такий ЕК може бути заблокований. У разі втрати безоплатно виданого ЕК, повторна видача проводиться за рахунок особи, що її втратила;

9) якщо у транспортному засобі перевізника наявні стаціонарні валідатори, пасажир самостійно здійснює реєстрацію/оплату проїзду приставивши свій ЕК, безконтактну банківську картку чи пристрій з технологією NFC до стаціонарного валідатора та отримує квиток чи інтерактивне повідомлення (звукове, графічне чи інше) про успішну реєстрацію;

10) Пасажир, який володіє пристроєм з NFC технологією, зайшовши у транспортний засіб перевізника, торкається своїм смартфоном чи іншим предметом із технологією NFC до валідатора, після чого валідатор зчитує записану інформацію, перевіряє наявність балансу/коштів для оплати проїзду, проводить списання/стягнення плати за проїзд за фактом отримання послуги та видає квиток про успішну реєстрацію.

11) пасажир, який не має електронного квитка, безконтактної банківської картки, пристрою з технологією NFC не має права користуватись транспортним засобом, у якому відсутня можливість оплати проїзду готівкою працівнику перевізника, тому для користування таким транспортним засобом зобов'язаний придбати електронний квиток. Транспортні засоби, у яких відсутня можливість оплати разового проїзду готівкою, повинні містити відповідні візуальні позначення;

12) якщо електронний квиток, банківська картка чи пристрій з технологією NFC не спрацьовують (недійсні, відсутній баланс поїздок чи сума коштів на балансі недостатня для покриття повної вартості обраної пасажиром поїздки або мають ознаки фальсифікації), валідатор видає характерний сигнал

та друк квитка про успішну реєстрацію не відбувається. За відсутності можливості оплатити проїзд/перевезення багажу готівкою, власник такого електронного квитка, банківської картки чи пристрою з технології NFC зобов'язаний покинути транспортний засіб.

3.14. Тарифи на транспортні послуги встановлюються відповідно до вимог чинного законодавства та рішень органів місцевого самоврядування.

3.15. У разі виходу з ладу транспортного засобу, що здійснює перевезення пасажирів на маршруті міського сполучення, перевізник повертає пасажирові повну вартість квитка і подальший проїзд пасажир оплачує самостійно, або перевізник забезпечує пересадку пасажирів на транспортний засіб, який йде слідом за графіком, і пасажир продовжує свою поїзду без повторної оплати. У разі коли такий транспортний засіб обладнаний АСООП, перевізник забезпечує пересадку пасажирів на транспортний засіб, який йде слідом за графіком, і пасажир продовжує свою поїзду без проведення повторної оплати чи валідації проїзду/перевезення багажу.

3.16. Пасажир, який вийшов із транспортного засобу на тривалий час не має права повторно використати квиток про успішну реєстрацію. Це правило не поширюється на випадки, коли пасажир вийшов із транспортного засобу та повернувся у проміжок часу його очікування на зупинці громадського транспорту (наприклад, коли пасажир вийшов, щоб надати допомогу іншому пасажирові зайти або вийти із транспортного засобу, або вийшов помилившись зупинкою громадського транспорту).

3.17. З метою безпеки перевезення, проїзд дітей віком до шести років дозволяється лише при їх супроводі дорослим. Проїзд організованих груп дітей здійснюється виключно з супроводом вихователів чи інших відповідальних осіб відповідно до вимог чинного законодавства.

3.18. Спірні питання, які виникають між працівниками підприємств і пасажирами у транспортних засобах, вирішуються на місці або адміністрацією підприємства згідно з підпорядкованістю. У разі непогодження пасажирів з рішенням адміністрації підприємства пасажир може звернутися до відповідних структурних підрозділів, органів місцевого самоврядування, органів державної влади, зокрема до територіальних органів Державної служби України з безпеки на транспорті, а також до суду в установленому порядку.

4. Засоби оплати/реєстрації проїзду, перевезення багажу

4.1. Оплату/реєстрацію проїзду/перевезення багажу, пасажир може здійснити готівкою, електронним квитком, безконтактною банківською картою, пристроєм з технологією NFC, та іншими засобами та способами оплати проїзду.

4.2. Інформація про засоби оплати/реєстрації проїзду/перевезення багажу оприлюднюється у місцевих засобах масової інформації, на транспорті, у пунктах продажу та поповнення електронних квитків, на відповідних Інтернет-ресурсах, тощо.

4.3. Відповідним рішенням органу місцевого самоврядування визначаються зразки/дизайн електронних квитків, їх вигляд та спосіб використання, зокрема, але не виключно:

4.3.1. Види електронних квитків.

4.3.2. Обов'язкову зону використання електронних квитків, пристрою з технологією NFC, безконтактної банківської картки – тролейбус, автобус.

4.3.3. Осіб правомочних на використання певного виду електронного квитка.


4.3.4. Термін дії відповідного виду електронного квитка.

4.3.5. Умови, за яких пасажир втрачає право на користування певним видом електронного квитка.

4.4. Квиток про успішну реєстрацію проїзду/перевезення багажу не може передаватись одним пасажиром іншому в транспортному засобі під час поїздки або при виході із нього.

4.5. Неперсоніфікований електронний квиток пасажир може передавати іншій особі. Така особа, під час поїздки повинна мати при собі такий електронний квиток та квиток про успішну реєстрацію чи отримати інтерактивне повідомлення про успішну реєстрацію. Перевізник та Оператор не несуть будь-якої відповідальності за використання такого електронного квитка особою, якій пасажир надав право користування.

4.7. Здійснивши валідацію (доторкнувшись електронним квитком, безконтактною банківською карткою чи пристроєм з технологією NFC до валідатора), пасажир надає дозвіл на списання/стягнення вартості проїзду.

4.8. Безконтактні банківські картки, що можуть використовуватись для оплати проїзду зазвичай міститимуть такий символ безконтактного застосування  або інший подібний символ.

4.9. Персоніфіковані електронні квитки («Соціальна картка полтавця» або інш.) – електронні квитки із фотокарткою її власника, прізвищем, ім'ям та по батькові (якщо за звичаями національної меншини, до якої належить особа, прізвище або по батькові не є складовими імені, то у електронному квитку «Соціальна картка полтавця» на підставі письмової заяви особи зазначаються лише складові імені) та отримуються пасажирами відповідно до порядку, визначеного рішенням органу місцевого самоврядування.

4.10. Усі персональні дані пасажира є захищені, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». Персональні дані не підлягають розголошенню третім особам без згоди їх власника. Перевізник та Оператор використовують персональні дані для цілей обслуговування користувачів та

Організатора перевезень, надання інформації пов'язаної з поїздкою, вивчення вимог пасажира та перешкоджання несанкціонованому використанню проїзного документа. У окремих випадках, персональні дані надаються поліції та іншим правоохоронним органам для цілей запобігання або виявлення злочину.

4.11. Персоніфікований електронний квиток «Соціальна картка полтавця» не може передаватись чи позичатись іншому пасажирові. Виявлення таких дій є підставою притягнення особи, що ним скористалась до відповідальності, вилучення та ліквідації такого електронного квитка, застосування санкцій до власника персоніфікованого електронного квитка «Соціальна картка полтавця».

4.12. Перевізник та Оператор залишає за собою право вилучити або блокувати будь-який фальсифікований електронний квиток, електронний квиток «Соціальна картка полтавця», якщо буде встановлено його неправомірне використання особою, яка не має права на користування ним. У разі блокування електронного квитка, електронного квитка «Соціальна картка полтавця» чи його вилучення він не повертається пасажирові, а баланс коштів чи поїздок ліквідується разом із таким електронним квитком. Повернення/розблокування електронного квитка можливе лише після встановлення всіх обставин, за письмовим зверненням власника електронного квитка. При цьому пасажирові не повертаються понесені ним витрати.

4.13. Недійсними проїзними документами вважаються: використаний квиток або квиток, термін дії якого закінчився; електронні квитки, у яких закінчився термін дії або які занесені у блок-список АСООП; сфальсифіковані та пошкоджені електронні квитки тощо.

4.14. Пасажир, зобов'язаний бережно ставитись до свого проїзного документа, не піддавати його прямому попаданню вологи, високим температурам, згинанню, зламу, зміні зовнішнього вигляду та іншим діям, що можуть пошкодити його.

4.15. У випадку несправності валідатора, та відсутності змоги самостійно усунути несправність проведенням регламентованих робіт (перевірка живлення, заміна стрічки), уповноважена особа перевізника повідомляє Оператора та перевізника про несправність валідатора, для невідкладного прибуття уповноваженої особи Оператора для проведення ремонту чи заміни валідатора та продовжує роботу на маршруті згідно з затвердженим розкладом руху.

5. Отримання електронного квитка пасажирові, його поповнення, інші дії з електронним квитком

5.1. Пасажири мають змогу придбати неперсоніфікований електронний квиток у пунктах продажу та поповнення електронних квитків, які розташовані

на території міста, в транспортних засобах та автоматах самообслуговування тощо.

5.2. Забезпечення персоніфікованими електронними квитками «Соціальна картка полтавця» на безоплатній основі осіб, яким законодавством надано право пільгового (безоплатного) проїзду відбувається відповідно до порядку, визначеного рішенням органу місцевого самоврядування.

5.3. Забезпечення персоніфікованими електронними квитками «Соціальна картка полтавця» учнів, вихованців та студентів денної форми навчання відбувається відповідно до порядку, визначеного рішенням органу місцевого самоврядування.

5.4. Забезпечення персоніфікованими електронними квитками «Соціальна картка полтавця» осіб, офіційно зареєстрованих або фактичне місце проживання чи офіційним місцем роботи яких є адміністративна територія міста Полтава, відбувається відповідно до порядку, визначеного рішенням органу місцевого самоврядування.

5.5. Поповнення електронних квитків здійснюється у пунктах видачі, продажу та поповнення електронних квитків, в транспортних засобах (за технічної можливості). Після створення квиткового серверу, поповнення електронних квитків також відбуватиметься за допомогою мережі Інтернет та автоматів самообслуговування.

5.6. Втрачений (загублений, знищений, виведений із ладу, викрадений) електронний квиток «Соціальна картка полтавця» повторно виготовляється особі, незалежно від її статусу, на загальних підставах (із оплатою вартості носія).

5.7. Баланс коштів чи поїздок, що знаходилися на втраченому (загубленому, знищеному, виведеному із ладу, викраденому) електронному квитку «Соціальна картка полтавця» може бути відновлено після повторного виготовлення носія.

5.8. Баланс коштів чи поїздок, що знаходилися на втраченому (загубленому, знищеному, виведеному із ладу, викраденому) неперсоніфікованому електронному квитку, не повертається.

5.9. Якщо пасажиру, при користуванні електронним квитком, пристроєм з технологією NFC, банківською картою чи іншою доступною технологією знято більшу суму коштів, ніж пасажир зобов'язаний був оплатити чи знято більшу кількість поїздок, він повинен звернутись до Оператора (інформація про контакти претензійного центру наявна на інтернет-ресурсі Оператора, пунктах продажу та поповнення, транспортних засобах) із квитком чи квитком про успішну реєстрацію, електронним квитком, іншими доказами та скласти відповідну заявку.

Термін опрацювання заявки становить до 10-ти робочих днів. Після закінчення вищевказаного терміну Оператор повинен прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити заявку пасажирів та повернути йому на електронний квиток зайво стягнені кошти чи їздки або компенсувати вартість надміру сплачених коштів чи вартість надміру стягненої їздки;
- відмовити пасажирів у задоволенні його заявки з підстав необґрунтованості вимог.

Якщо пасажирів не задовольняє прийняте Оператором рішення він може звернутись із скаргою до суду.

5.10. Додаткову інформацію про порядок отримання та обігу електронних квитків, види електронних квитків, правила користування електронними квитками, місця розташування пунктів продажу та поповнення електронних квитків пасажирів, також має можливість отримати на інтернет-ресурсі Оператора чи скориставшись QR-кодом тощо.

6. Взаємовідносини Оператора та пасажирів

6.1. Функцією та завданням Оператора – є забезпечення зручності в користуванні транспортними послугами шляхом впровадження автоматизованих систем обліку оплати проїзду, інформування пасажирів, надання консультацій та роз'яснень, а також, надання інших додаткових послуг.

6.2. Оператор надає послуги на підставі договору, який укладається між ним, органом місцевого самоврядування та/або перевізником.

6.3. Пасажири можуть звертатись до Оператора з питань:

- 6.3.1. виготовлення електронних квитків усіх видів та їх програмування;
- 6.3.2. правил та порядку користування електронними квитками;
- 6.3.3. правил та порядку оплати чи реєстрації проїзду/перевезення багажу;
- 6.3.4. розповсюдження (продажу) та поповнення електронних квитків;
- 6.3.5. персоніфікації електронних квитків, персоніфікації пільг;
- 6.3.6. виготовлення та видачі персоніфікованих електронних квитків «Соціальна картка полтавця»;
- 6.3.7. отримання інформації пов'язаної з роботою громадського транспорту через системи автоматизованого сповіщення пасажирів;
- 6.3.8. збору, обробки, захисту персональних даних та їх використання для виготовлення електронних квитків «Соціальна картка полтавця»;
- 6.3.9. надання довідкової та роз'яснювальної інформації стосовно придбання, поповнення, користування електронними квитками, електронними квитками «Соціальна картка полтавця», пристроєм з технологією NFC, безконтактною банківською картою тощо;

6.3.10. прийняття скарг та пропозицій щодо користування всіма видами електронних квитків, безконтактною банківською картою, пристроями з технологією NFC, їх розгляд та відповідне оперативне реагування;

6.3.11. блокування та розблокування всіх видів електронних квитків;

6.3.12. зміни виду електронного квитка;

6.3.13. інших технічних дій із електронними квитками;

6.3.14. роботи “ розумних зупинок ”;

6.3.15. роботи пунктів продажу та поповнення електронних квитків;

6.3.16. роботи електронних сервісів, призначених забезпечити зручність у користуванні транспортними послугами перевізника.

6.4. Оператор несе відповідальність перед пасажиром за захист його персональних даних та іншої інформації.

7. Обов'язки, права та відповідальність учасників транспортного процесу

Робота персоналу громадського транспорту ґрунтується на таких основних принципах:

- пріоритету прав і свобод людини і громадянина;
- професіоналізму, компетентності, ініціативності, чесності, відданості справі;
- персональної відповідальності за виконання службових обов'язків і дисципліни;
- дотримання прав та законних інтересів пасажирів, підприємств, установ і організацій об'єднань громадян, органів місцевого самоврядування.

Персонал громадського транспорту зобов'язаний:

- бути охайно одягнений (можливе використання форменого одягу);
- сумлінно виконувати свої службові обов'язки, проявляти ініціативу і творчі здібності, постійно підвищувати свій професійний, інтелектуальний та культурний рівень, удосконалювати організацію своєї роботи;
- чемно поводитися з пасажиром, надавати будь-яку допомогу, особливо людям з інвалідністю та похилого віку, коректно реагувати на конфліктні ситуації;
- дотримуватися високої культури спілкування, шанобливо ставитися до громадян, керівників і співробітників, інших осіб, з якими у нього виникають відносини під час виконання своїх посадових обов'язків;
- з належною повагою ставитись до прав, обов'язків та законних інтересів громадян, їх об'єднань, а також юридичних осіб, додержуватися загальноновизнаних етичних норм поведінки, культури спілкування (унікати нецензурної лексики, не допускати використання підвищеної інтонації під час

спілкування), не повинен проявляти свавілля або байдужість до їхніх правомірних дій та вимог;

- не вчиняти дій, що дискредитують перевізника та органи місцевого самоврядування, поводити себе неупереджено, не надавати будь-яких переваг та не виявляти прихильність до окремих фізичних і юридичних осіб, виявляти толерантність і повагу до різних верст населення.

- своїми діями не призводити до елементів антикультури (куріння за кермом, водіння після дощу, неналежний зовнішній вигляд автомобіля, різкого гальмування, тощо).

Поведінка персоналу громадського транспорту має відповідати очікуванням громадськості й забезпечувати довіру суспільства та громадян, дбати про позитивний авторитет та імідж перевізників, органів місцевого самоврядування, сприяти реалізації прав і свобод людини і громадянина, визначених Конституцією України і законами України.

7.1. Перевізник зобов'язаний:

1) забезпечити дотримання персоналом вимог законодавства про автомобільний і міський електричний транспорт та захист прав споживачів;

2) забезпечувати необхідний рівень професійної кваліфікації працівників та додержання ними вимог законодавства;

3) вживати заходів до забезпечення безпечної, зручної поїздки пасажирів згідно з розкладом руху;

4) організувати проведення контролю технічного та санітарного стану транспортних засобів перед початком роботи;

5) організувати проведення щозмінного передрейсового і післярейсового медичного огляду водіїв транспортних засобів;

6) організовувати проведення періодичного навчання водіїв методам надання домедичної допомоги потерпілим від дорожньо-транспортних пригод;

7) Забезпечувати умови праці та відпочинку водіїв згідно з вимогами законодавства;

8) забезпечувати безпеку дорожнього руху;

9) видавати водіям та іншим працівникам передбачені законом документи;

10) мати документи для здійснення перевезень згідно із законодавством;

11) утримувати транспортні засоби в належному технічному та санітарному стані, забезпечувати їх своєчасний виїзд на маршрут;

12) здійснювати перевезення пасажирів з використанням сертифікованих транспортних засобів відповідного типу, на які оформлені документи згідно із законодавством;

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ ПОЛТАВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

36000, м. Полтава, вул. Соборності, 36, тел. (0532) 56-29-47

<http://rada-poltava.gov.ua>, cancelar@rada-poltava.gov.ua

Додаток до рішення виконавчого комітету Полтавської міської ради

№

с. 13 з 22

13) організувати проїзд пасажирів до місця призначення за маршрутом без додаткових фінансових витрат пасажирів, насамперед осіб з інвалідністю, громадян похилого віку, вагітних жінок, пасажирів з дітьми дошкільного віку, у разі припинення поїздки через технічну несправність транспортного засобу чи настання надзвичайної або невідвортної за даних умов події;

14) здійснювати перевезення пасажирів з квитками і пасажирів, яким згідно із законодавством надано пільги щодо плати за проїзд;

15) надавати пасажирам достовірну і своєчасну інформацію про найменування зупинок, можливі пересадки, розмір плати за проїзд тощо;

16) компенсувати шкоду, заподіяну перевізником та/або екіпажем здоров'ю та майну пасажирів;

17) здійснювати обов'язкове особисте страхування пасажирів від нещасних випадків на транспорті;

18) виконувати вимоги цих Правил, Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з перевезення пасажирів, Правил дорожнього руху та правил технічної експлуатації транспортних засобів тощо.

7.2. Перевізник має право:

1) скасовувати рейси транспортних засобів у разі виникнення обставин, які він не міг передбачити і виникненню яких не міг запобігти, з поверненням пасажирам (або замовнику послуг) коштів, сплачених ними за перевезення;

2) обмежувати або припиняти перевезення в разі стихійного лиха, епідемії, епізоотії або іншої надзвичайної ситуації;

3) припинити рух транспортних засобів у разі виникнення загрози життю та здоров'ю пасажирів;

4) вимагати від органу виконавчої влади чи органу місцевого самоврядування, замовника послуг виконання умов договору;

5) брати участь у конкурсах на перевезення пасажирів на маршрутах;

6) подавати організаторам регулярних перевезень пропозиції щодо підвищення рівня організації обслуговування пасажирів;

7) надавати пасажирам пільги щодо оплати послуг з перевезення;

8) пропонувати пасажирам додаткові послуги;

9) проводити контроль за додержанням пасажирами цих Правил, у тому числі щодо оплати проїзду та наявності документів, які дають право на пільговий проїзд.

7.3. Водій тролейбуса і автобуса зобов'язаний:

1) мати посвідчення водія на право керування транспортними засобами відповідної категорії;

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ ПОЛТАВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

36000, м. Полтава, вул. Соборності, 36, тел. (0532) 56-29-47

<http://rada-poltava.gov.ua>, cancelar@rada-poltava.gov.ua

Додаток до рішення виконавчого комітету Полтавської міської ради

№

с. 14 з 22

- 2) виконувати вимоги цих Правил, Правил дорожнього руху та правил технічної експлуатації тролейбуса/автобуса;
- 3) мати із собою і пред'являти для перевірки уповноваженим особам передбачені законодавством документи;
- 4) дотримуватися визначеного маршруту та розкладу руху;
- 5) стежити за виконанням пасажирями своїх обов'язків та безпечним розміщенням ними багажу і ручної поклажі в транспортному засобі;
- 6) здійснювати висадку пасажирів у разі заправлення автобуса паливом під час виконання перевезення;
- 7) вживати необхідних заходів до забезпечення безпеки пасажирів у разі виникнення перешкод для руху на маршруті (туман, ожеледь тощо), які не дають змоги продовжити поїздку, а також у разі вимушеної зупинки на залізничному переїзді;
- 8) стежити та підтримувати санітарний стан салону транспортного засобу в чистоті та охайності, зокрема сидіння, поручні, підлогу, у зимовий період очищати підніжки від налипання снігу та льоду;
- 9) зупиняти під час виконання рейсу в режимі маршрутного таксі автобус для посадки на вимогу в місцях зупинки громадського транспорту, а також в інших місцях, але не ближче ніж за 100 метрів від місця зупинки громадського транспорту, якщо це не суперечить Правилам дорожнього руху;
- 10) зупиняти автобус для посадки та висадки пасажирів на відстані не більше ніж 0,05-0,1 метра від краю проїзної частини дороги;
- 11) зупиняти тролейбус для посадки та висадки пасажирів якомога ближче до краю проїзної частини дороги;
- 12) пройти перед виїздом на маршрут медичний огляд, забезпечити перевірку технічного стану і комплектності транспортного засобу;
- 13) дотримуватися визначеного законодавством режиму праці та відпочинку;
- 14) бути охайно одягненим, мати формений отяг (в разі запровадження), чемно поводитися з пасажирями;
- 15) оголошувати найменування зупинки;
- 16) продавати квитки пасажирам до початку руху автобуса у передбачених законодавством випадках;
- 17) у разі обслуговування пасажирів з числа осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення перевіряти після прибуття їх до пункту призначення, чи здійснили такі пасажири заплановану висадку та чи не забули багаж та/або ручну поклажу, особисті речі;
- 18) надавати допомогу особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення під час посадки в автобус і висадки з нього, у тому числі особисто піднімати та опускати механічні апарелі та механізми з метою

створення умов для зручного користування зазначеним транспортним засобом особами, які пересуваються на кріслах колісних;

19) надавати пасажиром допомогу та інструкції щодо порядку оплати за проїзд або реєстрації поїздки, інформацію про маршрут руху транспортних засобів перевізника і форму оплати за проїзд;

20) організовувати евакуацію пасажирів при надзвичайній ситуації, не допускати паніки серед пасажирів, здійснювати роз'яснювальну роботу.

7.4. Водій тролейбуса і автобуса має право:

1) на безпечні умови праці;
2) вимагати від пасажирів виконання обов'язків, передбачених цими Правилами, а також норм поведінки в громадських місцях;

3) не допускати до поїздки пасажиром, якщо в салоні відсутні вільні місця;
4) відмовити у разі виконання автобусом рейсів у режимі маршрутного таксі у зупинці для посадки та/або висадки у місці, розташованому на відстані ближче ніж 100 метрів від облаштованої зупинки громадського транспорту, або на порушення Правил дорожнього руху;

5) не допускати до поїздки пасажирів, які не мають квитків або не пред'являють посвідчення встановленого зразка, що підтверджує право на пільги щодо оплати проїзду, перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, порушують громадський порядок, мають при собі небезпечні вантажі, зокрема легкозаймисті, вибухонебезпечні і такі, що можуть забруднити транспортний засіб чи одяг пасажирів;

6) у випадку порушення пасажиром або групою пасажирів цих Правил чи інших норм законодавства, водій вправі зупинити транспортний засіб з дотриманням правил дорожнього руху, де буде відсутня загроза безпеці пасажирів, та вимагати від порушників покинути транспортний засіб, а при їх відмові та продовженні протиправних дій викликати працівників поліції.

7) продавати проїзні квитки, проводити валідацію електронних квитків пасажиром під час стоянки транспортного засобу на зупинці громадського транспорту;

8) звертатися до працівників Поліції у разі порушення пасажиром громадського порядку.

7.5. Водію тролейбуса і автобуса забороняється:

1) починати рух до повного зачинення дверей та відчиняти їх до повної зупинки транспортного засобу;

2) змінювати маршрут і графік руху;

- 3) розмовляти з пасажиром, їсти, пити, курити під час руху транспортного засобу;
- 4) продавати пасажиром квитки під час руху транспортного засобу;
- 5) відмовляти пасажиром в обслуговуванні, крім передбачених законодавством та цими Правилами випадків;
- 6) обирати пасажирів за вигідністю їх прямування, категорією та статусом;
- 7) перевозити в автомобілі гострі і ріжучі предмети, пожежонебезпечні, вибухові, отруйні, їдкі, сморідні та наркотичні речовини, вогнепальну зброю без чохла, інші небезпечні предмети;
- 8) перевозити тварин, крім передбачених законодавством випадків;
- 9) порушувати вимоги цих Правил, Правил дорожнього руху та правил технічної експлуатації транспортного засобу.

7.6. Пасажир тролейбуса і автобуса зобов'язаний:

- 1) поважати працю працівників транспортних підприємств, сприяти їм у виконанні службових обов'язків, підтримувати громадський порядок та чистоту на зупинках та в салонах рухомого складу, дбайливо ставитися до майна перевізника та Оператора;
- 2) мати при собі квиток на проїзд, квиток на перевезення багажу, за наявності права пільгового проїзду - відповідне посвідчення чи довідку, на підставі якої надається пільга, а в разі запровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду - зареєструвати електронний квиток;
- 3) зберігати квиток до кінця поїздки і пред'являти в розгорнутому вигляді на вимогу осіб, що мають право здійснювати контроль (контролера, водія, кондуктора, посадової особи перевізника/Оператора);
- 4) на обґрунтовану вимогу контролюючої особи, представника перевізника/Оператора, сплатити штраф за безквитковий проїзд, а також здійснити оплату/реєстрацію проїзду;
- 5) здійснювати посадку (висадку) лише після повної зупинки транспортного засобу;
- 6) з метою безпеки, при очікуванні транспортного засобу на зупинці громадського транспорту, пасажир зобов'язаний не підходити ближче ніж 0,5м до краю тротуару, до повної зупинки транспортного засобу;
- 7) заходити в автобус через передні двері (дотримання цієї вимоги Правил необхідне при користуванні автобусами обладнаними АСООП, які мають лише двоє дверей та де відсутній кондуктор);
- 8) після входу у транспортний засіб здійснити оплату/реєстрацію проїзду та перевезення багажу, не чекаючи наступної зупинки згідно з вимогами цих Правил;

9) завчасно готуватися до виходу, подавати сигнал водієві відповідним дзвінком або усно в разі виходу на зупинці "На вимогу";

10) у разі настання дорожньо-транспортної пригоди надати можливу допомогу потерпілим і повідомити про це органам Національної поліції;

11) повідомити водієві про виявлені забуті речі, документи та цінності;

12) бути ввічливим, поступатися місцем особам з інвалідністю, громадянам похилого віку, пасажирам з дітьми дошкільного віку та вагітним жінкам;

13) не затримуватися біля дверей транспортного засобу та не загороджувати багажем підходи до них, не заважати входу і виходу пасажирів, а також відкриттю/закриттю дверей;

14) у випадку, якщо у салон транспортного засобу підіймається пасажир із дитячою коляскою чи пасажир в кріслі для пересування людей із обмеженими фізичними можливостями, інші пасажирини повинні допомогти їм та звільнити площадку, що призначена для їх комфортного проїзду;

15) під час руху тролейбуса, автобуса дбати про особисту безпеку: по можливості стояти обличчям у напрямку руху, триматись за поручні або сидіння тощо;

16) після прибуття на кінцеву зупинку маршруту звільнити салон транспортного засобу;

17) дотримуватись вимог цих Правил, виконувати інструкції персоналу перевізника, Оператора, тощо.

7.7. Пасажир тролейбуса і автобуса має право:

1) на безпечне і високоякісне перевезення;

2) висувати вимоги до перевізника щодо виконання ним умов договору перевезення;

3) перевозити дрібних тварин у кошиках, сумках із суцільним дном, птахів у клітках, собак у намордниках за наявності повідка, кота, за умови, що тварини не забруднюють салон та речі пасажирів і розташовуються на підлозі;

4) перевозити безоплатно одну одиницю багажу за умови, що його розміри не перевищують 100 x 50 x 30 сантиметрів, вагою до 20 кілограмів, або довгомірні предмети завдовжки не більше 190 см та діаметром не більше 30 см;

5) безоплатно перевозити ручну поклажу в кількості не більш як дві одиниці;

6) безоплатно провозити з собою одну пару лиж, дитячу коляску, санки, велосипед, що складається, крісло для пересування людей з інвалідністю, дрібний садовий інвентар у відповідній упаковці;

7) безоплатно перевозити з собою одну дитину віком до шести років без права зайняття нею окремого місця;

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ ПОЛТАВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

36000, м. Полтава, вул. Соборності, 36, тел. (0532) 56-29-47

<http://rada-poltava.gov.ua>, cancelar@rada-poltava.gov.ua

Додаток до рішення виконавчого комітету Полтавської міської ради

№

с. 18 з 22

- 8) отримувати від автомобільного перевізника, водія, інформацію про послуги з перевезень, умови та порядок їх отримання;
- 8) на компенсацію заподіяної шкоди.

7.8. Пасажирам тролейбуса і автобуса забороняється:

- 1) під час руху відволікати увагу водія від керування та заважати йому в цьому, перебувати в кабіні водія;
- 2) відчиняти двері транспортного засобу до повної його зупинки;
- 3) перешкоджати зачиненню дверей та використовувати для їзди підніжки і виступи транспортних засобів;
- 4) розміщувати багаж у тих місцях, де це перешкоджає вільному пересуванню пасажирів уздовж салону;
- 5) здійснювати поїздки без оплати її вартості або без пред'явлення посвідчення особи встановленого зразка (у разі наявності права на пільги щодо проїзду);
- 6) робити виправлення у квитку і передавати його іншій особі;
- 7) перевозити багаж та ручну поклажу на сидінні;
- 8) без потреби користуватись аварійним обладнанням, приводити в дію систему екстреного гальмування та відчинення дверей, а також сигналізацію екстреної зупинки;
- 9) порушувати громадський порядок на зупинках громадського транспорту та салонах транспортних засобів;
- 10) курити або користуватись електронними сигаретами, приймати наркотики або вживати алкоголь в салонах транспортних засобів, провозити алкогольні напої у незакритому вигляді;
- 11) смітити в салоні, псувати салон та встановлене обладнання, викидати з вікон на проїжджу частину сміття та інші предмети (пасажир відшкодовує завдану шкоду та несе відповідальність згідно з чинним законодавством);
- 12) входити в салон з морозивом та іншими подібними продуктами, що можуть забруднити інших пасажирів та салон;
- 13) висовуватись з вікон;
- 14) перевозити: вибухонебезпечні, легкозаймисті, отруйні, їдкі речовини з різким запахом та наркотичні речовини; колючі, ріжучі предмети без належної упаковки; вогнепальну зброю без чохла та дозволів на носіння та зберігання; громіздкий багаж розміром більше ніж 100x50x30 см або вагою понад 40 кг, речі довші за 190 см та діаметром більше 30 см (крім дитячих та інвалідних колясок, велосипедів, що складаються, та лиж), а також тварин (крім дрібних тварин у кошиках, сумках із суцільним дном, птахів у клітках, собак у намордниках за наявності повідка та котів з пред'явленням відповідних документів на них).

7.9. Кондуктор зобов'язаний:

- 1) мати при собі службове посвідчення, квитково-касовий лист, разові квитки, а також розмінну монету (у транспортних засобах де запроваджено АСООП – переносний валідатор);
- 2) бути охайно одягненим, мати формений отяг (в разі запровадження), чемно поводитися з пасажиром;
- 3) стежити за виконанням пасажиром своїх обов'язків та безпечним розміщенням ними багажу і ручної поклажі в транспортному засобі;
- 4) стежити та підтримувати санітарний стан салону транспортного засобу в чистоті та охайності, зокрема сидіння, поручні, підлогу, у зимовий період очищати підніжки від налипання снігу та льоду;
- 5) справляти плату за проїзд з видачею разового квитка (у транспортних засобах де запроваджено АСООП, здійснювати реєстрацію проїзду за допомогою валідатора, продавати і поповнювати електронні квитки) у тролейбусі/автобусі тощо;
- 6) надавати допомогу особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення під час посадки в автобус і висадки з нього;
- 7) надавати пасажиром допомогу та інструкції щодо порядку оплати за проїзд або реєстрації поїздки, інформацію про маршрут руху транспортних засобів перевізника і форму оплати за проїзд;
- 8) організовувати евакуацію пасажирів при надзвичайній ситуації, не допускати паніки серед пасажирів, здійснювати роз'яснювальну роботу.

7.10. Кондуктор має право:

- 1) на безпечні умови праці;
- 2) вимагати від пасажирів виконання обов'язків, передбачених цими Правилами, а також норм поведінки в громадських місцях;
- 3) не допускати до поїздки пасажирів, які не мають квитків або не пред'являють посвідчення встановленого зразка, що підтверджує право на пільги щодо оплати проїзду, перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, порушують громадський порядок, мають при собі небезпечні вантажі, зокрема легкозаймисті, вибухонебезпечні і такі, що можуть забруднити транспортний засіб чи одяг пасажирів;
- 4) звертатися до посадових осіб підприємства та працівників Поліції у разі порушення пасажиром цих Правил.

8. Контроль оплати проїзду пасажиром та їх відповідальність

8.1. Контроль оплати/реєстрації проїзду проводять уповноважені особи перевізника/Оператора (контролери, кондуктори-контролери та ін.), які:

1) здійснюють контроль оплати проїзду та перевезення багажу, контроль за реєстрацією проїзду за допомогою електронного квитка, безконтактної банківської картки, пристрою з технологією NFC, контроль за виконанням пасажиром обов'язків, передбачених цими Правилами;

2) здійснюють контроль за дотриманням громадського порядку у транспортних засобах перевізника;

3) здійснюють контроль під час руху транспортного засобу;

4) мають право відмовити особі в подальшому користуванні транспортними послугами та зобов'язати сплатити штраф, якщо виявлять, що протягом однієї зупинки проїзд не оплачено/не зареєстровано відповідно до вимог цих Правил;

5) при здійсненні контролю мають при собі службову безконтактну персоналізовану картку встановленого зразка;

6) мають право поза чергою входити в салон транспортного засобу через будь-які двері;

7) мають право вилучати в пасажирів недійсні проїзні документи та проїзні документи, які використовуються особою, яка не правочинна на їх використання.

8.2. Перевізник/Оператор вправі уповноважити третіх осіб на виконання функцій передбачених п. 8.1. даних Правил.

8.3. Якщо пасажир, при складанні постанови про адміністративне правопорушення не надає документів, що посвідчують особу, і відсутні свідки, які б могли засвідчити його особу, контролер має право викликати на місце конфлікту працівників поліції.

9. Інформування пасажирів

9.1. Пасажир має право на своєчасне отримання інформації про порядок отримання транспортних послуг, порядок оплати та реєстрації проїзду, придбання та поповнення електронних квитків всіх видів, розклади руху транспортних засобів, маршрути громадського транспорту загального користування та ін.

9.2. Витяги з Правил у частині прав, обов'язків та відповідальності пасажирів і уповноважених осіб перевізника, які безпосередньо контактують з пасажиром, місцезнаходження та телефони перевізника і Оператора, інформація про можливість придбання електронних квитків та порядок їх валідації, а також інша візуальна інформація, розміщується у салонах транспортних засобів на видному та зручному для пасажирів місці.

9.3 Інформаційне забезпечення пасажирів повинно здійснюватись українською та/або іншою мовою з дотриманням вимог законодавства про мови.

9.4 Оперативне інформування пасажирів здійснюється уповноваженими особами перевізника або Оператора, працівниками диспетчерської служби міських пасажирських перевезень.

9.5 Розміри та освітлення інформаційних написів повинні бути такими, щоб їх можна було прочитати у світлу і темну пору доби: в салоні транспортного засобу - з відстані не менш як 1 метр; на передньому та задньому трафаретах - з відстані не менш як 15 метрів, на боковому - не менш як 3 метри.

Інформація, що розміщується на зупинках громадського транспорту, в салонах та на транспортних засобах, повинна відповідати потребам пасажирів із порушенням зору (зокрема друкуватися збільшеним шрифтом).

9.6. На зупинках громадського транспорту, першочергово, там де є найбільше скупчення пасажирів, можливе розміщення «розумної зупинки», через яку пасажир отримує усю необхідну інформацію про рух громадського транспорту, порядок отримання транспортних послуг та ін.

9.7. У транспортних засобах перевізника можливе здійснення аудіо чи аудіовізуальне сповіщення про порядок користування транспортними послугами, оголошення найменування зупинок громадського транспорту, а також інша необхідна інформація.

9.8. Інформаційні трафарети можуть бути у вигляді електронних табло.

9.9. Інформацію про місце знаходження та час прибуття транспортного засобу, види електронних квитків, порядок їх обігу, дійсні тарифи на перевезення та пакети транспортних послуг, свої права та обов'язки, інформацію про Оператора, контакти та іншу актуальну інформацію пасажир має можливість отримувати на відповідних інтернет-ресурсах чи скориставшись QR-кодом.

9.10. Інформація про маршрут, номер транспортного засобу, найменування перевізника, баланс їздок, коштів на електронному квитку, час та дата отримання транспортних послуг зазначається на квитку про успішну реєстрацію.

9.11. На транспортних засобах може бути розміщена інформація (у вигляді зображень) про засоби оплати проїзду, що можуть використовуватись у цьому транспортному засобі.

Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів

Олексій ЧЕПУРКО

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ ПОЛТАВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

36000, м. Полтава, вул. Соборності, 36, тел. (0532) 56-29-47

<http://rada-poltava.gov.ua>, cancelar@rada-poltava.gov.ua

Додаток до рішення виконавчого комітету Полтавської міської ради

№

с. 22 з 22