

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого комітету  
Вараської міської ради

\_\_\_\_\_ 2023 року № \_\_\_\_\_

## Правила

користування міським та приміським пасажирським  
автомобільним транспортом загального користування на  
території Вараської міської територіальної громади

№7200-ПВ-65

### 1. Загальні положення

1.1. Правила користування міським та приміським пасажирським автомобільним транспортом загального користування на території Вараської міської територіальної громади (далі – Правила) визначають порядок проїзду пасажирів та його оплату, порядок обігу електронного квитка, взаємовідносини Перевізника, Оператора та пасажирів, їх права та обов'язки, враховуючи особливості транспортної інфраструктури та наявність автоматизованої системи обліку оплати проїзду.

1.2. Правила обов'язкові для виконання усіма пасажирами, працівниками Перевізника та Оператора. Працівники Перевізника чи Оператора не можуть надавати чи встановлювати інші умови користування транспортними послугами, ніж ті, що визначені цими Правилами.

1.3. Умови перевезення пасажирів визначені Цивільним кодексом України, Законом України, «Про автомобільний транспорт», Правилами надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 року № 176, іншими актами законодавства України.

1.4. Окремими рішеннями виконавчого комітету Вараської міської ради можуть вноситись зміни та доповнення до даних Правил, які діють до моменту їх скасування чи видання цих Правил у новій редакції.

### 2. Терміни та їх визначення

Автоматизована система обліку оплати проїзду - програмно-технічний комплекс, призначений для здійснення обліку наданих транспортних послуг за допомогою електронного квитка (далі по тексту — АСООП).

Багаж – вантаж, розміри якого не перевищують 100 x 50 x 30



сантиметрів, вагою від 10 до 40 кілограмів.

Безконтактна банківська картка – платіжна банківська картка з RFID-технологією, яка може бути використана для здійснення оплати проїзду.

Безконтактна картка – це картка з RFID-технологією, яка може бути використана для здійснення оплати проїзду та може виконувати функції проїзного документа, дає право пасажиру на одержання транспортних послуг.

Безконтактна картка працівника (БКП) – службова безконтактна картка, яка знаходиться в працівника Перевізника.

Безконтактна персоніфікована картка контролера (БПКК) – це персоніфікована картка з RFID-технологією, яка забезпечує контролеру функції контролю оплати проїзду в громадському транспорті, та є його службовим посвідченням.

Білетний сервер – інтернет-ресурс, за допомогою якого пасажир має можливість віддаленого доступу до даних електронного квитка та керування ним, поповнення електронного квитка через автомати самообслуговування.

Валідатор – пристрій для реєстрації проїзду та справляння/списання плати з пасажира (мобільний термінал або стаціонарний термінал).

Валідація – процес підтвердження відповідності або надання законної сили оплати проїзду.

Вартість тарифного пакету – величина вартості поповнення конкретного електронного квитка за встановлену кількість поїздок, за передоплату проїзду, за встановлену відстань чи строк проїзду.

Графіки руху – відомості про час і послідовність виконання рейсу.

Електронний квиток – проїзний документ встановленої форми, який після реєстрації в автоматизованій системі обліку оплати проїзду (далі – АСООП) дає право пасажиру на одержання транспортних послуг. Види, форми носіїв та порядок обігу електронного квитка визначається органом місцевого самоврядування. Електронні квитки можуть бути персоніфіковані та неперсоніфіковані.

Контролер – працівник перевізника, який відповідає вимогам кваліфікаційної характеристики «Контролер пасажирського транспорту» та у відповідності до встановленого порядку здійснення контролю оплати (реєстрації) проїзду, перевіряє наявність у пасажирів документів на проїзд та перевезення багажу, контролює дотримання пасажирами правил проїзду і перевезення багажу, накладає на пасажирів штрафи.

Оператор електронних систем (Оператор) – суб'єкт господарювання, що забезпечує функціонування автоматизованої системи обліку оплати проїзду, особа, що уповноважена виконавчим комітетом Вараської міської ради



здійснювати справляння плати за транспортні послуги Перевізника та надання інших послуг.

Організатор проведення конкурсу з визначення оператора електронних систем у Вараській міській територіальній громаді (далі – Вараська МТГ), організатор перевезень пасажирів громадським транспортом у Вараській МТГ (далі – Організатор) – виконавчий комітет Вараської міської ради чи уповноважений виконавчий орган Вараської міської ради.

Пасажир – особа, якій надається послуга з перевезення транспортним засобом та яка не бере участь у керуванні ним.

Також, по тексту цих Правил до визначення Пасажир може використовуватись термін «користувач» або «користувач послуг».

Перевізник – це фізична або юридична особа, яка здійснює на комерційній основі чи за власний кошт перевезення пасажирів транспортними засобами та яка на відповідній правовій підставі надає послуги з перевезення пасажирів на маршрутах у Вараській МТГ.

Персоніфікація електронного квитка – процес, що передбачає отримання від особи, яка має право на пільгу або бажає персоніфікувати особистий електронний квиток, її фотокартки, прізвища, імені та по батькові, підтвердження права на пільгу (державного зразка), видачу персоніфікованого електронного квитка.

Особам, які через свої релігійні переконання відмовляються від персоніфікації пільги і мають відмітку у паспорті, видається електронний квиток із зазначенням прізвища, імені та по батькові, категорії пільги, який дійсний лише із документом державного зразка, що підтверджує право на пільгу.

Пільга – право пасажира на безоплатний проїзд (повна пільга) чи проїзд за зниженою вартістю (часткова пільга). Усі пільги підлягають персоніфікації.

Працівник Перевізника – персонал автомобільного чи електротранспорту, яким з Перевізником оформлені трудові відносини відповідно до ст. 24 Кодексу законів про працю України.

У цих Правилах під терміном «працівник Перевізника» найчастіше розуміється водій, контролер.

Проїзний документ – електронний квиток персоніфікований або неперсоніфікований (безконтактна банківська картка, безконтактна картка, в т.ч. працівника перевізника, контролера, пристрій з NFC-технологією, соціальна картка містянина), який зареєстрований у системі АСООП.

Пункти видачі, продажу та поповнення електронних квитків – об'єкти, де пасажир та юридичні особи мають змогу отримати, придбати та/або поповнити електронні квитки, електронні квитки, безконтактні карти, проїзні квитки



тривалого користування тощо.

Розклад руху – сукупність графіків руху автобусів за маршрутом.

Ручна поклажа - вантаж, розміри якого не перевищують 60 x 40 x 20 сантиметрів, вагою до 10 кілограмів включно.

Система автоматичного сповіщення пасажирів (САСП) – сукупність програмно-апаратних комплексів, що передбачають інформування пасажирів в режимі реального часу у салонах транспортних засобів та на зупинках громадського транспорту.

Тариф – вартість разового проїзду одного пасажирів у міському громадському транспорті загального користування.

З урахуванням економічних ефектів для усіх учасників правовідносин, плата за разовий проїзд, передоплата проїзду, плата за встановлену відстань або строк проїзду може встановлюватись на різному рівні.

Транспортні засоби – автотранспорт, яким Перевізник здійснює перевезення пасажирів. Також у цих Правилах може вживатись термін «транспортні засоби Перевізника».

Транспортні послуги – діяльність, пов'язана із перевезення пасажирів та їх багажу міським транспортом, а також надання інших послуг, пов'язаних з таким перевезенням.

NearFieldCommunication (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.

Вищенаведені терміни є уточненнями, що пов'язані із особливістю транспортної інфраструктури та наявністю АСООП, вони не підмінюють термінів, що визначені законодавством України. Терміни, що не наведені у Правилах застосовуються у значенні, що викладене у законодавстві України.

### **3. Оплата (реєстрація) та порядок проїзду**

3.1. Право на проїзд надає електронний квиток після реєстрації в АСООП.

3.2. Право на перевезення у транспортних засобах Перевізника багажу дає електронний квиток після реєстрації в АСООП. Перевезення багажу складає повну вартість разової поїздки та не залежить від наявності у пасажирів будь-якої пільги на проїзд.

3.3. Право на проїзд у транспортних засобах особам, що користуються пільгою (повною або частковою), дає персоніфікований електронний квиток після реєстрації в АСООП та отриманий пасажиром квиток при наявності



відповідного посвідчення.

3.4. Оплата проїзду та перевезення багажу, реєстрація проїзду здійснюється незалежно від відстані чи часу такого проїзду, перевезення багажу.

3.5. Посадка та висадка пасажирів здійснюється виключно на зупинках громадського транспорту, що передбачені паспортом маршруту.

3.6. Пасажир, який має електронний квиток, зайшовши у транспортний засіб, зобов'язаний одразу ж зареєструвати його в АСООП.

3.7. Наслідком успішної реєстрації в АСООП є відповідний звуковий та світловий сигнал валідатора та повідомлення на дисплеї водія.

3.7.1. Пасажир зобов'язаний зберігати проїзний документ до завершення поїздки.

3.7.2. Пасажир вправі оплатити повну вартість проїзду іншого пасажиром своїм електронним квитком, однак пасажир, за якого оплачено проїзд не може подорожувати самостійно, без володільця відповідного засобу оплати.

3.8. Якщо електронний квиток не спрацьовує (недійсний, відсутній баланс поїздок чи сума коштів недостатня для покриття повної вартості обраної пасажиром поїздки або має ознаки фальсифікації), валідатор видає характерний сигнал. За відсутності можливості оплатити проїзд, власник такого електронного квитка, зобов'язаний негайно покинути транспортний засіб.

### 3.9. Перервана поїздка:

3.9.1. У випадку неможливості проїзду пасажиром до свого кінцевого пункту призначення з причини несправності транспортного засобу, такий пасажир пересідає на інший транспортний засіб того ж виду та маршруту, який йде слідом по графіку, та продовжує свою подорож без проведення повторної реєстрації електронного квитка.

3.9.2. У випадку виникнення форс-мажорних обставин, що унеможливають проїзд пасажиром до свого кінцевого пункту призначення, надання транспортних послуг зупиняється без будь-яких зобов'язань перед пасажиром.

3.10.3 метою безпеки та комфорту інших пасажирів, працівники Перевізника мають право не дозволяти пасажиром пронесення в салон транспортного засобу речей, предметів чи багажу, якщо є всі підстави вважати, що вони можуть завдати шкоди іншим пасажиром чи створять їм дискомфорт.

3.11. Вартість транспортних послуг є регульованою, визначається та затверджується на підставі актів законодавства України рішенням органу місцевого самоврядування.

3.12. Спори, які виникають між Перевізником та/або Оператором і пасажиром, вирішуються у порядку, встановленому Цивільним процесуальним



кодексом України. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, що стосуються недоліків в роботі Перевізника чи Оператора повинні розглядатися відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

#### **4. Квиток, електронні квитки та їх персоніфікація.**

4.1. Пасажир повинен використовувати для проїзду електронний квиток.

4.2. Види та форми носіїв електронного квитка визначається органом місцевого самоврядування та доводяться до відома пасажирів відповідним інформуванням у місцевих засобах масової інформації, на транспорті та у пунктах видачі, продажу та поповнення електронних квитків.

4.3. Відповідним рішенням органу місцевого самоврядування визначається, зокрема:

- види електронних квитків;
- обов'язкову зону використання електронного квитка, автотранспорт;
- осіб правомочних на використання певного виду електронного квитка;
- осіб правомочних на використання електронного квитка соціальна картка містянина;
- термін дії відповідних видів електронного квитка;
- умови, за яких пасажир втрачає право на користування певним видом електронного квитка.

4.4. Якщо електронний квиток пасажира не персоніфікований, він може позичати його будь-кому. Така особа, під час подорожі повинна мати при собі електронний квиток. Перевізник та Оператор не несуть будь-якої відповідальності за використання такого електронного квитка особою, якій пасажир надав право користування.

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

4.6. Персоніфіковані електронні квитки – електронні квитки із фотокарткою її власника, прізвищем ім'ям та по батькові. Отримуються всіма пасажирами які:

- мають право на безоплатний проїзд (повна пільга);
- мають право на оплату зниженої вартості проїзду (наприклад, учні, студенти та інші (часткова пільга);
- виявили бажання отримати персоніфікований електронний квиток та надали свої персональні дані.





4.7. Усі персональні дані пасажирів є захищені, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01 червня 2010 року № 2297-VI. Персональні дані не підлягають розголошенню третім особам без згоди їх власника. Перевізник та Оператор використовують персональні дані для цілей обслуговування користувачів та адміністрації, надання інформації пов'язаної з поїздом, вивчення вимог пасажирів та перешкоджання несанкціонованому використанню проїзного документа. За запитом персональні дані надаються Національній поліції України та іншим правоохоронним органам для цілей запобігання або виявлення злочину.

4.8. Персоніфікований електронний квиток не може передаватись чи позичатись іншому пасажирові (крім випадків, коли такий персоніфікований квиток містить лише баланс коштів для оплати проїзду за фактом використання та за повним тарифом). Виявлення таких дій є підставою притягнення особи, що ним скористалась, до відповідальності, вилучення та ліквідації такого електронного квитка.

4.9. Перевізник та Оператор залишає за собою право вилучити або блокувати будь-який електронний квиток, якщо буде встановлено його неправомірне використання, використання особою, яка не має права на користування ним, фальсифікацію чи інші несанкціоновані Оператором дії. У випадку блокування електронного квитка чи його вилучення він не повертається пасажирові, а баланс коштів чи поїздок ліквідується разом із таким електронним квитком. При цьому пасажирові не повертаються понесені ним витрати.

4.10. Недійсними проїзними документами вважаються: електронний квиток, термін дії якого закінчився, або які занесені у блок-список АСООП; сфальсифіковані та пошкодженні електронні квитки.

4.11. Дизайн електронного квитка визначається органом місцевого самоврядування з врахуванням пропозицій Оператора та/або Перевізника.

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

## **5. Порядок обігу електронних квитків, отримання електронного квитка пасажирові та його поповнення, інші дії з ним**

5.1. Пасажир має змогу придбати чи отримати відповідний електронний квиток та поповнити його у пунктах видачі, продажу та поповнення електронних квитків, які розміщуються на території громади. Пункт видачі, продажу та поповнення електронних квитків міститиме візуальний інформаційний вказівник.

5.2. Пасажир має змогу купити чи поповнити електронний квиток через



термінали самообслуговування.

5.3. Продаж та поповнення електронних квитків можуть здійснювати установи банку (поповнення електронних квитків через мережу власних автоматів самообслуговування), торгові мережі та інші уповноважені Оператором особи.

5.4. Купівля та поповнення електронного квитка може проводитись на спеціально створеному веб-порталі.

5.5. Забезпечення електронними квитками осіб, яким законом надано право пільгового проїзду, здійснюється на безоплатній основі одноразово, відповідно до порядку взаємодії органів місцевого самоврядування та органів соціального захисту населення через відділ «Центр надання адміністративних послуг» департаменту соціального захисту та гідності.

5.6. Забезпечення електронними квитками пасажирів, які мають право оплати проїзду за зниженим тарифом (наприклад учнів та студентів) може проводитись централізовано через відповідні навчальні чи інші заклади.

5.7. Забезпечення електронними квитками пасажирів, яким право безоплатного проїзду надано законодавством України, здійснюється відповідно до рішення, яким надається таке право безоплатного проїзду.

5.8. Зареєстрований на спеціально створеному веб-порталі електронний квиток є захищений в online-режимі від втрати чи викрадення (забезпечується можливість відновлення балансу).

5.8.1. У випадку втрати чи викрадення електронного квитка пасажир, скориставшись веб-порталом, має змогу заблокувати свій електронний квиток, тим самим обмеживши його подальше неправомірне використання.

5.8.2. Пасажир, який втратив свій неперсоніфікований електронний квиток та заблокував його, складає на веб-порталі Оператора електронну або письмову в заяву про видачу йому нового електронного квитка. Видача нового електронного квитка як носія передоплачених транспортних послуг здійснюється на загальних засадах. Кошти, час користування транспортними послугами чи поїздки повертаються пасажиру шляхом їх зарахування на заново виданий електронний квиток. Термін виконання дій із видачі нового електронного квитка та зарахування балансу із втраченого квитка не повинен перевищувати 10-ти робочих днів.

5.8.3. При втраті персоніфікованого електронного квитка, його повторна видача проводиться за порядком, визначеними у пункті 5.7 цих Правил та у термін, що не перевищує 10-ти робочих днів.

5.8.4. Втрачений персоніфікований електронний квиток, що був виданий особі безоплатно, повторно видається такій особі на загальних підставах (із можливою оплатою вартості носія) у термін, що не перевищує 10-ти робочих





днів.

5.9. Якщо пасажиру при користуванні електронним квитком, знято більшу суму коштів, ніж пасажир зобов'язаний був оплатити, чи знято більшу кількість поїздок, він повинен звернутись до Оператора в центр підтримки пасажирів (інформація про контакти центру підтримки пасажирів наявна на веб-порталі, пунктах продажу та поповнення, транспортних засобах) із квитком, електронним квитком, іншими доказами та скласти відповідну заявку. Термін опрацювання заявки становить до 5-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 поїздки чи компенсувати вартість надміру сплачених коштів чи вартість надміру стягненої поїздки;
- відмовити пасажиру у задоволенні його заявки з підстав необґрунтованості вимог.

Якщо пасажир не задовольняє прийняте Оператором рішення, він може звернутись із скаргою до відповідного структурного підрозділу органу місцевого самоврядування чи суду (за вибором).

5.10. Баланс передплаченого проїзду, що знаходився на витраченому (загубленому, знищеному, виведеному із ладу, викраденому) електронному квитку, який не був пасажиром захищений в online-режимі, не повертається пасажиру.

5.11. Вартість втраченого пасажиром електронного квитка Оператором не повертається.

## **6. Взаємовідносини Оператора та пасажирів**

6.1. Функцією та завданням Оператора є забезпечення зручних умов користування транспортними послугами шляхом впровадження електронних систем обліку надання послуг, інформування пасажирів, надання консультацій та роз'яснень, інших подібних послуг.

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

6.3.4. розповсюдження (продаж) та поповнення електронних квитків;

6.3.5. персоніфікації електронних квитків, персоніфікації пілг, видання персоніфікованих електронних квитків;



6.3.6. отримання інформації, пов'язаної з роботою громадського транспорту;

6.3.7. захисту персональних даних та їх використання;

6.3.8. надання довідкової та роз'яснювальної інформації стосовно придбання, поповнення, користування електронними квитками та технологією NFC, безконтактною банківською карткою;

6.3.9. прийняття скарг та пропозицій щодо користування електронними квитками, безконтактною банківською карткою, технологією NFC, їх розгляд та відповідне оперативне реагування;

6.3.10. блокування та розблокування електронних квитків;

6.3.11. зміни виду електронного квитка;

6.3.12. інших технічних дій із електронними квитками;

6.3.13. роботи автоматичного інформування пасажирів;

6.3.14. роботи пунктів видачі, продажу та поповнення електронних квитків;

6.3.15. роботи електронних сервісів, що покликані забезпечити зручність у користуванні транспортними послугами Перевізника.

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

## **7. Взаємовідносини Перевізника та Оператора**

7.1. Основним завданням Перевізника та його працівників, Оператора та його працівників, інших підрядників, які залучені до надання транспортних послуг, є забезпечення безпеки пасажирів при користуванні транспортними послугами, надання якісних послуг, якісного обслуговування пасажирів, створення для них необхідних зручностей, надання допомоги при користуванні транспортними послугами.

7.2. Перевізник надає послуги в об'ємах, передбачених договорами на перевезення пасажирів міським та приміським автомобільним транспортом загального користування. Перевізник несе матеріальну відповідальність за шкоду, що завданаспажиру під час користування транспортними послугами, на умовах, визначених Цивільним кодексом України від 16 січня 2003 року № 435-IV.

7.3. Під час виконання посадових обов'язків, працівники Перевізника зобов'язані дотримуватися вимог цих Правил та інших нормативно-правових актів, мати охайний вигляд, бути акуратно одягненими, а у випадку запровадження форменого одягу – бути одягненим у нього, бути ввічливими у спілкуванні з пасажирами та одночасно вимагати від них неухильного



виконання цих Правил.

7.4. Для забезпечення безпеки пасажирських перевезень, під час роботи на маршруті (лінії) водії зобов'язані:

7.4.1. проходити передрейсовий та післярейсовий медичний огляд;

7.4.2. дотримуватись визначеного режиму праці та відпочинку, маршруту та розкладу руху;

7.4.3. постійно стежити за технічним та санітарний станом транспортних засобів;

7.4.4. дотримуватись посадової інструкції, виконувати вказівки диспетчера та вимог Правил дорожнього руху;

7.4.5. зупинятися на кожній визначеній розкладом руху зупинці, привіїзді та заїзді з/в депо, місць стоянки транспортних засобів на маршрут, попутно зупинятись на зупинках громадського транспорту;

7.5.6. не від'їжджати від зупинки з відчиненими дверима і не відчиняти їх до повної зупинки, негайно зупинитися у разі відкривання дверей під час руху;

7.5.7. за відсутності автоматичного інформування, нагадувати пасажиром про необхідність оплати/реєстрації проїзду, перевезення багажу, пред'явлення необхідних документів працівнику Перевізника чи Оператора, а також про те, що слід бути уважними та не забувати свої речі при виході з транспортного засобу, правильно й чітко оголошувати назву кожної зупинки та наступної за нею, а при зміні маршруту – оголошувати про це на кожній зупинці;

7.5.8. вживати необхідних заходів для безпеки руху транспортного засобу;

7.5.9. у випадку управління транспортним засобом, у якому працює працівник Перевізника в якості кондуктора або є можливість самостійного обліку проїзду, обмежувати посадку пасажирів через передні двері, за винятком осіб з інвалідністю, пасажирів з дітьми, громадян похилого віку, посадових осіб, які мають безпосереднє відношення до руху;

7.5.10. водій може вимагати від пасажирів здійснення посадки у транспортний засіб через передні двері у випадку перевантаження транспортного засобу, запровадження карантину під час епідемії чи пандемії;

7.5.11. у зимовий період, під час перерви та на кінцевих зупинках маршруту очищати підніжки від снігу та льоду;

7.5.12. під час руху не розмовляти по мобільному телефону, в т. ч. за допомогою аксесуарів (дане обмеження не стосується підтримання зв'язку із диспетчером), не розмовляти з пасажирами, забороняється: їсти, пити, палити, слухати радіоприймач, магнітофон та транслювати в салон музику;



7.5.13. дотримуватись інших вимог відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 року № 176.

7.5. Водій має право:

7.5.1. на безпечні умови праці;

7.5.2. вимагати від пасажирів виконання обов'язків, передбачених цими Правилами, а також норм поведінки в громадських місцях;

7.5.3. вимагати від пасажирів звільнення салону при порушенні ними даних Правил;

7.5.4. 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;

7.6. Для забезпечення безпеки пасажирських перевезень, під час роботи на маршруті (лінії), надання якісних та належних послуг працівник Перевізника зобов'язаний:

7.7.1. пройти передрейсовий та післярейсовий медичний огляд;

7.7.2. приступити до роботи в охайному вигляді та/або у форменому одязі;

7.7.3. мати при собі службове посвідчення;

7.7.4. надавати пасажирам допомогу та інструкції з порядку проїзду, довідки про маршрути руху транспортних засобів Перевізника, інформацію про форму оплати за проїзд;

7.7.5. надавати допомогу водію у випадках настання екстрених та непередбачуваних ситуацій;

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

7.7.7. при настанні дорожньо-транспортної пригоди знайти свідків такої пригоди та записати їх контактні дані.

7.7.8. вимагати від пасажирів оплати за проїзд чи його реєстрації, пред'явлення документів, які підтверджують право на проїзд, та за їх відсутності стягнути оплату за проїзд. У разі відмови пасажирів від оплати чи реєстрації проїзду звернутись до водія, щоб той зупинив транспортний засіб, запропонувати порушнику покинути транспортний засіб, а у випадку його відмови викликати працівників поліції;

7.7.9. стежити та підтримувати салон транспортного засобу в чистоті та



охайності, зокрема сидіння, поручні, підлогу, очищати підніжки від налипання снігу та льоду.

## **8. Права і обов'язки Пасажира**

8.1. Пасажири повинні поважати працю працівників Перевізника, Оператора, які залучені до надання транспортних послуг, сприяти їм, виконувати їх вимоги та інструкції. Дбайливо ставитись до майна Перевізника та Оператора.

8.2. Дотримання порядку та чистоти на зупинках громадського транспорту та в салонах транспортних засобів є зобов'язанням для пасажира.

8.3. Не мають права на проїзд особи із явними ознаками алкогольного чи наркотичного сп'яніння, особи, верхній одяг яких є забруднений та може забруднити інших пасажирів, а також особи, які порушують громадський порядок, не зважаючи на наявність у них електронного квитка.

8.4. Пасажири повинні підійматись у транспортний засіб та сходити з нього після його повної зупинки. Право першочергового входу у транспортний засіб та виходу з нього мають вагітні жінки, особи з обмеженими фізичними можливостями, діти, особи похилого віку.

Першочергово з салону транспортного засобу пасажири виходять, після того інші пасажири мають право заходити у транспортний засіб. При вході та виході пасажири повинні дотримуватись порядку черговості, а після оголошення про закриття дверей відійти від них на безпечну відстань.

8.5. У випадку, якщо у салон транспортного засобу підіймається пасажир в кріслі для пересування людей із обмеженими фізичними можливостями, інші пасажири повинні допомогти їм та звільнити площадку, що призначена для їх комфортного проїзду.

8.6. Пасажири повинні утримуватись від зайняття в транспортних засобах Перевізника місць, що відмічені спеціальними візуальними знаками як місця для сидіння: вагітних жінок, пасажирів з дітьми, пасажирів із явними ознаками обмеженої фізичної можливості, пасажирів похилого віку.

8.7. З метою безпеки, при очікуванні транспортного засобу на зупинці громадського транспорту, пасажири зобов'язані не підходити ближче ніж 0,5 м до краю тротуару до повної зупинки транспортного засобу.

8.8. Пасажири завжди повинні пам'ятати про особисту безпеку, стежити за навколишнім середовищем, бути уважними, особливо у осінньо-зимовий період. При виході із транспортного засобу стежити за станом дорожнього та тротуарного покриття.

8.9. Пасажири, користуючись транспортним засобом, повинні:

8.9.1 дотримуватись вимог цих Правил та Закону України «Про





автомобільний транспорт» виконувати інструкції персоналу Перевізника;

8.9.2. одразу ж після входу у транспортний засіб оплатити вартість свого проїзду та перевезення багажу, зареєструвавши електронний квиток;

8.9.3. під час поїздки мати при собі електронний квиток, який передбачений цими Правилами та зберігати його до завершення проїзду;

8.9.4. сплатити штраф за не оплату проїзду, чи не здійснення реєстрації, а також сплатити вартість проїзду чи зареєструвати свій проїзд на вимогу працівника Перевізника;

8.9.5. після прибуття транспортного засобу на перерву чи зупинку безпосередньо перед заїздом на територію Перевізника – вийти із транспортного засобу;

8.9.6. за можливості не затримуватися біля дверей транспортного засобу та не загороджувати багажем підходи до них, не заважати входу і виходу пасажирів, а також відкриттю-закриттю дверей;

8.9.7. сидіти або стояти в призначених для цього місцях, тримаючись за поручень або інше пристосування, по можливості стояти обличчям у напрямку руху;

8.9.8. завчасно готуватися до виходу при під'їзді до зупинки призначення та подати сигнал водієві дзвінком або голосом у разі виходу на зупинці «на вимогу»;

8.9.9. у разі виявлення у салоні транспортного засобу забутих речей, документів, грошей або інших цінностей здати їх працівнику Перевізника або в бюро знахідок.

8.10. Пасажирам забороняється:

8.10.1. палити або користуватись електронними сигаретами, приймати наркотики або вживати алкоголь всередині транспортних засобів та на зупинках громадського транспорту, провозити алкогольні напої у незакритому вигляді;

8.10.2. порушувати загальноприйняті норми поведінки;

8.10.3. здійснювати будь-яке правопорушення, що впливає на послуги Перевізника, пасажирів, працівника Перевізника або їх майно;

8.10.4. перевозити зброю (крім особливих випадків – перевезення службової та мисливської зброї), вибухові, отруйні, смердючі, інфекційні, радіоактивні речовини, спирт, бензин, гас, ацетон та інші вогнебезпечні, легкозаймисті, самозаймисті речовини, а також ручну поклажу, яка може забруднити салон чи верхній одяг пасажирів;

8.10.5. під час руху відвертати увагу водія від керування транспортним



засобом та заважати йому в цьому;

8.10.6. відчиняти двері транспортного засобу під час руху, крім потреби запобігання нещасному випадку;

8.10.7. перешкоджати закриттю дверей та використовувати для поїздки підніжки і виступи транспортних засобів;

8.10.8. перебувати в кабіні водія;

8.10.9. проїжджати в одязі, що забруднить одяг пасажирів, обшивку салону та сидіння;

8.10.10. висовуватись з вікон;

8.10.11. вживати будь-які образливі слова відносно інших;

8.10.12. слухати музику та розмовляти по телефону настільки голосно, що це заважає іншим пасажиром;

8.10.13. смітити в салоні, псувати салон та його обладнання, викидати з вікон на проїжджу частину сміття та інші предмети;

8.10.14. торкатись сидінь взуттям, ставити дітей ногами, багаж та ручну поклажу на сидіння;

8.10.15. входити в салон з морозивом та іншими подібними продуктам, що можуть забруднити інших пасажирів;

8.10.16. користуватись аварійним обладнанням без потреби, приводити в дію систему екстреного гальмування та відчинення дверей, а також сигналізацію екстреної зупинки.

8.11. У разі дорожньо-транспортної пригоди пасажир причетного до пригоди транспортного засобу повинен подати можливу допомогу потерпілим та перебувати на місці до прибуття працівників поліції, якщо він став свідком такої пригоди.

8.12. Пасажир під час користування транспортним засобом має право на безпечне перевезення себе і багажу, відшкодування завданих збитків; отримання своєчасної і точної інформації про умови і порядок перевезення.

8.13. За систематичне чи одноразове грубе порушення цих Правил пасажиром, який має право пільгового проїзду, за умови, що таке право надане органом місцевого самоврядування, такий пасажир може бути позбавленим права на пільговий проїзд.

8.14. Дотримуватись інших вимог відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 року № 176.

Примітка.

Систематичним порушенням вважається порушення цих Правил два і



більше рази.

Одноразовим грубим порушенням є порушення, що призвело до знищення майна Перевізника, нанесення шкоди пасажирам.

Позбавлення права на пільговий проїзд відбувається шляхом блокування електронного квитка пасажира-порушника. Блокування проводиться Оператором за письмовим погодженням органу місцевого самоврядування, яке отримується Оператором по кожному пасажирі-порушнику окремо.

## **9. Інформування пасажирів**

9.1. Пасажир має право на своєчасне отримання належної інформації про порядок отримання транспортних послуг, порядок оплати та реєстрації проїзду, придбання та поповнення електронного квитка, графіки руху транспортних засобів, маршрути та інше.

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

9.3. Інформацію про місце знаходження та час прибуття транспортного засобу, пасажир має можливість отримати на спеціально створеному веб-порталі.

9.4. Інформацію про роботу громадського транспорту, 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 отримати на спеціально створеному веб-порталі.

9.5. Оперативне інформування пасажирів здійснюють працівники Перевізника або Оператора.

9.6. Трафарет із номером маршруту та найменуванням початкової та кінцевої зупинки розміщується з переду транспортного засобу у спеціально відведеному місці або на вітровому склі з правої сторони, а з правого боку транспортного засобу із номером маршруту та переліком головних вулиць маршруту слідування. Трафарет із номером маршруту розміщується ззаду транспортного засобу.

9.7. Трафарети можуть бути у вигляді електронних табло.

9.8. 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.



## 9.9. Якщо транспортний засіб:

9.9.1. з поломкою слідує у депо чи місце проведення ремонту — з переду такого транспортного засобу у спеціально відведеному місці або навітровому склі з правої сторони розміщається надпис «в депо» або «в гараж»;

9.9.2. слідує на перерву – з переду такого транспортного засобу у спеціально відведеному місці або на вітровому склі з правої сторони розміщається надпис «на перерву».

9.10. У транспортних засобах Перевізника здійснюється аудіо-візуальне сповіщення про порядок користування транспортними послугами, оголошується найменування зупинок громадського транспорту, а також інші вимоги.

9.11. Про будь-які зміни в порядку надання транспортних послуг чи їх користуванням, інформацію про припинення надання послуг за окремими маршрутами чи зміну маршрутів та зміни, які наперед відомі Оператору чи Перевізнику, пасажир повідомляється завчасно у способи, що вищенаведені.

9.12. Інформація по використанню електронних квитків у попередній період надається Оператором на запит власника персоніфікованого чи зареєстрованого електронного квитка у термін до 5-ти робочих днів або в online-режимі на спеціально створеному веб-порталі.

9.13. Пункти видачі, продажу та поповнення електронних квитків міститимуть спеціальні позначення.

9.14. Транспортні засоби, де є можливість розрахуватись за проїзд готівкою з допомогою працівника Перевізника та шляхом самостійної реєстрації свого електронного квитка, міститимуть спеціальне позначення.

9.15. Транспортні засоби, в яких пасажир самостійно реєструє свій електронний квиток, без допомоги працівника Перевізника (транспортні засоби у яких встановлено тільки стаціонарні валідатори), міститимуть спеціальне позначення.

## 10. Контроль

10.1. Контроль оплати проїзду проводиться Перевізником відповідно до чинного законодавства України.

Міський голова

Олександр МЕНЗУЛ

