

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PUBLICZNYCH
PRZEZ ZAKŁAD KOMUNALNY „KLESZCZÓW” SP. Z O. O**

I. Przedmiot Regulaminu i podstawy wykonywania usług publicznych

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez mieszkańców Gminy Kleszczów, zwanych „odbiorcami usług”, z usług publicznych powierzonych Spółce Zakład Komunalny „Kleszczów” Sp. z o. o. w Kleszczowie przez Gminę Kleszczów oraz obowiązki Spółki wobec odbiorców tych usług.
2. Regulamin został ustalony uchwałą Zarządu Spółki Nr 01/01/2024 z dnia 08.01.2024 r. na podstawie art. 13 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 20 grudnia 1996 r. o gospodarce komunalnej i zatwierdzony Zarządzeniem Nr 050.31.2024..... Wójta Gminy z dnia 17 kwietnia 2024 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu świadczenia usług publicznych przez Zakład Komunalny „Kleszczów” Sp. z o. o z siedzibą w Kleszczowie.

§ 2.

1. Zakład Komunalny „Kleszczów” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, zwany dalej „Spółką”, został utworzony aktem założycielskim spółki z ograniczoną odpowiedzialnością pod firmą Zakład Komunalny „Kleszczów” Sp. z o. o z siedzibą w Kleszczowie, w wyniku przekształcenia Gminnego Zakładu Gospodarki Komunalnej, Mieszkaniowej i Rolnej w Kleszczowie, na podstawie uchwały Nr XXXII/57/2000 Rady Gminy Kleszczów z dnia 29 września 2000 roku.
2. Założycielem oraz jedynym wspólnikiem Spółki jest Gmina Kleszczów.
3. Regulamin stanowi wzorzec umowny dla warunków wykonywania przez Spółkę usług publicznych powierzonych jej aktem określonym w § 2 ust. 1, z uwzględnieniem uchwał Rady Gminy Kleszczów zmieniających ten akt, tj. uchwały nr XIX/176/2012 z dnia 30 marca 2012r., uchwały nr XIII/119/2015 z dnia 20 października 2015r., uchwały nr XXVI/360/2020 z dnia 26 listopada 2020r. oraz uchwały nr LVI/690/2022 z dnia 25 listopada 2022r., a także uchwałą nr LVI/689/2022 Rady Gminy Kleszczów z dnia 25 listopada 2022r. oraz umową wykonawczą nr 1/2023 z dnia 30.11.2023 r. o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego.
4. Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:
 - ZK „Kleszczów” Sp. z o. o. – Zakład Komunalny „Kleszczów” Sp. z o. o.
 - Przewoźnik – podmiot wykonujący przewozy w publicznym transporcie zbiorowym.
 - Organizator publicznego transportu zbiorowego – Gmina Kleszczów.
 - Pasażer – osoba korzystająca z publicznego transportu zbiorowego realizowanego przez ZK „Kleszczów Sp. z o.o..
 - Bilet to wydruk z kasy fiskalnej zainstalowanej w autobusie.
 - Opłata manipulacyjna i dodatkowa – opłaty określone w uchwale nr XXXIII/337/2009 Rady Gminy Kleszczów z dnia 09.04.2009 r. w sprawie wysokości opłat dodatkowych związanych z korzystaniem z komunikacji zbiorowej na terenie Gminy Kleszczów.

§ 3.

1. Usługami publicznymi powierzonymi Spółce do wykonywania przez Gminę Kleszczów są jej zadania własne o charakterze użyteczności publicznej z zakresu gospodarki komunalnej, obejmujące sprawy świadczenia usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego;
2. Uzupelniająco Spółka może wykonywać inne zadania nie mające charakteru zadań użyteczności publicznej i nie wymienionych w ust. 1, w granicach dozwolonych w akcie założycielskim Spółki, jeśli ich podjęcie sprzyja realizacji zadań podstawowych, służy poprawie efektywności wykorzystania majątku i nie narusza przepisów prawa, a zasadniczą częścią działalności Spółki pozostanie realizacja powierzonych zadań publicznych; zadania uzupełniające będą realizowane na podstawie umów zawartych bezpośrednio z zamawiającymi i nie będą objęte rekompensatą finansową na zadania publiczne uzyskiwaną od właściwego organu.

II. Zasady wykonywania usług publicznych w ramach powierzonych usług.

§ 4.

1. Spółka będzie realizowała powierzone jej zadania własne Gminy Kleszczów przestrzegając następujących warunków ogólnych:
 - 1) świadczenie usług publicznych na podstawie i zgodnie z zawartą umową wykonawczą przy przestrzeganiu obowiązujących w tym zakresie przepisów prawnych,
 - 2) informowanie organów powierzających, mieszkańców Gminy i odbiorców usług o warunkach wykonywania zadania świadczenia publicznego transportu zbiorowego,
 - 3) ustalanie zgodnie z obowiązującymi przepisami uzasadnionej wysokości kosztów wykonywania poszczególnych rodzajów zadań publicznych i ich przedstawienie do rozliczenia należnej rekompensaty zgodnie z postanowieniami Decyzji Komisji UE 21/2012 oraz umowy wykonawczej,
 - 4) współdziałanie z organami powierzającymi w zakresie tworzenia projekcji finansowych dla wykonywanego zadania publicznego,
 - 5) przyjmowanie skarg i wniosków oraz reklamacji oraz ich rozpatrywanie.
2. Spółka zapewnia dostępność informacji i przestrzeganie uprawnień osób bezpośrednio korzystających z usług. W szczególności Spółka publikuje niniejszy Regulamin.

III. Zasady wspólne wykonywania zadań publicznych

§5.

Usługi powierzone określone w § 3 ust. 1 i ust. 2, Spółka świadczy zgodnie z przepisami następujących aktów:

- 1) Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym
- 2) Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym
- 3) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 - Prawo przewozowe
- 4) Rozporządzenie (WE) nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. z późn. zm. dotyczące usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego oraz uchylające rozporządzenia Rady (EWG) NR 1191/69 I (EWG) NR 1107/70 (Dz.Urz.UE L nr 315 z 03.12.2007 r.)

- 5) Ustawa z dnia 20 grudnia 1996 r. o gospodarce komunalnej,
- 6) Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych,
- 7) Ustawa z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych,
- 8) Ustawa z dnia 22 września 2006 r. o przejrzystości stosunków finansowych pomiędzy organami publicznymi a przedsiębiorcami publicznymi oraz o przejrzystości finansowej niektórych przedsiębiorców,
- 9) Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (wersja skonsolidowana z dnia 26 października 2012 r. Dz. Urz. UE.C Nr 326, str. 47),

IV. Szczegółowe zasady wykonywania niektórych zadań

§ 6.

1. Zadanie określone § 3 w ust. 1 Spółka obowiązana jest wykonywać wg następujących reguł:

1) Obszar i okres realizacji zadania: zadanie będzie realizowane w granicach administracyjnych Gminy zgodnie z rozkładem jazdy w okresie obowiązywania niniejszej umowy.

2) Szczegółowe obowiązki Spółki związane z zadaniem:

Dział 1. OBOWIĄZKI ZAKŁADU KOMUNALNEGO „KLESZCZÓW” SP. Z O. O. WOBEC PASAŻERÓW

ZK „Kleszczów” Sp. z o. o. jest zobowiązany do:

1. Zapewnienia pasażerom bezpiecznej jazdy, w szczególności przez stosowanie odpowiedniego taboru, w tym autobusów niskopodłogowych, spełniających europejskie normy emisji spalin oraz utrzymanych we właściwym stanie technicznym i estetycznym. Autobusy niskopodłogowe powinny być przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych.
2. Czytelnego i zgodnego z przepisami oznakowania autobusów, w szczególności czytelnej informacji o numerze i kierunku linii autobusowej.
3. Zamieszczania na przystankach autobusowych oraz dworcu autobusowym aktualnych rozkładów jazdy oraz zapewnienia do nich dostępu na stronie internetowej www.zkkleszczow.pl.
4. Informowania o zmianach w rozkładach jazdy z odpowiednim wyprzedzeniem w sposób zwyczajowo przyjęty.
5. Umieszczenia w autobusach informacji o:
 - przepisach porządkowych dotyczących przewozu osób i bagażu,
 - wysokości opłat za przejazdy publicznym transportem zbiorowym,
 - ulgach i zwolnieniach w opłatach za przejazdy publicznym transportem zbiorowym,
 - opłatach dodatkowych,
 - sposobie składania skarg i reklamacji w sprawie usług świadczonych przez ZK „Kleszczów” Sp. z o. o.,
 - sprzedaży biletów w autobusie.
6. Zapewnienia punktualnego i zgodnego z rozkładem jazdy kursowania autobusów.
7. Niezwłocznego powiadomienia podróżnych o okolicznościach uniemożliwiających wykonanie przewozu, zaistniałych przed jego rozpoczęciem lub w czasie jego wykonywania, oraz zapewnienia im bez dodatkowej opłaty przewozu do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy).
8. Zapewnienia kulturalnej i grzecznej obsługi pasażerów przez kierowcę autobusu oraz kontrolera biletów.
9. Analizowania skarg i wniosków pasażerów dotyczących wykonywanych przez ZK

„Kleszczów” Sp. z o. o. usług przewozowych, celem ciągłego podnoszenia jakości świadczonych usług i eliminowania nieprawidłowości.

Dział 2. PRAWA I OBOWIĄZKI KIERUJĄCEGO AUTOBUSEM

Kierujący autobusem:

1. W czasie jazdy ma obowiązek bezwzględnie przestrzegać przepisów ruchu drogowego oraz prowadzić autobus w sposób bezpieczny i komfortowy dla pasażerów, a zwłaszcza gdy to możliwe unikać gwałtownych przyspieszeń i hamowań oraz w miarę możliwości łagodnie pokonywać zakręty.
2. Zobowiązany jest zamknąć wszystkie drzwi przed ruszeniem z przystanku.
3. Zobowiązany jest do sprzedaży z kasy fiskalnej biletów obowiązujących w publicznym transporcie zbiorowym.
4. Zobowiązany jest do zatrzymania autobusu na przystanku „na żądanie” w przypadku, gdy:
 - a) pasażer zgłosi zamiar wysiadania poprzez naciśnięcie odpowiednio oznakowanego przycisku w autobusie,
 - b) zbliżając się do przystanku zaobserwuje na nim obecność osób oczekujących.
5. Ma prawo odmówić przewozu osób nietrzeźwych, mogących stwarzać zagrożenie dla innych pasażerów.
6. Powinien wezwać w szczególnych przypadkach Policję celem interwencji lub zjechać z trasy przejazdu do najbliższego posterunku Policji.
7. Nie może w czasie jazdy prowadzić rozmów z pasażerami, spożywać posiłków, palić tytoniu.

Dział 3. PRZEWÓZ ZWIERZĄT I BAGAŻU

1. Pasażerowie mogą przewozić w autobusach zwierzęta oraz bagaż podręczny (z wyłączeniem wymienionych w dziale 3 pkt. 9) jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia ich w autobusie, aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała i odzieży innych pasażerów, nie ograniczały widoczności kierującemu autobusem oraz nie zagrażały bezpieczeństwu w ruchu drogowym.
2. W uzasadnionych przypadkach, szczególnie przy dużej liczbie pasażerów, kierujący autobusem może odmówić przewozu bagażu o rozmiarach i masie stanowiących utrudnienie dla przewożonych osób, tj. takich, których wniesienie do/wyniesienie z autobusu przez pasażera nie jest możliwe bez pomocy innych osób – nie dotyczy wózków dziecięcych i inwalidzkich.
3. W autobusie można przewozić psy pod warunkiem, że posiadają kagańce i trzymane są na smyczy. Nie dotyczy psa asystującego osobie niepełnosprawnej zgodnie z art. 20a ust. 6 z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych. Inne zwierzęta muszą być umieszczone w klatkach, koszach itp. w sposób zabezpieczający przed wyrządzeniem szkody.
4. Osoba przewożąca psa/kota ma obowiązek posiadania w trakcie przewozu ważnego zaświadczenia potwierdzającego zaszczepienie psa przeciwko wściekliznie.
5. Nadzór nad bagażem podręcznym i zwierzętami, które pasażer przewozi przy sobie w autobusie, należy do pasażera.
6. Nie podlega opłacie przewóz rzeczy i zwierząt domowych.
7. Pasażer odpowiada za zanieczyszczenia autobusu lub uszkodzenie jego urządzeń i wyposażenia oraz za szkody lub obrażenia odniesione przez współpasażerów (np. pogryzienie przez psa) powstałe w związku z przewozem bagażu podręcznego lub zwierząt.

8. Bagażu i zwierząt nie można umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
9. W autobusach nie wolno przewozić:
- przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom lub mogą uszkodzić albo zanieczyścić autobus (rowery, hulajnogi, ostre narzędzia, jak: piły, kosy lub otwarte naczynia ze smarami, farbami itp.),
 - przedmiotów cuchnących, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, radioaktywnych, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych,
 - zwierząt mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa i porządku.
- W przypadku nie stosowania się do ustaleń pkt.9 – kierujący autobusem ma prawo odmówić pasażerowi przewozu.

3. Pozostałe obowiązki Spółki związane z zadaniem:

Dział 1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY I INNE POSTANOWIENIA

- ZK „Kleszczów” Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nie przestrzeganiem przepisów prawa, w tym postanowień niniejszego regulaminu, to jest m.in.:
 - jazdą pasażera bez trzymania się przeznaczonych do tego uchwytów lub poręczy;
 - konsumpcją artykułów spożywczych podczas jazdy;
 - przebywaniem pasażera na tyżworolkach lub wrotkach;
 - przebywaniem na stopniach podczas jazdy;
 - opieraniem się o drzwi podczas jazdy.
- Pasażer odpowiada za spowodowane z własnej winy uszkodzenie autobusu lub innych urządzeń komunikacyjnych.
- Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z autobusu.
- Osoby uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte z autobusu.
- Jeżeli pasażer bez uzasadnionej przyczyny spowoduje zatrzymanie lub zmianę trasy autobusu, podlega opłacie dodatkowej.

Dział 2. KONTROLA BILETOWA

- Osobami uprawnionymi do kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do skorzystania z ulgi lub zwolnienia za przejazd są kontrolerzy upoważnieni przez ZK „Kleszczów” Sp. z o. o., posiadający zamieszczony w widocznym miejscu identyfikator. Idefitykator ten musi posiadać:
nazwę przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego,
– numer identyfikacyjny kontrolera,
– zdjęcie kontrolującego,
– zakres upoważnienia,
– okres ważności,
– podpis i pieczęć wystawcy.
- Podstawowym zadaniem kontrolera jest sprawdzenie, czy pasażerowie korzystający z przejazdu w publicznym transporcie zbiorowym posiadają ważne bilety na przejazd, zgodnie z obowiązującym taryfikatorem opłat oraz dokumenty uprawniające do skorzystania z ulgi lub zwolnienia z opłat za przejazd.
- Kontroler ogłasza rozpoczęcie kontroli w autobusie po uprzednim upewnieniu się, iż wszyscy pasażerowie, którzy wsiadli do autobusu nabyli bilety.
- Kontrola ważności biletów papierowych jednorazowych polega na:
 - sprawdzeniu, czy data, godzina, numer boczny autobusu na bilecie papierowym są zgodne

z zapisami na urządzeniach znajdujących się w autobusie,

b) sprawdzeniu, czy cena zakupionego biletu odpowiada aktualnej cenie przejazdu na danej linii,

c) sprawdzeniu, czy cena biletu ulgowego jest zgodna z przysługującą ulgą.

5. Każdorazowa kontrola biletów obejmuje także sprawdzenie ich autentyczności oraz sprawdzenie posiadania przez pasażera dokumentów potwierdzających uprawnienia do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych.

6. Pasażer jest zobowiązany umożliwić kontrolerowi szczegółowe obejrzenie biletu.

7. Pasażer mający prawo do korzystania z przejazdów bezpłatnych bądź ulgowych, zobowiązany jest do posiadania i okazywania, na żądanie kontrolera, dokumentów uprawniających go do korzystania z tych uprawnień.

8. W przypadku stwierdzenia w wyniku kontroli biletów braku ważnego biletu na przejazd lub dokumentu potwierdzającego prawo do korzystania z przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, kontroler jest upoważniony do pobrania właściwej należności za przewóz i opłaty dodatkowej lub wręczenia wezwania do zapłaty.

9. Kontroler zobowiązany jest wystawić i wręczyć pasażerowi wezwanie do zapłaty, sporządzone na właściwym druku, również jeżeli pasażer nie jest pełnoletni, albo nie zgadza się z decyzją kontrolera o nałożeniu opłaty dodatkowej, a także gdy nie jest w stanie na miejscu uregulować należności za przewóz i opłaty dodatkowej albo odmawia jej uregulowania. Na wezwaniu do zapłaty kontroler wpisuje swój numer służbowy, datę, godzinę, numer linii, dokładne miejsce kontroli, wysokość należności za przewóz i opłaty dodatkowej, opis zaistniałej sytuacji jako uzasadnienie swojej decyzji oraz numer biletu, jeśli pasażer go okazał. Dane wpisane przez kontrolera pasażer potwierdza własnoręcznym podpisem. Odcinek dla pasażera kontroler wręcza spisanemu, odcinek dla kontrolera rozlicza w biurze kontroli.

10. W przypadku, gdy pasażer odmówi złożenia podpisu lub przyjęcia wezwania do zapłaty kontrolujący dokonuje odpowiedniej adnotacji na kopii wezwania o treści „odmowa”.

11. W przypadku, o którym mowa w pkt.12, kontroler ma prawo żądać od pasażera okazania dokumentu, umożliwiającego ustalenie jego tożsamości.

12. W razie niezapłacenia należności za przewóz i opłaty dodatkowej lub odmowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość przez pasażera należy poinformować go o uprawnieniach kontrolera do wykonania czynności opisanych w art. 33a ust. 7 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe i podjąć działania zmierzające do ustalenia tożsamości pasażera, w szczególności powiadomić Policję lub inne organy porządkowe. Do czasu przybycia patrolu Policji lub innych organów porządkowych podróżny zobowiązany jest do pozostania na miejscu przeprowadzonej kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera.

13. Zapłaty należności za przewóz i opłaty dodatkowej można dokonać zgodnie z informacją zamieszczoną na druku wezwania do zapłaty.

Wysokość opłat dodatkowych i opłaty manipulacyjnej ustalono w uchwale XXXII/337/09 Rady Gminy Kleszczów z dnia 9 kwietnia 2009 roku.

Wysokość opłaty dodatkowej w lokalnym transporcie zbiorowym, biorąc za podstawę cenę najtańszego biletu jednorazowego normalnego stosowaną przez operatora została ustalona:

a) jako 50 – krotność tej ceny – za przejazd bez ważnego biletu,

b) jako 40 – krotność tej ceny – za brak dokumentu stwierdzającego uprawnienia do korzystania z ulgowych lub bezpłatnych przejazdów,

c) jako 150 – krotność tej ceny – za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportu bez uzasadnionej przyczyny.

W razie uiszczenia opłaty dodatkowej natychmiast w autobusie obniża się ją o 50%, natomiast w razie uiszczenia opłaty w terminie 7 dni od daty wystawienia dokumentu wzywającego do jej uiszczenia wysokość opłaty obniża się o 25 %.

14. Kontroler ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem bilety oraz dokumenty uprawniające

do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, co do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że zostały podrobione lub przerobione. Zatrzymane bilety i dokumenty przekazywane są prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

15. Na każde żądanie pasażera kontroler musi umożliwić mu spisanie swojego numeru służbowego oraz poinformować o miejscu i terminach składania skarg i reklamacji.

16. Pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej odpowiadającej kosztom poniesionym przez przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego, podlegają zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty – umorzeniu, w przypadku udokumentowania przez podróżnego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu:

a) uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,

b) posiadania ważnego dokumentu przewozu, którego nie miał podczas przejazdu.

17. W trakcie wykonywania obowiązków służbowych kontrolujący jest zobowiązany do udzielania wyczerpujących odpowiedzi na pytania pasażerów dotyczących uprawnień do korzystania z ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, cen i rodzajów biletów, regulaminu przewozu, opłat dodatkowych i przebiegu linii komunikacyjnych.

18. Czynności związane z kontrolą biletów winny odbywać się w autobusie. Dopuszcza się możliwość wystawienia wezwania do zapłaty poza autobusem na wyraźne żądanie pasażera pod warunkiem, że pasażer ten udostępnił kontrolerowi dokument tożsamości, jego zachowanie nie ma znamion agresji i nie spowoduje to dezorganizacji pracy zespołu kontrolującego.

19. Zakończenie kontroli biletowej odbywającej się w stojącym na pętli końcowej autobusie następuje po opuszczeniu autobusu przez wszystkich pasażerów posiadających bilety oraz nałożeniu opłat dodatkowych na pasażerów bez biletów.

20. Kontroler nie ma prawa wydawania poleceń kierowcy autobusu.

21. W uzasadnionych przypadkach dozwolona jest zmiana trasy przejazdu w celu dowiezienia pasażera nie posiadającego biletu i dokumentu tożsamości do Komendy Policji lub Straży Miejskiej. W sytuacji, gdy w skutek polecenia kontrolera został spowodowany postój autobusu lub zmiana jego trasy, kontroler zobowiązany jest sporządzić raport opisujący wydarzenie, przyczyny zatrzymania bądź zmiany trasy, datę, godzinę zdarzenia, numer linii, numer boczny autobusu, czas trwania zdarzenia oraz dane personalne sprawcy wraz z adresem. Należy poinformować sprawcę o sporządzeniu raportu i wynikającym z tego obowiązku uiszczenia opłaty dodatkowej za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy autobusu.

22. W sytuacjach wyjątkowych, uzasadnionych bezpieczeństwem pasażerów lub stanem technicznym autobusu, kontroler musi podporządkować się kierującemu autobusem.

23. Pasażer ma prawo, w ciągu 7 dni od wystawienia wezwania do zapłaty należności za przewóz i opłaty dodatkowej, złożyć reklamację do Prezesa Zarządu ZK „Kleszczów” Sp. z o. o.

24. Pasażer ma również prawo złożyć do Prezesa Zarządu ZK „Kleszczów” Sp. z o. o. skargę dotyczącą kontroli biletowej.

25. O sposobie rozpatrzenia reklamacji lub skargi dotyczącej kontroli biletowej pasażer zostaje powiadomiony pisemnie w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.

Dział 3. ZASADY KORZYSTANIA ZE ŚRODKÓW TRANSPORTU ZAKŁADU KOMUNALNEGO „KLESZCZÓW SP. Z O.O.

1. Umowę przewozu pasażer zawiera poprzez zajęcie miejsca w autobusie oraz spełnienie jednego z następujących warunków:

a. nabycie biletu u kierowcy;

b. posiadanie dokumentu uprawniającego do przejazdów bezpłatnych.

2. Wysokość opłat za przejazdy środkami transportu ZK „Kleszczów” Sp. z o.o. ustalono w

uchwale XLVIII/470/06 Rady Gminy Kleszczów z dnia 31 stycznia 2006 roku r. w sprawie cen biletów za przewozy środkami komunikacji zbiorowej na terenie Gminy Kleszczów.
3. Ulgi i zwolnienia w opłatach za przejazdy środkami transportu ZK „Kleszczów” Sp. z o.o. określa uchwała XLVIII/470/06 Rady Gminy Kleszczów z dnia 31 stycznia 2006 roku r. w sprawie cen biletów za przewozy środkami komunikacji zbiorowej na terenie Gminy Kleszczów.

Dział 4. PRAWA I OBOWIĄZKI PASAŻERA

1. Wsiadanie do i wysiadanie z autobusu dozwolone jest tylko na odpowiednio oznakowanych przystankach, po całkowitym zatrzymaniu autobusu i otwarciu drzwi przez kierowcę.
2. Pasażerowie są zobowiązani do:
 - a. zakupu biletu u kierowcy oraz zachowanie biletu przez cały czas trwania podróży,
 - b. trzymania się uchwytów lub poręczy w przypadku zajęcia miejsca stojącego w czasie jazdy,
 - c. powiadomienia kierującego autobusem o zamiarze wysiadania z autobusu na przystanku oznaczonym „na żądanie” poprzez naciśnięcie odpowiednio oznakowanego przycisku, czynności powyższe powinny zostać dokonane przez pasażera w czasie zapewniającym bezpieczne zatrzymanie autobusu na przystanku,
 - d. stosowania się do zamieszczonych przez przewoźnika na zewnątrz i wewnątrz autobusu informacji o charakterze porządkowym w trakcie wsiadania, przebywania w autobusie i wysiadania,
 - e. przewożenia bagażu w sposób nie zagrażający bezpieczeństwu i porządkowi w autobusie, nie stwarzający możliwości wyrządzenia szkody i nie przeszkadzający współpodróżnym,
 - f. okazania biletu podczas kontroli przeprowadzanej przez osoby upoważnione do kontroli biletów w autobusach ZK „Kleszczów” Sp. z o. o., w przypadku korzystania z biletów bezpłatnych lub z ulgą należy okazać również dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
3. Pasażerowie nie powinni zajmować miejsca w pobliżu kierującego autobusem, aby nie ograniczać jego pola widzenia, rozmawiać z kierowcą podczas jazdy lub w inny sposób utrudniać kierującemu prowadzenie autobusu.
4. Pasażer, który zajmuje miejsce oznaczone „dla osoby niepełnosprawnej” zobowiązany jest zwolnić je w razie zgłoszenia się osoby, dla której takie miejsce jest przeznaczone.
5. W autobusach niskopodłogowych wyposażonych w stanowisko dla podróżnych niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich pasażer powinien umożliwić takim osobom ustawienie wózka w wyznaczonym miejscu.
6. Dziecko przewożone autobusem w wózku dziecięcym powinno być zabezpieczone przed wypadnięciem, a wózek powinien być ustawiony w wyznaczonym do tego miejscu.
7. Znalazca rzeczy zgubionej w autobusie powinien przekazać ją kierującemu autobusem, który zobowiązany jest przekazać rzecz znalezioną do dyspozytora.
8. W przypadku awarii lub uszkodzenia autobusu w czasie jazdy, pasażerowi posiadającemu ważny bilet, przysługuje prawo kontynuowania podróży na podstawie posiadanego biletu następnym autobusem tej samej linii albo autobusem zastępczym podstawionym przez ZK „Kleszczów” Sp. z o. o.
9. Zabrania się pasażerom:
 - wsiadania do autobusu i wysiadania z niego w czasie jazdy,
 - jazdy na stopniach lub zewnętrznych częściach autobusu,
 - otwierania drzwi autobusu w czasie jazdy,

- zanieczyszczania autobusu i niszczenia jego urządzeń i wyposażenia,
- opierania się o drzwi podczas jazdy,
- spożywania artykułów żywnościowych, mogących zabrudzić innych pasażerów lub zanieczyścić wnętrze autobusu,
- grania na instrumentach muzycznych, korzystania z radioodbiorników lub zakłócania w inny sposób spokoju w autobusie,
- palenia tytoniu, palenia papierosów elektronicznych, spożywania napojów alkoholowych, zażywaniu środków odurzających w autobusie,
- wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z autobusu w czasie jazdy lub postoju,
- prowadzenia jakichkolwiek zbiórek pieniędzy, kampanii reklamowych z wyjątkiem sytuacji posiadania stosownego upoważnienia udzielonego przez Organizatora publicznego transportu zbiorowego,
- wchodzenia do autobusu w łyżworolkach lub wrotkach lub innym obuwiu stwarzającym zagrożenie pasażerów,
- wykonywania czynności mogących narazić współpasażerów na szkody lub obrażenia,
- wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.

§ 7.

Szczegółowo zakresy oraz warunki organizacji wykonywania i rekompensowania finansowego przez Gminę Kleszczów świadczenia przez Spółkę powierzonych zadań publicznych określa umowa wykonawcza.

§ 8.

1. Powierający wykonywanie zadań publicznych oraz podmioty i osoby bezpośrednio korzystające z usług Spółki mogą składać skargi i wnioski w sprawie ich wykonywania.
2. O tym czy pismo jest skargą, czy wnioskiem decyduje treść pisma, a nie nadana mu nazwa i forma zewnętrzna.
3. Skargi i wnioski należy rozpatrywać bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania.
4. Skargi rozpatrywane są przez pracowników Spółki, którym Zarząd Spółki powierzy odpowiedzialność za ich rozpoznawanie i załatwianie.
5. Skargi, wnioski i reklamacje dotyczące świadczonych przez ZK „Kleszczów” Sp. z o. o. usług publicznych oraz przeprowadzanych kontroli biletowych można składać:
 - a) osobiście w siedzibie Spółki przy ul. Głównej 41 w Kleszczowie, od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00 – 15.00;
 - b) pisemnie na adres pocztowy: ZK „Kleszczów” Sp. z o. o. ul. Główna 41, 97-410 Kleszczów;
 - c) elektronicznie: sekretariat@zkkleszczow.pl.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie i w umowie wykonawczej, w zakresie skarg i wniosków dotyczących świadczenia usług publicznych mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.

§ 9.

Organ powierzający wykonywanie zadań publicznych ma prawo kontrolować w Spółce sposób wykonywania powierzonych zadań publicznych, zadań wykonywanych zgodnie z § 2 ust. 3 oraz załatwianie przez Spółkę skarg i wniosków.

IV. Przepisy końcowe

§ 10.

Niniejszy Regulamin obowiązuje Zakład Komunalny „Kleszczów” Sp. z o. o., Gminę Kleszczów oraz osoby fizyczne, osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, które korzystają z usług publicznych, o których mowa w niniejszym Regulaminie.