

**Zakres obowiązków prowadzącego pojazd  
oraz zasady obsługi pasażerów  
ze szczególnym uwzględnieniem  
osób niepełnosprawnych**

Załącznik nr 11 do Umowy zawartej w dniu ..... r.

## **1. Przestrzeganie postanowień aktów prawnych**

- 1.1. Prowadzący pojazd jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie.
- 1.2. Prowadzący pojazd jest zobowiązany do przestrzegania postanowień obowiązującego prawa.

## **2. Czynności przed rozpoczęciem obsługi zadań przewozowych**

- 2.1. Przed rozpoczęciem obsługi zadań przewozowych prowadzący jest zobowiązany do ogólnej oceny stanu technicznego pojazdu w naciskiem na funkcjonowanie urządzeń i układów bezpieczeństwa, a w szczególności do sprawdzenia:
  - 2.1.1. sprawności układu kierowniczego,
  - 2.1.2. obecności ewentualnych wycieków płynów eksploatacyjnych,
  - 2.1.3. komunikatów i kontrolek na desce rozdzielczej,
  - 2.1.4. sprawności oświetlenia zewnętrznego,
  - 2.1.5. stanu zewnętrznego pojazdu, w tym jego czystości,
  - 2.1.6. stanu poręczy, uchwytów, siedzeń, urządzeń SPOzP, SSB i SIL,
  - 2.1.7. czystości wnętrza pojazdu,
  - 2.1.8. funkcjonowania układu sterowania drzwiami,
  - 2.1.9. sprawności blokady przystankowej.
- 2.2. Prowadzący każdorazowo przed rozpoczęciem obsługi zadań przewozowych jest zobowiązany do:
  - 2.2.1. zapoznania się z dyspozycjami dotyczącymi funkcjonowania danego zadania przewozowego w dniu pracy prowadzącego;
  - 2.2.2. załogowania się i zaprogramowania SPOzP;
  - 2.2.3. zaprogramowania zadania przewozowego w sterowniku SIL a w przypadku realizacji zadania, które nie zostało wprowadzone do sterownika SIL, ręczne zaprogramowanie informacji o zadaniu przewozowym;
  - 2.2.4. umieszczenia tabliczki z oznaczeniem zadania przewozowego, jeżeli do prezentacji oznaczenia nie jest wykorzystywany wyświetlacz programowany ze sterownika SIL;
  - 2.2.5. umieszczenia dodatkowych plakatów informacyjnych, jeżeli zgodnie z dyspozycją ZTM są wymagane;
  - 2.2.6. umieszczenia ulotek informacyjnych, jeżeli zgodnie z dyspozycją ZTM są wymagane;
  - 2.2.7. sprawdzenia aktualności plików konfiguracyjnych w sterowniku SPOzP przez zbliżenie karty elektronicznej lub skasowanie biletu testowego;
- 2.3. Zadania wymienione w punktach 2.2.3-2.2.7 mogą być wykonane przez obsługę zajezdni. Obowiązkiem prowadzącego pojazd jest upewnienie się, że zadania zostały wykonane prawidłowo.

## **3. Możliwość zmiany trasy przejazdu**

- 3.1. Dopuszcza się możliwość przejazdów trasami alternatywnymi w stosunku do wyznaczonych przez ZTM pod warunkiem utrzymania obsługi wszystkich obowiązujących na danej linii przystanków zgodnie z rozkładem jazdy (punktualny odjazd oraz nie pominięcie żadnego przystanku).
- 3.2. Wyboru trasy alternatywnej może dokonać prowadzący pojazd w zależności od warunków drogowych.
- 3.3. Możliwość przejazdów trasami alternatywnymi może zostać ograniczona przez ZTM w ramach zmian doraźnych okresowych lub stałych.
- 3.4. Zabroniona jest samowolna zmiana trasy przez prowadzącego pojazd, która skutkowałaby pominięciem przystanku.
- 3.5. 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 jest do zmiany trasy przejazdu w celu

skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej m.st. Warszawy, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia.

#### **4. Zatrzymanie pojazdu i obsługa pasażerów na przystankach**

4.1. Z uwagi na charakter przystanku na wyznaczonych na trasie linii przystankach:

- 4.1.1. stałych prowadzący jest zobowiązany każdorazowo zatrzymać pojazd bez względu na obecność pasażerów w pojeździe lub na przystanku,
- 4.1.2. warunkowych, tzw. „na żądanie”, prowadzący jest zobowiązany zatrzymać pojazd jeżeli pasażer oczekujący na przystanku zasygnalizuje potrzebę zatrzymania pojazdu poprzez wyraźne podniesie ręki lub pasażer znajdujący się w pojeździe zasygnalizuje potrzebę zatrzymania poprzez użycie przycisku „STOP” lub zgłosi potrzebę zatrzymania prowadzącemu.
- 4.2. Dojeżdżając do przystanku „na żądanie” prowadzący powinien zwrócić szczególną uwagę na sygnalizację potrzeby zatrzymania i być przygotowany do zatrzymania pojazdu.
- 4.3. W warunkach ograniczonej widoczności (przejrzystości powietrza) oraz poruszając się bezpośrednio za innym autobusem lub dużym pojazdem ciężarowym, prowadzący powinien zmniejszyć prędkość adekwatnie tak, aby pasażer oczekujący na przystanku był w stanie dostrzec pojazd i zasygnalizować potrzebę zatrzymania.
- 4.4. W przypadku przystanku usytuowanego tak, że wysiadanie pasażerów odbywa się bezpośrednio na torowisko tramwajowe, prowadzący powinien zachować szczególną ostrożność i umożliwić wysiadanie tylko wówczas, gdy na torowisku nie znajduje się lub nie nadjeżdża tramwaj.
- 4.5. Zatrzymanie pojazdu na przystanku powinno nastąpić:
  - 4.5.1. jak najbliżej krawędzi przystanku – nie dalej niż 200 mm;
  - 4.5.2. w sposób umożliwiający bezpieczną obsługę przystanku – wymianę pasażerską (wsiadanie i wysiadanie pasażerów), tj. tak aby wszystkie drzwi pojazdu znajdowały się na długości krawędzi przystanku;
  - 4.5.3. w przypadku przystanku usytuowanego na wysepce lub w zatoce:
    - 4.5.3.1. w czole przystanku (wysepki, zatoki), jeżeli pojazd jest pierwszy w kolejności,
    - 4.5.3.2. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem, jeżeli pojazd jest drugi w kolejności a długość krawędzi przystanku umożliwia bezpieczną obsługę,
    - 4.5.3.3. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem oczekując na możliwość obsługi przystanku, jeżeli pojazd jest trzeci lub następny w kolejności;
  - 4.5.4. w przypadku przystanku usytuowanego wzdłuż chodnika z oznakowaniem poziomym w postaci widocznej linii przystankowej P-17:
    - 4.5.4.1. w czole przystanku w miejscu, gdzie linia przystankowa się kończy, jeżeli pojazd jest pierwszy w kolejności,
    - 4.5.4.2. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem, jeżeli pojazd jest drugi w kolejności a długość krawędzi przystanku umożliwia bezpieczną obsługę,
    - 4.5.4.3. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem oczekując na możliwość obsługi przystanku, jeżeli pojazd jest trzeci lub następny w kolejności;
  - 4.5.5. w przypadku przystanku usytuowanego wzdłuż chodnika z wyznaczoną i widoczną krawędziową linią ostrzegawczą:
    - 4.5.5.1. w czole przystanku w miejscu, gdzie linia krawędziowa się kończy, jeżeli pojazd jest pierwszy w kolejności,
    - 4.5.5.2. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem, jeżeli pojazd jest drugi w kolejności a długość krawędzi przystanku umożliwia bezpieczną obsługę,
    - 4.5.5.3. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem oczekując na możliwość obsługi przystanku, jeżeli pojazd jest trzeci lub następny w kolejności;

- 4.5.6. w przypadku przystanku usytuowanego wzdłuż chodnika oznaczonego słupkiem przystankowym ze znakiem D-15:
  - 4.5.6.1. tak, aby słupek znajdował się za drugimi drzwiami, jeżeli pojazd jest pierwszy w kolejności,
  - 4.5.6.2. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem, jeżeli pojazd jest drugi w kolejności a długość krawędzi przystanku umożliwia bezpieczną obsługę,
  - 4.5.6.3. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem oczekując na możliwość obsługi przystanku, jeżeli pojazd jest trzeci lub następny w kolejności;
- 4.5.7. w przypadku przystanku usytuowanego wzdłuż chodnika oznaczonego znakiem D-15 umieszczonym na wiacie przystankowej (bez słupka przystankowego):
  - 4.5.7.1. tak, aby drugie drzwi znajdowały się na wysokości wiaty, jeżeli pojazd jest pierwszy w kolejności,
  - 4.5.7.2. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem, jeżeli pojazd jest drugi w kolejności a długość krawędzi przystanku umożliwia bezpieczną obsługę,
  - 4.5.7.3. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem oczekując na możliwość obsługi przystanku, jeżeli pojazd jest trzeci lub następny w kolejności;
- 4.5.8. w przypadku przystanku oznaczonego tablicą „czoło autobusu”, niezależnie od usytuowania i sposobu wyznaczenia przystanku:
  - 4.5.8.1. tak, aby płaszczyzna ściany czołowej pojazdu znajdowała się na wysokości tablicy, jeżeli pojazd jest pierwszy w kolejności,
  - 4.5.8.2. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem, jeżeli pojazd jest drugi w kolejności a długość krawędzi przystanku umożliwia bezpieczną obsługę,
  - 4.5.8.3. bezpośrednio za poprzedzającym pojazdem oczekując na możliwość obsługi przystanku, jeżeli pojazd jest trzeci lub następny w kolejności;
- 4.5.9. w taki sposób aby elementy infrastruktury przystankowej lub drogowej (kosze, ławki, krawędź wiaty, znaki drogowe, oświetlenie itd.) a w okresie zimowym także przyzmy śniegu, znajdujące się w odległości poniżej 1 metra od krawędzi przystanku nie znajdowały się naprzeciwko drzwi pojazdu, ze szczególnym uwzględnieniem drugich drzwi w pojeździe (lub innych wyposażonych w rampę wjazdową dla wózka inwalidzkiego);
- 4.6. Jeżeli długość krawędzi przystanku nie umożliwia jednoczesnej bezpiecznej obsługi przez więcej niż jeden pojazd, prowadzący pojazd drugi (oraz następne w kolejności) oczekuje za pojazdem w pierwszej kolejności, po czym po jego odjeździe podjeżdża tak, aby była możliwa bezpieczna obsługa przystanku.
- 4.7. Jeżeli długość krawędzi przystanku umożliwia bezpieczną obsługę przez więcej niż dwa pojazdy, prowadzący pojazd trzeci w kolejności może prowadzić obsługę przystanku lecz po jej zakończeniu i odjeździe pojazdów poprzedzających jest zobowiązany do podjazdu do czoła przystanku – wg zasad opisanych w punktach 4.5.3-4.5.8 i ponowną obsługę przystanku.
- 4.8. Jeżeli przystanek jest oznaczony napisem „potrójny przystanek” (długość krawędzi przystanku umożliwia bezpieczną obsługę przez więcej niż dwa pojazdy), prowadzący pojazd trzeci w kolejności prowadzi obsługę przystanku bez konieczności ponownego podjazdu do czoła przystanku i ponownej obsługi przystanku.
- 4.9. Możliwość jednokrotnej obsługi przystanku dla pojazdu drugiego i trzeciego, w zależności od rodzaju przystanku, nie dotyczy sytuacji opisanych w punkcie 13.9.9.
- 4.10. Po zatrzymaniu prowadzący pojazd jest zobowiązany do aktywacji układu otwierania drzwi przez pasażerów lub otwarcia wszystkich drzwi w pojeździe – zgodnie z zasadami opisanymi w punkcie 7.
- 4.11. Prowadzący pojazd jest zobowiązany do umożliwienia wysiadania i wsiadania wszystkim pasażerom.
- 4.12. Odjazd z przystanku może nastąpić dopiero po upewnieniu się, że żaden z pasażerów nie wsiada z pojazdu lub nie wysiada z pojazdu oraz wszystkie drzwi zostały bezpiecznie zamknięte.

## **5. Zatrzymanie pojazdu i obsługa pasażerów poza przystankiem**

- 5.1. Zabronione jest zatrzymanie pojazdu poza przystankami wyznaczonymi na trasie przejazdu oraz umożliwienie wysiadania z pojazdu i wsiadania pasażerom do pojazdu.
- 5.2. W przypadkach nadzwyczajnych takich jak np. zagrożenie bezpieczeństwa, zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażąco naruszenie przepisów porządkowych lub inne poważne zakłócenia porządku publicznego, prowadzący pojazd jest uprawniony do podjęcia decyzji o zatrzymaniu pojazdu i wypuszczeniu pasażerów w miejscu poza wyznaczonymi na trasie przejazdu przystankami.
- 5.3. W przypadkach nadzwyczajnych takich jak wystąpienie usterki uniemożliwiającej dalszą jazdę, żądanie odpowiednich służb, w szczególności Policji, służby zabezpieczenia ruchu lub Dyżurnego ZTM lub innych uprawnionych osób, wystąpienie na trasie przejazdu zatoru drogowego skutkującego całkowitym zatrzymaniem ruchu (nie wskazującym na możliwość kontynuowania dalszej jazdy), prowadzący pojazd jest uprawniony do zatrzymania pojazdu i wypuszczenia pasażerów w miejscu poza wyznaczonymi na trasie przejazdu przystankami.
- 5.4. W przypadku wystąpienia podczas pracy na linii okoliczności uniemożliwiających dalszą jazdę, w tym dojazd do najbliższego przystanku lub krańca spowodowanych nagłym zachorowaniem prowadzącego pojazd, prowadzący powinien bezzwłocznie i bezpiecznie zatrzymać pojazd oraz w miarę możliwości powiadomić dyspozytora, wezwać pomoc lub poprosić o pomoc pasażerów.
- 5.5. Każdorazowo wypuszczenie pasażerów może nastąpić wyłącznie z zachowaniem szczególnej ostrożności i po upewnieniu się, że nie zagraża im niebezpieczeństwo podczas wysiadania z pojazdu.
- 5.6. W przypadkach o których mowa w punktach 5.2, 5.3, 5.4 prowadzący następny pojazd danej linii lub inny pojazd, który został wyznaczony lub skierowany przez Dyżurnego ZTM jako zastępczy, jest uprawniony do zatrzymania pojazdu i umożliwienia wsiadania pasażerów, po upewnieniu się, że nie zagraża im niebezpieczeństwo podczas wsiadania do pojazdu.

## **6. Postępowanie w sytuacjach nadzwyczajnych**

- 6.1. W przypadku nagłego zachowania pasażera zagrażającego jego zdrowiu lub życiu, niezależnie od działań opisanych w punkcie 5.2, prowadzący pojazd jest zobowiązany do udzielenia pomocy pasażerowi, a w szczególności:
  - 6.1.1. wezwać pomoc (pogotowie ratunkowe),
  - 6.1.2. udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej,
  - 6.1.3. powiadomić służby zabezpieczenia ruchu, jeżeli stan pasażera pozwala na oddalenie się,
  - 6.1.4. postępować wg poleceń służb pogotowia lub służb zabezpieczenia ruchu.
- 6.2. W przypadku zdarzenia drogowego z udziałem pojazdu prowadzący pojazd powinien:
  - 6.2.1. zredukować możliwość zwiększenia się skutków zdarzenia,
  - 6.2.2. zapoznać się ze stanem pasażerów,
  - 6.2.3. w przypadku stwierdzenia lub otrzymania informacji o odniesionych urazach zagrażających zdrowiu lub życiu podjąć działania opisane w punktach 6.1.1-6.1.4,
  - 6.2.4. zapoznać się ze stanem pojazdu oraz powiadomić służby zabezpieczenia ruchu.
- 6.3. W przypadku powstania w pojeździe pożaru, groźnego dla zdrowia i życia zadymienia lub stwierdzenia użycia niebezpiecznych dla zdrowia i życia substancji prowadzący pojazd powinien:
  - 6.3.1. natychmiast zatrzymać pojazd,
  - 6.3.2. rozpocząć akcję ewakuacyjną informując pasażerów o sposobie bezpiecznego opuszczenia pojazdu,
  - 6.3.3. powiadomić służby ratunkowe (Straż Pożarną) oraz dyspozytora,
  - 6.3.4. ewentualnie, jeżeli jest to możliwe z zachowaniem bezpieczeństwa prowadzącego pojazd, podjąć działania mając na celu ograniczenie skutków pożaru (wyłączenie głównego wyłącznika prądu, użycie gaśnic),
  - 6.3.5. postępować wg poleceń służb ratunkowych lub służb zabezpieczenia ruchu.

## **7. Stosowanie układu otwierania drzwi przez pasażerów**

- 7.1. Podstawowo prowadzący pojazd powinien stosować układ otwierania drzwi przez pasażerów.
- 7.2. W szczególności układ otwierania drzwi przez pasażerów powinien być wykorzystywany podczas obsługi przystanków „na żądanie” oraz w okresie zimowym podczas pracy urządzeń grzewczych i w okresie letnim podczas pracy urządzeń klimatyzacyjnych.
- 7.3. W przypadku przystanków o dużej wymianie pasażerskiej (wysiadanie i wsiadanie przy użyciu wszystkich drzwi pojazdu), zwłaszcza przystanków położonych w centrum miasta, w rejonie dużych węzłów przystankowych, przystanków krańcowych oraz w okresach dużego ruchu pasażerów (zwłaszcza godziny szczytów komunikacyjnych), prowadzący powinien odstąpić od stosowania układu drzwi przez pasażerów, jeżeli takie działanie skróci czas wymiany pasażerskiej.
- 7.4. Prowadzący powinien odstąpić od stosowania układu otwierania drzwi przez pasażerów w sytuacjach obsługi pasażerów niepełnosprawnych – punkt 13.9.3 i 13.10.3.

## **8. Bezpieczeństwo prowadzenia pojazdu**

- 8.1. Podczas jazdy prowadzącemu zabrania się:
  - 8.1.1. palenia tytoniu,
  - 8.1.2. spożywania posiłków,
  - 8.1.3. korzystania z telefonu wymagającego trzymania słuchawki lub mikrofonu w rękę,
  - 8.1.4. słuchania radia, muzyki lub wykorzystywania w inny sposób słuchawek na uszach uniemożliwiających kontakt z pasażerem.
- 8.2. W czasie jazdy zabronione jest przewożenie osób postronnych w kabinie prowadzącego pojazd, w tym pracowników Operatora, z wyłączeniem osób, które nadzorują pracę prowadzącego pojazd w okresie zdobywania przez niego określonych uprawnień i które posiadają widoczne oznakowanie w postaci kamizelki odblaskowej.
- 8.3. W czasie jazdy zabronione jest prowadzenie rozmów z pasażerami, które nie dotyczą udzielania informacji o realizacji trasy, w szczególności informacji o zmianie funkcjonowania zadania przewozowego – punkt 12.2.
- 8.4. Podczas zatrzymania i postoju pojazdu prowadzącemu zabrania się palenia tytoniu. Za naruszenie zakazu uznaje się również sytuację, w której dym pozostaje we wnętrzu pojazdu po jego udostępnieniu dla pasażerów.

## **9. Zmiana prowadzących pojazd**

- 9.1. Zmiana prowadzących pojazd odbywana w trakcie realizacji kursu nie może powodować opóźnień i utrudnień w ruchu.
- 9.2. Zmiana prowadzących nie powinna trwać dłużej niż jedna minuta.
- 9.3. Dopuszczalny jest przejazd zmieniających się prowadzących w kabinie, w celu dokonania sprawnej wymiany oraz przekazania niezbędnych informacji na temat stanu pojazdu oraz ewentualnych dyspozycji dotyczących funkcjonowania danego zadania przewozowego czy poleceń dotyczących przebiegu dalszej pracy pod warunkiem, że przejazd nie zajmuje więcej niż odległość dwóch przystanków a przewóz osoby zmienianej lub zmieniającej nie wpływa na bezpieczeństwo przejazdu (np. nie ogranicza widoczności prowadzącemu).
- 9.4. Po przejęciu pojazdu zmieniający prowadzący powinien bezzwłocznie zalogować się do SPOzP.
- 9.5. W przypadku nie zgłoszenia się do pracy prowadzącego zmieniającego, należy zawiadomić dyspozytora i postępować zgodnie z jego poleceniami.

## **10. Zapewnienie właściwych warunków komfortu termicznego w przestrzeni pasażerskiej pojazdu**

- 10.1. W okresach niekorzystnych warunków atmosferycznych, zwłaszcza w okresie zimowym podczas pracy urządzeń grzewczych i okresie letnim podczas pracy urządzeń klimatyzacyjnych, przy przedłużonym postoju na przystanku (np. wynikającym z warunków ruchu), prowadzący po zakończeniu wymiany pasażerskiej powinien aktywować funkcję automatycznego zamykania drzwi po ich otwarciu przez pasażerów.
- 10.2. Funkcja automatycznego zamykania drzwi po ich otwarciu przez pasażerów powinna być wykorzystywana podczas postoju na krańcu w okresach niekorzystnych warunków atmosferycznych.
- 10.3. W okresach przejściowych, tj. w okresie, kiedy nie urządzenia grzewcze oraz klimatyzacyjne nie pracują, a warunki atmosferyczne nie są niekorzystne, prowadzący powinien otworzyć wywietrzniki dachowe oraz podstawowo ustawić je w pozycji:
- przedni wywietrznik w układzie „nawiew”, tj. otwarta przednia krawędź wywietrznika,
  - tylny wywietrznik w układzie „wywiew”, tj. otwarta tylna krawędź wywietrznika,
  - środkowy, jeżeli występuje w pojeździe, w układzie „przewiew”, tj. otwarte przednia i tylna krawędź wywietrznika.
- 10.4. Na życzenie pasażerów prowadzący powinien zmienić układ otwarcia wywietrzników lub je zamknąć.
- 10.5. W okresach, kiedy nie funkcjonuje układ klimatyzacji, prowadzący powinien odblokować możliwość otwierania okien – punkt 11.2.

## **11. Czynności wykonywane przez prowadzącego pojazd podczas postoju na przystanku krańcowym**

- 11.1. Podczas postoju na krańcu prowadzący powinien dokonać przeglądu przestrzeni pasażerskiej a w razie potrzeby:
- 11.1.1. sprawdzić poprawność działania urządzeń SPOzP, SSB oraz SIL,
- 11.1.2. zgłosić dyspozytorowi ewentualne zanieczyszczenie wnętrza, które nie jest możliwe do usunięcia przez prowadzącego,
- 11.1.3. zgłosić dyspozytorowi ewentualne uszkodzenia wnętrza pojazdu, w tym urządzeń systemów elektronicznych,
- 11.2. W okresie funkcjonowania układu klimatyzacji, w razie potrzeby, do obowiązków prowadzącego pojazd należy:
- 11.2.1. kontrola zabezpieczeń przed otwarciem okien przez pasażerów,
- 11.2.2. w razie potrzeby odblokowanie możliwości otwierania okien przez pasażerów, jeżeli urządzenia klimatyzacyjne nie będą już pracowały (spadek temperatury zewnętrznej),
- 11.2.3. w razie potrzeby zablokowanie możliwości otwierania okien przez pasażerów, jeżeli urządzenia klimatyzacyjne będą pracowały (wzrost temperatury zewnętrznej),
- 11.2.4. przy czym dopuszcza się pozostawienie możliwości otwarcia jednego okna w przedniej części pojazdu.
- 11.3. Prowadzący może odstąpić od wykonania czynności opisanych w punktach 11.1-11.2, jeżeli postój na krańcu stanowi wyznaczoną w rozkładzie zgodną z przepisami przerwę w pracy lub jeśli rozkładowy czas postoju na przystanku jest krótszy niż 10 minut.

## **12. Przekazywanie informacji – komunikacja z pasażerami**

- 12.1. Prowadzący pojazd jest zobowiązany do udzielania pasażerom informacji dotyczących realizowanego zadania przewozowego (m.in. godziny odjazdu z krańca, trasy przejazdu, wykazu przystanków na trasie) podczas zatrzymania i postoju pojazdu.
- 12.2. W przypadku zmian dotyczących realizacji zadania przewozowego będących skutkiem poleceń służb zabezpieczenia ruchu lub Dyżurnego ZTM, prowadzący jest zobowiązany do:

- 12.2.1. przekazania pasażerom informacji o zmianie przy wykorzystaniu urządzeń nagłaśniających (mikrofonu); uwzględniając m.in. możliwość włączenia mikrofonu na 30 sekund, komunikat powinien być krótki;
- 12.2.2. przeprogramowania sterownika układu SIL w sposób adekwatny do zmiany oraz możliwości operacyjnych.
- 12.3. Dopuszcza się udzielania informacji dotyczących zmiany podczas jazdy tylko w niezbędnym zakresie pod warunkiem, że informacje będą krótkie a ich przekazywanie nie może wpływać na bezpieczeństwo prowadzenia pojazdu.
- 12.4. W przypadku wystąpienia sytuacji opisanych w punkcie 5.3 przekazanie pasażerom informacji o przyczynach zatrzymania oraz wskazanie możliwości kontynuowania podróży.
- 12.5. Prowadzący każdorazowo na żądanie pasażera jest zobowiązany do podania numeru służbowego oraz wskazać możliwości kontaktu z Operatorem i/lub Organizatorem transportu.
- 12.6. Prowadzący jest zobowiązany do poinformowania pasażerów w przypadku wcześniejszego odjazdu z krańca innego pojazdu danej linii.

### **13. Obsługa pasażerów niepełnosprawnych**

- 13.1. Pasażer niepełnosprawny to w szczególności osoba z widoczną niepełnosprawnością – osoba korzystająca lub zamierzająca skorzystać z przejazdu której zdolność do poruszania się jest ograniczona z powodu:
  - utraty lub poważnej dysfunkcji wzroku (w szczególności osoby korzystające z białej laski, psa przewodnika),
  - ruchowej dysfunkcji organizmu (w szczególności osoby na wózku inwalidzkim ręcznym lub elektrycznym, poruszające się z pomocą kul, laski, balkonika, chodzika i innych pomocy ułatwiających chodzenie).
- 13.2. Pasażer niepełnosprawny to również każda inna osoba, która posiada trudności w poruszaniu się, przy czym nie korzysta z pomocy ułatwiających chodzenie i jej niepełnosprawność może nie być widoczna. W przypadku takich pasażerów, potrzeba skorzystania z niezbędnej pomocy prowadzącego pojazd powinna być jednoznacznie sygnalizowana prowadzącemu.
- 13.3. Prowadzący pojazd jest zobowiązany udzielić pomocy osobom niepełnosprawnym w skorzystaniu z przejazdu we wnioskowanym przez nich zakresie i w zgodności z odrębnymi przepisami prawnymi (w szczególności z regulacjami zawartymi w przepisach BHP).
- 13.4. Potrzeba skorzystania z pomocy prowadzącego pojazd może być zgłoszona bezpośrednio przez osobę niepełnosprawną lub inną osobę występującą w jej imieniu.
- 13.5. Z racji dotkliwości utrudnień, postępowanie prowadzącego pojazd musi być nacechowane wyjątkową życzliwością i cierpliwością wobec pasażerów niepełnosprawnych.
- 13.6. Wszelka pomoc osobom z ograniczoną mobilnością powinna być przeprowadzana z zachowaniem należytej staranności oraz zasad postępowania pasażera oraz prowadzącego pojazd opisanych w punktach 13.7-13.10.
- 13.7. Zasady postępowania przed zatrzymaniem pojazdu na przystanku:
  - 13.7.1. pasażer niepełnosprawny oczekuje na przystanku w widocznym dla prowadzącego pojazd miejscu, przy uwzględnieniu warunków atmosferycznych, możliwości infrastrukturalnych czy pory dnia, w przedniej części przystanku lub w wyznaczonym miejscu oczekiwania umożliwiając bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku;
    - 13.7.1.1. jeżeli pasażer z niepełnosprawnością ruchową ma możliwość zasygnalizowania potrzeby zatrzymania pojazdu na przystanku „na żądanie” przez wyraźne podniesienie ręki, może sygnalizować to prowadzącemu pojazd;



- 13.7.1.2. pasażer z niepełnosprawnością narządu wzroku poruszający się z białą laską lub psem asystującym i oczekujący na przystanku „na żądanie” nie jest zobowiązany do sygnalizacji prowadzącemu potrzeby zatrzymania pojazdu;
- 13.7.2. prowadzący pojazd w przypadku zauważenia osoby z widoczną niepełnosprawnością ruchową lub osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku poruszającej się z białą laską lub psem asystującym, oczekującej w widocznym dla prowadzącego miejscu, powinien zatrzymać się nawet w przypadku braku sygnalizacji ze strony osoby niepełnosprawnej potrzeby zatrzymania na przystanku „na żądanie”.
- 13.8. Zasady zatrzymania pojazdu na przystanku:
- 13.8.1. zatrzymanie pojazdu na przystanku powinno odbyć się w sposób umożliwiający bez przeszkód skorzystanie niepełnosprawnego pasażera z drugich drzwi w pojeździe (lub innych przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych) – zgodnie z punktem 4.5.9;
- 13.8.2. w przypadku zauważenia w trakcie wjeżdżania na przystanek osoby z białą laską lub z psem przewodnikiem, prowadzący pojazd zobowiązany jest udzielić jej informacji nt. numeru i kierunku linii, co najmniej poprzez uruchomienie zewnętrznej informacji głosowej Systemu Informacji Liniowej.
- 13.9. Zasady postępowania po zatrzymaniu pojazdu:
- 13.9.1. pasażer potrzebujący skorzystać z rampy wjazdowej, w szczególności poruszający się na wózku inwalidzkim, jednoznacznie sygnalizuje prowadzącemu taką potrzebę poprzez naciśnięcie specjalnego przycisku oznaczonego piktogramem wózka inwalidzkiego lub w inny jednoznaczny sposób, jeżeli użycie przycisku przez osobę niepełnosprawną lub inną występującą w jej imieniu nie jest możliwe;
- 13.9.2. prowadzący pojazd powinien uważnie obserwować zachowanie niepełnosprawnego pasażera w celu udzielenia mu niezbędnej pomocy;
- 13.9.3. prowadzący powinien otworzyć drzwi bez stosowania układu otwierania drzwi przez pasażerów – dotyczy to każdych drzwi, którymi zamierza wsiąść osoba niepełnosprawna;
- 13.9.4. w przypadku oczekiwania na przystanku osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim, korzystającej z pomocy ułatwiających chodzenie lub osoby z dzieckiem przewożonym w wózku, prowadzący pojazd używa funkcji tzw. przykłąku, tj. obniżenia prawej strony nadwozia;
- 13.9.5. funkcja przykłąku nie powinna być stosowana jedynie w przypadku, gdy jej użycie spowodowałoby zwiększenie różnicy pomiędzy stopniem wejściowym a poziomem przystanku;
- 13.9.6. prowadzący pojazd po uzyskaniu jednoznacznej sygnalizacji przez pasażera potrzeby użycia rampy wjazdowej, każdorazowo wykłada rampę wjazdową oraz zapewnia niezbędną, tj. w zakresie zgłoszonym przez pasażera, pomoc pasażerowi w zajęciu miejsca w pojeździe;
- 13.9.7. prowadzący pojazd podczas wykonywania czynności związanych z wyłożeniem rampy wjazdowej, powinien zapytać pasażera o przystanek, na którym ten planuje wsiąść;
- 13.9.8. przy udzielaniu pomocy w zajmowaniu przez osobę niepełnosprawną specjalnie oznakowanego miejsca w pojeździe, prowadzący pojazd może w szczególności korzystać z uprawnień wynikających z §4 Regulaminu przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego m.st. Warszawy, oraz powoływać się na zapisy §12 ww. Regulaminu; w przypadku braku możliwości wyegzekwowania tego miejsca od osoby zajmującej ją nieprawnie lub w przypadku pełnej zajętości tych miejsc przez osoby uprawnione, zwrócić się do pozostałych pasażerów o udostępnienie dowolnego innego miejsca;
- 13.9.9. prowadzący pojazd, który prowadził obsługę przystanku jako pojazd drugi i trzeci w kolejności, po odjeździe pojazdu poprzedzającego powinien upewnić się czy na przystanku nie znajduje się osoba z widoczną niepełnosprawnością sygnalizująca potrzebę skorzystania z pojazdu; w takim przypadku prowadzący powinien ponownie zatrzymać pojazd jako pierwszy w kolejności i ponownie obsłużyć przystanek przy zachowaniu zasad z punktu 13.8 oraz 13.9.1-13.9.8.
- 13.10. Zasady postępowania przy opuszczaniu pojazdu przez osobę niepełnosprawną:

- 13.10.1. pasażer potrzebujący skorzystać z rampy wjazdowej, w szczególności poruszający się na wózku inwalidzkim, jednoznacznie sygnalizuje prowadzącemu taką potrzebę przed zatrzymaniem pojazdu na danym przystanku poprzez naciśnięcie specjalnego przycisku oznaczonego piktogramem wózka inwalidzkiego lub przez zgłoszenie potrzeby bezpośrednio prowadzącemu pojazd;
  - 13.10.2. pasażer korzystający z pomocy ułatwiających chodzenie lub osoba z dzieckiem przewożonym w wózku, sygnalizuje prowadzącemu pojazd potrzebę użycia funkcji tzw. przykłąku przed zatrzymaniem pojazdu na danym przystanku poprzez naciśnięcie specjalnego przycisku oznaczonego piktogramem osoby z laską lub przez zgłoszenie potrzeby bezpośrednio prowadzącemu pojazd;
  - 13.10.3. prowadzący powinien otworzyć drzwi bez stosowania układu otwierania drzwi przez pasażerów – dotyczy to każdych drzwi, którymi zamierza wysiąść osoba niepełnosprawna;
  - 13.10.4. prowadzący pojazd po zatrzymaniu się na przystanku używa funkcji tzw. przykłąku;
  - 13.10.5. funkcja przykłąku nie powinna być stosowana jedynie w przypadku, gdy jej użycie spowodowałoby zwiększenie różnicy pomiędzy stopniem wejściowym a poziomem przystanku;
  - 13.10.6. prowadzący pojazd po uzyskaniu jednoznacznej sygnalizacji przez pasażera potrzeby użycia rampy wyjazdowej, każdorazowo wykłada rampę wyjazdową oraz zapewnia niezbędną, tj. w zakresie zgłoszonym przez pasażera, pomoc pasażerowi w opuszczeniu pojazdu.
- 
- 13.11. W przypadku obsługi osób niepełnosprawnych prowadzący pojazd, równoległe do stosowania zewnętrznej informacji głosowej według zasad z punktu 13.8.2 – powinien ze szczególną uwagą udzielać pasażerom wszelkich informacji dotyczących przejazdu.
  - 13.12. W sytuacjach opisanych w punktach 5.2, 5.3, 5.4, 6.2, 6.3 prowadzący pojazd jest zobowiązany dodatkowo udzielić osobie niepełnosprawnej informacji na temat przyczyny zdarzenia, dalszego postępowania oraz udzielić pomocy w opuszczeniu pojazdu, jeżeli nie zagraża jej niebezpieczeństwo podczas opuszczania pojazdu.
    - 13.12.1. W przypadku sytuacji opisanych w punktach 5.2, 5.3, 5.4 w przypadku problemów z możliwością opuszczenia pojazdu przez osobę niepełnosprawną oraz sytuacji konfliktowych, prowadzący powiadamia służby zabezpieczenia ruchu i postępuje wg poleceń służb zabezpieczenia ruchu.
    - 13.12.2. W sytuacjach opisanych w punktach 6.2 i 6.3 prowadzący pojazd jest zobowiązany bezwzględnie i w pierwszej kolejności udzielić osobie niepełnosprawnej pomocy w opuszczeniu pojazdu.