

**Zarządzenie Nr 592/2022**  
**Prezydenta Miasta Gorzowa Wielkopolskiego**  
**z dnia 29 grudnia 2022 r.**

w sprawie Regulaminu przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego  
organizowanego przez Miasto Gorzów Wielkopolski

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8) oraz art. 47 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1343) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Miasto Gorzów Wielkopolski, stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2. Bilety z logo „Gorzów Przystań” zachowują ważność do dnia 31 grudnia 2023 roku.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Wydziału Gospodarki Komunalnej i Transportu Publicznego.

§ 4. Traci moc zarządzenie Nr 346/I/2017 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. z dnia 29 września 2017 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu przewozu osób i rzeczy środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Miasto Gorzów Wielkopolski zmienione zarządzeniami: Nr 160/I/2018 z dnia 24 kwietnia 2018 r., Nr 250/I/2018 z dnia 29 czerwca 2018 r., Nr 337/I/2018 z dnia 31 sierpnia 2018 r. oraz Nr 67/2021 z dnia 30 marca 2021 r.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2023 roku.

z up. Prezydenta Miasta  
( - )  
Iwona Olek  
Zastępca Prezydenta Miasta

Załącznik do zarządzenia Nr 592/2022  
Prezydenta Miasta Gorzowa Wielkopolskiego  
z dnia 29 grudnia 2022 r.

## **Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Miasto Gorzów Wielkopolski**

### **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

**§ 1.** Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Miasto Gorzów Wielkopolski, zwany dalej Regulaminem, określa zasady oraz uprawnienia i obowiązki pasażerów wynikające z zawarcia umowy przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego na terenie Miasta Gorzowa Wielkopolskiego i gmin objętych porozumieniami międzygminnymi w zakresie lokalnego transportu zbiorowego.

**§ 2. 1.** Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) pasażer – osoba, która zawarła umowę przewozu;
- 2) przewóz – transport osób i rzeczy;
- 3) pojazd – autobus i tramwaj operatora komunikacji miejskiej lub innego przewoźnika;
- 4) taryfa przewozowa – taryfa przewozowa określona w załączniku do zarządzenia w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej w ramach usługi transportu publicznego realizowanej na terenie Miasta Gorzowa Wielkopolskiego lub w innym odpowiednim akcie prawnym, jaki może je zastąpić;
- 5) rozkład jazdy – określony na podstawie Prawa przewozowego plan kursów pojazdów, podawany do publicznej wiadomości;
- 6) komunikacja miejska – przewozy pasażerskie wykonywane na terenie Miasta Gorzowa Wielkopolskiego oraz gmin, z którymi zostało zawarte odpowiednie porozumienie w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego.

**§ 3.** Do przestrzegania Regulaminu obowiązani są odpowiednio pasażerowie, prowadzący pojazdy, kontrolerzy biletowi, personel nadzoru ruchu oraz upoważnieni przez Prezydenta Miasta Gorzowa Wielkopolskiego pracownicy pełniący kontrolę nad świadczeniem usług operatora publicznego transportu zbiorowego.

### **Rozdział 2. Obowiązki organizatora i operatora wobec pasażera**

**§ 4.** Do obowiązków organizatora należy:

- 1) zapewnienie określonego poziomu jakości i standardu usług przewozowych świadczonych przez operatora na poszczególnych liniach komunikacyjnych,
- 2) nadzór nad własną i będącą w użytkowaniu operatora infrastrukturą przystankową i torowo-sieciową, znajdującą się w granicach administracyjnych miasta Gorzowa Wielkopolskiego,
- 3) analiza i rozpatrywanie skarg oraz wniosków, a także reklamacji dotyczących funkcjonowania komunikacji miejskiej.

**§ 5.** Do obowiązków operatora należy:

- 1) zapewnienie pasażerom bezpiecznego przejazdu,
- 2) zapewnienie pasażerom kompetentnej i kulturalnej obsługi,

3) utrzymywanie w sprawności technicznej kasowników, automatów biletowych oraz systemów monitoringu wizyjnego zainstalowanych w pojazdach.

§ 6. Operator zobowiązany jest do informowania o komunikacji miejskiej, zgodnie z Rozdziałem 4.

### **Rozdział 3. Prawa i obowiązki pasażera**

§ 7. Pasażer ma prawo do przejazdu pojazdami komunikacji miejskiej w sposób gwarantujący jego bezpieczeństwo.

§ 8. Zawarcie umowy przewozu następuje wraz z wejściem pasażera do pojazdu.

§ 9. 1. Pasażer ma obowiązek posiadania w czasie przejazdu ważnego dokumentu przewozu o wartości zgodnej z obowiązującą taryfą opłat.

2. Ważnym dokumentem przewozu jest:

- 1) skasowany bilet papierowy,
- 2) aktywny bilet zakupiony przez aplikację mobilną
- 3) bilet w formie wydruku zakupiony przez stronę www z widocznym kodem QR,
- 4) skasowany bilet zakupiony w biletomacie stacjonarnym lub mobilnym,
- 5) skasowany bilet zakupiony u prowadzącego pojazd,
- 6) dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego,
- 7) ważny papierowy bilet okresowy – zgodnie z ust. 3 i 4.

3. Papierowy bilet okresowy imienny (siedmiodniowy, czternastodniowy, miesięczny, trzymiesięczny) jest ważny wyłącznie z podpisanym dokumentem „legitymacja do biletu miesięcznego” ze zdjęciem jej posiadacza, jego imieniem i nazwiskiem, adresem zamieszkania oraz znaczkiem kontrolnym z wpisanym numerem dokumentu tj. numerem „legitymacji do biletu miesięcznego”.

4. Papierowy bilet okresowy na okaziciela (siedmiodniowy, czternastodniowy, miesięczny, trzymiesięczny) jest ważny wyłącznie z dokumentem „legitymacja do biletu miesięcznego” bez określonego posiadacza oraz znaczkiem kontrolnym z wpisanym numerem dokumentu tj. numerem „legitymacji do biletu miesięcznego”.

5. Za nieważny uznaje się dokument przewozu, jeżeli jest:

- 1) zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym stwierdzenie jego ważności,
- 2) o wartości niższej niż obowiązująca za przejazd na danej linii,
- 3) skasowany albo uaktywniony po wezwaniu do okazania lub okazany po przeprowadzonej kontroli biletowej,
- 4) odstąpiony innej osobie,
- 5) wielokrotnie skasowany.

6. Za nieważny uznaje się:

- 1) bilet okresowy bez wpisanego w sposób trwały numeru dokumentu „Legitymacja do biletu okresowego”,
- 2) bilet okresowy z dokumentem „Legitymacja do biletu okresowego” bez zdjęcia posiadacza, jego imienia i nazwiska lub adresu zamieszkania, za wyjątkiem biletu na okaziciela.

7. W przypadku korzystania z uprawnień do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu pasażer ma obowiązek posiadania, poza dokumentem przewozu, dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu.

**§ 10.** 1. Pasażer korzystający z biletu papierowego ma obowiązek skasowania go w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu, a następnie sprawdzenia czytelności nadruku potwierdzającego skasowanie biletu. Nieczytelność nadruku należy zgłosić obsłudze pojazdu.

2. Pasażer korzystający z elektronicznego biletu jednorazowego, zakupionego przez telefon komórkowy, ma obowiązek zakończyć proces jego pozyskiwania niezwłocznie po ruszeniu pojazdu.

3. Bilet należy zachować przez cały czas trwania przejazdu.

4. Podczas kontroli dokumentów przewozu pasażer ma obowiązek okazania kontrolerowi ważnego dokumentu przewozu, a w przypadku przejazdów bezpłatnych albo ulgowych – dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu.

**§ 11.** Pasażer bez ważnego dokumentu przewozu bądź bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu zobowiązany jest do uiszczenia opłaty dodatkowej.

**§ 12.** Podczas wsiadania do pojazdu, przebywania w pojeździe i wysiadania z pojazdu pasażer ma obowiązek stosować się w szczególności do:

- 1) przepisów porządkowych określonych uchwałą Rady Miasta Gorzowa Wielkopolskiego w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących w lokalnym transporcie zbiorowym organizowanym przez Miasto Gorzów Wielkopolski,
- 2) poleceń i komunikatów porządkowych wydawanych przez prowadzącego pojazd,
- 3) napisów i piktogramów o charakterze porządkowym, które umieszczono wewnątrz i na zewnątrz pojazdu,
- 4) zasad współżycia społecznego.

**§ 13.** 1. Pasażer wsiada do pojazdu i wysiada z niego wyłącznie na przystankach.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach prowadzący pojazd może umożliwić pasażerom jego opuszczenie poza przystankami. Prowadzący pojazd i pasażerowie zobowiązani są wtedy do zachowania szczególnej ostrożności.

3. W przypadku zamiaru wejścia do pojazdu lub wyjścia z niego na przystanku „na żądanie”, oznaczonym w rozkładzie jazdy „nż”, pasażer zobowiązany jest:

- 1) stanąć na przystanku (odpowiednio wcześniej) w miejscu widocznym dla prowadzącego pojazd z dostatecznej odległości albo
- 2) nacisnąć w pojeździe (odpowiednio wcześniej) przycisk sygnalizujący zamiar wyjścia z pojazdu, tak aby prowadzący pojazd mógł bezpiecznie, bez gwałtownego hamowania, zatrzymać pojazd w strefie przystanku.

**§ 14.** Osoby niepełnosprawne, w tym poruszające się na wózkach inwalidzkich, oraz osoby z wózkami dziecięcymi mogą, w przypadku pojazdu wyposażonego w tzw. przyklęk umożliwiający obniżenie wejścia do pojazdu podczas postoju na przystanku, skorzystać z tej funkcji technicznej, pod warunkiem, że przed podjechaniem pojazdu na przystanek oczekują na niego w widocznym miejscu i zasygnalizują zamiar odbycia przejazdu albo przed opuszczeniem pojazdu poinformują o swoim zamiarze prowadzącego pojazd przez naciśnięcie odpowiednio oznaczonego przycisku.

**§ 15.** Pasażer, który bez uzasadnionej przyczyny spowoduje zatrzymanie lub zmianę trasy pojazdu, zobowiązany jest do uiszczenia opłaty dodatkowej.

## **Rozdział 4.**

### **Informacja o komunikacji miejskiej**

**§ 16.** Operator publicznego transportu zbiorowego zobowiązany jest do udzielenia informacji o zasadach funkcjonowania komunikacji miejskiej oraz o warunkach korzystania z usług przewozowych w miejscach powszechnie dostępnych, między innymi:

- 1) na przystankach – w zakresie rozkładów jazdy,
- 2) w Centrum Obsługi Klienta – w zakresie dotyczącym taryfy, opłat dodatkowych, przepisów porządkowych, Regulaminu przewozu, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, sposobu składania skarg, wniosków, reklamacji i odwołań,
- 3) na stronie internetowej operatora – w zakresie dotyczącym: rozkładów jazdy, taryfy, opłat dodatkowych, przepisów porządkowych, Regulaminu przewozu, punktów sprzedaży biletów, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, aktualnych komunikatów, w tym komunikatów o zmianach w sieci komunikacyjnej, sposobu składania skarg, wniosków, reklamacji i odwołań,
- 4) wewnątrz pojazdów – w zakresie taryfy, opłat dodatkowych, wyciągu z przepisów porządkowych, wyciągu z Regulaminu przewozu, zasad kontroli biletów,
- 5) u dyspozytora operatora – w zakresie rozkładów jazdy, zmian w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej.

## **Rozdział 5.**

### **Opłaty za przejazd pojazdami komunikacji miejskiej**

**§ 17. 1.** Stosuje się rodzaje biletów określone obowiązującym zarządzeniem Prezydenta Miasta Gorzowa Wielkopolskiego w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej w ramach usługi transportu publicznego realizowanej na terenie Miasta Gorzowa Wielkopolskiego.

2. W przypadku biletu papierowego sprzedawanego przez prowadzącego pojazd dostępne są wyłącznie bilety jednorazowe.

3. W przypadkach, o których mowa w ust. 2, pasażer zobowiązany jest dokonać płatności odliczoną kwotą środków pieniężnych, równą cenie sprzedaży biletu.

4. W przypadku braku odliczonej kwoty środków pieniężnych, jeżeli prowadzący pojazd nie ma możliwości zwrotu nadpłaty albo gdy nominały środków pieniężnych rażąco odbiegają od ceny sprzedaży biletu, prowadzący pojazd może odmówić sprzedaży biletu pasażerowi. W takim przypadku dalszy przejazd pasażera jest przejazdem bez ważnego biletu, co może skutkować nałożeniem na pasażera opłaty dodatkowej.

5. W razie wystąpienia sytuacji nadzwyczajnej, w szczególności stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, operator może zawiesić sprzedaż biletów przez prowadzących pojazdy.

6. W pojeździe wyposażonym w automat do sprzedaży biletów pasażer może nabywać bilety w automacie. W przypadku awarii automatu do sprzedaży biletów zainstalowanego w pojeździe pasażer może nabyć bilety jednorazowe na przejazd u kierującego pojazdem

**§ 18. 1.** Bilety mogą być zakupione w formie:

- 1) papierowej,
- 2) biletu elektronicznego zakupionego przez aplikację mobilną
- 3) wydruku z widocznym nadrukiem QR kod,
- 4) innych zaakceptowanych przez Organizatora usług przewozowych.

2. Bilety mogą podlegać zwrotowi wyłącznie w szczególnych przypadkach.

**§ 19.** Pasażerowie korzystający z usług przewozowych świadczonych w komunikacji miejskiej w Gorzowie Wielkopolskim mogą nabywać bilety:

- 1) normalne – z pełną odpłatnością,
- 2) ulgowe – z częściową odpłatnością z ulgą wynikającą z odrębnych przepisów lub z uprawnień ustalonych w aktach prawa miejscowego dotyczącego ustalenia osób uprawnionych do bezpłatnych oraz ulgowych przejazdów środkami komunikacji miejskiej, w ramach usługi transportu publicznego realizowanej na terenie Miasta Gorzowa Wielkopolskiego.

## **Rozdział 6. Kontrola biletów**

**§ 20.** 1. Do prowadzenia kontroli biletowej w komunikacji miejskiej uprawnione są osoby fizyczne upoważnione przez organizatora publicznego transportu zbiorowego lub osoby prawne, z którymi Miasto Gorzów Wielkopolski zawarło stosowną umowę.

2. Kontrolujący, o których mowa w ust. 1, muszą posiadać identyfikatory umieszczone w widocznym miejscu.

3. Identyfikator służbowy zawiera:

- 1) nazwę organizatora,
- 2) zdjęcie kontrolującego,
- 3) numer identyfikacyjny,
- 4) datę wystawienia oraz okres ważności,
- 5) zakres upoważnienia,
- 6) podpis organizatora,
- 7) pieczęć organizatora.

4. Kontrola biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych albo bezpłatnych odbywa się w granicach i na podstawie przepisów prawa, w szczególności na podstawie art. 33a ustawy Prawo przewozowe.

**§ 21.** Pasażer jest zobowiązany do umożliwienia kontrolującemu szczegółowej weryfikacji biletu w celu sprawdzenia jego autentyczności.

**§ 22.** 1. Kontrolujący jest uprawniony do wystawienia wezwania do zapłaty w przypadku:

- 1) stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu,
- 2) stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów,
- 3) naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, w szczególności za zebranie ze sobą do środka transportu rzeczy wyłączonych z przewozu albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych bez zachowania tych warunków,
- 4) spowodowania przez pasażera zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny,
- 5) w innych sytuacjach określonych w obowiązujących przepisach.

2. Pobranie wymaganej opłaty dodatkowej i opłaty za przewóz albo wystawienie wezwania do zapłaty stanowi dokument przewozu i uprawnia do kontynuowania przejazdu tym samym pojazdem, w czasie trwania danego kursu.

**§ 23.** 1. Kontrolujący, w przypadku określonym w § 22 ust. 1, ma prawo żądać od pasażera okazania ważnego dokumentu tożsamości.

2. Kontrolujący ma prawo do dokonania szczegółowych oględzin biletu i dokumentu upoważniającego pasażera do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, a także dokumentu tożsamości.

3. Za dokumenty umożliwiające stwierdzenie tożsamości pasażera uznaje się wyłącznie dokumenty ze zdjęciem, numerem PESEL lub datą urodzenia, a także inne wiarygodne dokumenty, na podstawie których w sposób jednoznaczny można stwierdzić tożsamość pasażera, wystawione przez ustawowo uprawnione do tego celu organy.

4. W razie odmowy okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości kontroler ma prawo ująć pasażera i niezwłocznie oddać w ręce Policji lub innych organów porządkowych, w celu podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości. Pasażer obowiązany jest podporządkować się poleceniom kontrolera.

**§ 24.** 1. Opłatę dodatkową można uregulować przelewem na rachunek bankowy wskazany na druku wezwania do zapłaty.

2. Za datę rozliczenia wezwania do zapłaty uważa się datę wpływu środków pieniężnych na konto Urzędu Miasta Gorzowa Wielkopolskiego.

3. W przypadku nieuregulowania opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty należność podlega dalszej windykacji.

4. Kontrolujący ma obowiązek poinformowania pasażera, iż w razie okazania w Wydziale Gospodarki Komunalnej i Transportu Publicznego Urzędu Miasta Gorzowa Wielkopolskiego, w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia wystawienia wezwania do zapłaty, biletu okresowego imiennego, którego termin ważności rozpoczyna nie później niż dzień przed zdarzeniem, lub dokumentów uprawniających do ulgowych/bezpłatnych przejazdów, zostanie nałożona opłata manipulacyjna, a opłata dodatkowa zostanie anulowana.

**§ 25.** 1. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych jest podrobiony lub przerobiony, kontrolujący ma prawo go zatrzymać za pokwitowaniem.

2. O podejrzeniu sfalszowania biletu lub dokumentu organizator publicznego transportu zbiorowego zawiadamia organy ścigania.

**§ 26.** Na żądanie kontrolujący jest zobowiązany do okazania identyfikatora i umożliwienia pasażerowi spisania numeru służbowego oraz poinformowania o miejscu i terminach składania reklamacji i skarg.

**§ 27.** Kontrolujący jest zobowiązany do udzielania pasażerowi informacji dotyczących taryfy, rodzajów biletów, przepisów porządkowych, Regulaminu przewozu, wysokości opłat dodatkowych, chyba, że zakłóciłoby to prowadzenie kontroli.

**§ 28.** Kontrolujący nie jest uprawniony do wydawania poleceń prowadzącemu pojazd, z wyjątkiem dyspozycji dotyczącej blokady kasowników oraz nieotwierania określonych drzwi pojazdu w celu uniemożliwienia opuszczenia pojazdu osobie bez ważnego biletu.

**§ 29.** W sytuacjach wyjątkowych, uzasadnionych bezpieczeństwem pasażerów lub stanem technicznym pojazdu, kontrolujący jest obowiązany podporządkować się prowadzącemu pojazd.

## **Rozdział 7.**

### **Skargi, wnioski, odwołania, reklamacje**

**§ 30.** 1. W terminie 3 miesięcy od sporządzenia przez kontrolującego wezwania do zapłaty pasażer ma prawo wnieść do Wydziału Gospodarki Komunalnej i Transportu Publicznego Urzędu Miasta Gorzowa Wielkopolskiego reklamację z tytułu:

- 1) nienależytego wykonania czynności,
- 2) sporządzonego wezwania do zapłaty.

2. Reklamacja może być złożona w formie:

1) pisemnej:

a) w Wydziale Gospodarki Komunalnej i Transportu Publicznego, zlokalizowanym w Urzędzie Miasta Gorzowa Wielkopolskiego, przy ul. Myśluborskiej 34,

b) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, na adres: Wydział Gospodarki Komunalnej i Transportu Publicznego, ul. Myśluborska 34, 66-400 Gorzów Wielkopolski,

2) elektronicznej – za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2020 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wgt@um.gorzow.pl.

3. Reklamacje złożone w sprawach niewymienionych w ust. 1 rozpatrywane są wg zasad prawa cywilnego.

**§ 31.** 1. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje pasażerów w sprawach związanych z funkcjonowaniem komunikacji miejskiej rozpatruje Dyrektor Wydziału Gospodarki Komunalnej i Transportu Publicznego Urzędu Miasta Gorzowa Wielkopolskiego.

2. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje można składać osobiście lub pisemnie w Wydziale Gospodarki Komunalnej i Transportu Publicznego Urzędu Miasta Gorzowa Wielkopolskiego, a także za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie [www.um.gorzow.pl](http://www.um.gorzow.pl) lub na adres elektroniczny [wgt@um.gorzow.pl](mailto:wgt@um.gorzow.pl).

3. Skargi i wnioski pasażerów w sprawach związanych z funkcjonowaniem komunikacji miejskiej rozpatruje także operator w zakresie swoich kompetencji.

4. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje przesyłane drogą pocztową lub elektroniczną muszą zawierać dane osobowe wnoszącego.

5. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji. W razie konieczności przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony. W takim przypadku reklamujący, przed upływem ww. terminu, zostanie poinformowany o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku wniosków, skarg i odwołań terminy udzielania odpowiedzi uregulowane są przepisami odrębnymi.