Załącznik nr 9 do Umowy

**Zasady obsługi pasażerów i przystanków**

1. Przestrzeganie postanowień aktów prawnych:
	1. kierujący pojazdem jest zobowiązany do przestrzegania postanowień obowiązującego prawa,
	2. kierujący pojazdem jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM.
2. Możliwość zmiany trasy przejazdu i obsługiwanych przystanków:
	1. zabroniona jest samowolna zmiana przez Podwykonawcę trasy przejazdu pojazdu wynikającej z określonych w rozkładzie jazdy odległości międzyprzystankowych oraz zmiana powodująca pominięcie przystanków określonych w rozkładzie jazdy,
	2. w przypadku powstania zakłóceń w ruchu na sieci drogowo-ulicznej, mogących skutkować wydłużeniem czasu przejazdu w stosunku do rozkładu jazdy, kierujący pojazdem musi zgłosić ten fakt dyspozytorowi Podwykonawcy. Z kolei ten zobowiązany jest poinformować PKM o tym zdarzeniu na jeden z numerów telefonów: 692419020 lub 692419027. Wówczas PKM może wydać polecenie Podwykonawcy o zmianie trasy przejazdu i wskazać jej przebieg. Dodatkowo PKM zastrzega sobie prawo wydania polecenia o zmianie trasy przejazdu niezależnie od informacji przekazanych przez Podwykonawcę, który zobowiązany jest to polecenie zrealizować,
	3. w przypadkach nadzwyczajnych, takich jak np. zagrożenie bezpieczeństwa, zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażące naruszenie przepisów porządkowych lub inne poważne zakłócenia porządku publicznego, prowadzący pojazd jest uprawniony do zmiany trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb –
	w szczególności policji, Straży Miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej i placówki służby zdrowia.
3. Zatrzymanie pojazdu i obsługa pasażerów na przystankach:
	1. kierujący pojazdem zobowiązany jest do obsługi wszystkich przystanków określonych w rozkładzie jazdy danej linii,
	2. w przypadku przystanków „na żądanie”, kierujący pojazdem jest zobowiązany zatrzymać pojazd, jeżeli na przystanku znajduje się osoba lub jeśli pasażer, znajdujący się w pojeździe, zasygnalizuje potrzebę zatrzymania przez użycie przycisku „STOP” albo zgłosi potrzebę zatrzymania kierującemu pojazdem,
	3. dojeżdżając do przystanku „na żądanie” kierujący pojazdem powinien zwrócić szczególną uwagę na sygnalizację potrzeby zatrzymania i być przygotowany do zatrzymania pojazdu,
	4. zatrzymanie pojazdu na przystanku powinno nastąpić:
* jak najbliżej krawędzi przystanku, ale nie dalej niż 30 cm (odległość ta dotyczy przynajmniej jednych drzwi),
* w przypadku przystanków wyposażonych w krawężniki prowadzące: bezpośrednio przy krawędzi peronu przystankowego,
* w sposób umożliwiający bezpieczną obsługę przystanku, tj. wymianę pasażerską (wsiadanie i wysiadanie pasażerów), tak, aby wszystkie drzwi pojazdu znajdowały się na długości krawędzi przystanku, jeżeli warunki techniczne przystanku na to pozwalają.
	1. kierujący pojazdem zobowiązany jest zapewnić wymianę pasażerów po dojeździe do czoła przystanku lub na wysokości miejsca przeznaczonego do obsługi osób z niepełnosprawnościami, o ile takie zostało wyznaczone,
	2. jeżeli długość krawędzi stanowiska przystankowego umożliwia jednoczesną obsługę więcej niż jednego pojazdu, to w sytuacji występowania więcej niż jednego pojazdu na tym stanowisku przystankowym, kierujący pojazdem jest zobowiązany, po ewentualnym umożliwieniu opuszczenia pasażerom pojazdu, do obsłużenia przystanku w sposób określony w lit. e),
	3. po zatrzymaniu na przystanku kierujący pojazdem jest zobowiązany do aktywacji układu otwierania drzwi przez pasażerów lub otwarcia drzwi w pojeździe,
	4. odjazd z przystanku może nastąpić dopiero po upewnieniu się, że żaden z pasażerów nie wsiada lub wysiada do/z pojazdu oraz wszystkie drzwi zostały bezpiecznie zamknięte.
1. Zatrzymanie pojazdu i obsługa pasażerów poza przystankiem:
2. zabronione jest zatrzymanie pojazdu poza przystankami wyznaczonymi na trasie przejazdu oraz umożliwienie wysiadania/wsiadania z/do pojazdu, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem (zatrzymanie awaryjne),
3. w przypadku wystąpienia sytuacji, w której kierujący pojazdem nie jest w stanie kontynuować jazdy, np. z powodu nagłego pogorszenia jego stanu zdrowia, wówczas powinien niezwłocznie i bezpiecznie zatrzymać pojazd oraz wezwać pomoc lub poprosić o pomoc pasażerów,
4. każdy przypadek awaryjnego zatrzymania pojazdu poza przystankiem, o którym mowa w lit. a), powinien zostać niezwłocznie zgłoszony do PKM,
5. pojazd zatrzymany awaryjnie należy odpowiednio oznakować poprzez wyświetlenie napisu „AWARIA” na wyświetlaczach oraz poprzez włączenie świateł awaryjnych. Zjazd awaryjny powinien odbywać się z napisem „Przejazd techniczny”. Nie dopuszcza się zjazdów awaryjnych z napisem „AWARIA”,
6. kierujący pojazdem, który zauważył na swojej trasie awaryjnie zatrzymany pojazd obsługujący linię na zlecenie PKM, powinien zatrzymać pojazd w bezpiecznym i zgodnym z przepisami miejscu. Ponadto umożliwić wejście pasażerów z zatrzymanego pojazdu, po upewnieniu się, że nie zagraża im niebezpieczeństwo podczas wsiadania do pojazdu oraz czy umożliwia to liczba pasażerów znajdujących się w pojeździe,
7. w przypadku znalezienia w pojeździe mienia pasażerów, kierujący pojazdem jest zobowiązany do jego przekazania Podwykonawcy. Następnie Podwykonawca przekazuje raz w miesiącu znalezione mienie do depozytu Biura Rzeczy Znalezionych w PKM.
W przypadku zgłoszenia się pasażera do kierowcy po znalezione mienie, kierujący pojazdem jest uprawniony do wydania mienia, jeśli osoba zgłaszająca się opisze je dokładnie. Wydanie mienia należy potwierdzić wpisem do karty drogowej z oznaczeniem miejsca i godziny jego wydania. W przypadku zgłoszenia się pasażera do siedziby Podwykonawcy po znalezione mienie, wyznaczony przez Podwykonawcę pracownik jest uprawniony do wydania mienia, jeśli osoba zgłaszająca opisze je dokładnie. W tym przypadku wydanie mienia należy odpowiednio udokumentować.
8. Stosowanie systemu otwierania drzwi przez pasażerów (w przypadku pojazdów wyposażonych w system otwierania drzwi przez pasażerów):
9. w przypadku pojazdów wyposażonych w system otwierania drzwi przez pasażerów, obowiązkiem kierującego pojazdem jest stosowanie tego systemu,
10. w przypadku, gdy na przystanku lub w pojeździe znajduje się duża liczba pasażerów, kierujący pojazdem zwolniony jest z obowiązku określonego w lit. a),
11. kierujący pojazdem powinien otworzyć drzwi bez używania systemu otwierania drzwi przez pasażerów w przypadku wsiadania lub wysiadania pasażera z niepełnosprawnością lub o ograniczonych możliwościach poruszania się.
12. Zasady wymagane podczas prowadzenia pojazdu:
13. podczas jazdy kierującemu pojazdem zabrania się:
* spożywania alkoholu,
* spożywania posiłków,
* korzystania z telefonu poza sytuacjami związanymi z wykonywaniem czynności służbowych,
* korzystania z urządzeń audio z wykorzystaniem słuchawek,
* korzystania z urządzeń audio w sposób zakłócający komfort podróżowania pasażerom (np. zbyt głośno),
1. w czasie jazdy zabronione jest przewożenie osób postronnych w kabinie kierującego pojazdem, w tym pracowników Podwykonawcy, z wyłączeniem osób, które nadzorują pracę kierującego pojazdem w okresie zdobywania przez niego określonych uprawnień i które posiadają widoczne oznakowanie w postaci kamizelki odblaskowej z napisem „Instruktor”. W takim przypadku Podwykonawca jest zobowiązany do wcześniejszego poinformowania PKM o wystąpieniu tej sytuacji,
2. w czasie jazdy zabronione jest prowadzenie rozmów kierującego pojazdem z pasażerami,
3. zabrania się palenia w pojeździe tytoniu lub innych substancji oraz e-papierosów.
4. Kultura kierujących pojazdami i komunikacja z pasażerami:
5. kierujący pojazdem nie może używać wulgaryzmów, obraźliwych sformułowań oraz zobowiązany jest odnosić się do pasażerów w sposób grzeczny i kulturalny,
6. kierujący pojazdem jest zobowiązany do udzielania informacji dotyczących realizowanego zadania przewozowego (m.in. godziny odjazdu z przystanku, trasy przejazdu, wykazu przystanków na trasie) tylko podczas zatrzymania i postoju pojazdu na przystanku,
7. w przypadku zmian dotyczących realizacji zadania przewozowego będących skutkiem poleceń PKM oraz sytuacji opisanych w ust. 4, kierujący pojazdem jest zobowiązany do poinformowania o nich pasażerów w sposób zwięzły i rzeczowy,
8. kierujący pojazdem jest zobowiązany do umieszczenia w widocznym miejscu identyfikatora z numerem służbowym, według wzoru przekazanego przez ZTM.

WZÓR IDENTYFIKATORA:



1. Obsługa pasażerów z niepełnosprawnościami i o ograniczonych możliwościach poruszania się:
	1. prowadzący udziela pomocy osobom z niepełnosprawnościami i o ograniczonej możliwości poruszania się w zakresie ich potrzeb i z zachowaniem obowiązujących przepisów,
	2. pomoc osobie z niepełnosprawnościami i o ograniczonych możliwościach poruszania się powinna być realizowana w sposób życzliwy, cierpliwy oraz z zachowaniem staranności i szacunku dla pasażera,
	3. po zatrzymaniu pojazdu na przystanku:
* jeśli pasażer sygnalizuje potrzebę otwarcia rampy lub jeżeli do pojazdu wsiada osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim, należy otworzyć rampę i w razie potrzeby pomóc pasażerowi w wejściu do pojazdu,
* jeśli ułatwi to wsiadanie osoby o ograniczonych możliwościach poruszania się, to należy skorzystać z funkcji przyklęku,
* jeśli pasażer oczekuje pomocy, to kierujący pojazdem powinien mu pomóc,
	1. podczas opuszczania przez pasażera pojazdu na przystanku należy zastosować analogiczne zasady, jak opisane w lit. c).