

**INSTRUKCJA  
W ZAKRESIE PRZEWOZÓW  
SPECJALNYCH  
NIEPEŁNOSPRAWNYCH  
MIESZKAŃCÓW MIASTA ŁODZI**

## Rozdział 1 Postanowienia ogólne

### § 1

1. „Instrukcja w zakresie przewozów specjalnych niepełnosprawnych mieszkańców miasta Łodzi”, zwana dalej Instrukcją, określa zasady świadczenia przewozów specjalnych dla niepełnosprawnych mieszkańców Gminy Miasta Łódź.
2. Ilekroć w Instrukcji jest mowa o:
  - 1) dyspozytorze – rozumie się przez to pracownika Zakładu Przewozu Osób Niepełnosprawnych przyjmującego zgłoszenia oraz nadzorującego realizację przewozów specjalnych,
  - 2) „lokalu” – rozumie się przez to miejsce rozpoczęcia przewozu specjalnego (odbioru osoby niepełnosprawnej) lub jego zakończenia (miejsce docelowe), tj. m.in.: mieszkanie, izbę przyjęć szpitala, recepcję placówki służby zdrowia, dom pomocy społecznej, ośrodek terapii zajęciowej, przychodnię lekarską, szkołę, przedszkole,
  - 3) „organizatorze” – rozumie się przez to Zarząd Dróg i Transportu - jednostkę budżetową Miasta Łodzi z siedzibą w Łodzi przy ul. Piotrkowskiej 173,
  - 4) „operatorze” – rozumie się przez to MPK – Łódź Spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ul. Tramwajowej 6, które wykonuje przewozy specjalne przez wyodrębniony w jego strukturze Zakład Przewozu Osób Niepełnosprawnych,
  - 5) „opiekunie” – rozumie się przez to prawnego opiekuna lub osobę towarzyszącą osobie niepełnosprawnej podczas przewozu,
  - 6) „osobie niepełnosprawnej” – rozumie się przez to osobę posiadającą ważne, wydane przez właściwy organ, jedno z poniższych orzeczeń:
    - a) o niezdolności do samodzielnej egzystencji lub całkowitej niezdolności do pracy,
    - b) o znacznym albo umiarkowanym stopniu niepełnosprawności,
    - c) o niepełnosprawności w przypadku niepełnoletnich do 16 roku życia,
  - 7) „pasażerze” – rozumie się przez to osobę niepełnosprawną, a w przypadku gdy przewóz odbywa się z udziałem opiekuna, również osobę opiekuna,
  - 8) „pojeździe” – rozumie się przez to pojazd silnikowy będący w dyspozycji operatora, który ze względu na rodzaj konstrukcji i wyposażenie jest przeznaczony do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym poruszających się na wózkach,
  - 9) „przewozie specjalnym”, „przewozie” lub „usłudze” – rozumie się przez to świadczoną przez operatora na rzecz osób niepełnosprawnych usługę przewozową w systemie „drzwi – drzwi” realizowaną w oparciu o zamówienie na przewóz abonamentowy albo jednorazowy,
  - 10) „przewozie abonamentowym” – rozumie się przez to usługę wykonywaną w granicach administracyjnych miasta Łodzi określoną z góry, co do miejsca, czasu i terminu realizacji, zakładającą minimum 8 przejazdów w miesiącu kalendarzowym, przy czym rozróżnia się:
    - a) przewóz abonamentowy zbiorowy wykonywany w oparciu o składane przez klientów instytucjonalnych zamówienia grupowe na miesięczne przejazdy cykliczne, np. do szkół, ośrodków szkolno-wychowawczych, ośrodków terapii zajęciowej, itp.,
    - b) przewóz abonamentowy - indywidualny wykonywany w oparciu o składane przez indywidualnych klientów zamówienia na miesięczne przejazdy cykliczne,

- 11) „przewóz okazjonalny (jednorazowy)” – rozumie się przez to usługę jednorazową wykonaną w granicach administracyjnych miasta Łodzi.
- 12) „usłudze pozastrefowej” – rozumie się przez to usługę jednorazową wykonywaną w całości lub w części poza terenem administracyjnym miasta Łodzi,
- 13) „usłudze w systemie „drzwi - drzwi” – rozumie się przez to transport osoby niepełnosprawnej do miejsca docelowego z uwzględnieniem udzielenia pomocy przy przemieszczeniu się osoby niepełnosprawnej od drzwi lokalu do pojazdu oraz z pojazdu do drzwi lokalu,
- 14) „zamówieniu” – rozumie się przez to przyjęte do realizacji przez operatora zgłoszenie na przewóz specjalny.

## **Rozdział 2**

### **Przedmiot działania organizatora i operatora**

#### **§ 2**

Przedmiotem działania organizatora i operatora jest organizacja oraz należyte wykonanie przewozów specjalnych realizowanych dla mieszkańców Gminy Miasta Łódź z priorytetem dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej objętej kształceniem specjalnym na podstawie art. 17 ust. 3a ustawy z dnia 17 września 1991 r. o systemie oświaty (tekst jednolity: Dz. U. z 2004 r. Nr 256, poz. 2572 z późn. zm.). Przewozy specjalne świadczone są przy zachowaniu następujących kryteriów:

- 1) w pierwszej kolejności do korzystania z przejazdów uprawnieni są uczniowie niepełnosprawni uczęszczający do wskazanej szkoły podstawowej, gimnazjum lub ośrodka umożliwiającego realizację obowiązku szkolnego, którzy nie mogą korzystać z przewozów rozkładowych, oraz uczniowie z niepełnosprawnością ruchową, z upośledzeniem umysłowym w stopniu umiarkowanym lub znacznym uczęszczający do najbliższej wskazanej szkoły ponadgimnazjalnej, nie dłużej jednak niż do ukończenia 21 roku życia,
- 2) w drugiej kolejności do korzystania z przejazdów uprawnione są osoby niepełnosprawne z orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności poruszające się na wózkach inwalidzkich oraz osoby niepełnosprawne z tytułu upośledzenia narządu ruchu, chorób neurologicznych lub upośledzenia umysłowego posiadające znaczny lub umiarkowany stopień niepełnosprawności,
- 3) w dalszej kolejności do korzystania z przejazdów uprawnione są pozostałe osoby niepełnosprawne z orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności.

## **Rozdział 3**

### **Zasady świadczenia usług**

#### **§ 3**

1. Przewozy specjalne realizowane są na terenie Gminy Miasta Łódź, z zachowaniem postanowień ust. 2.
2. Przewozy specjalne mogą być wykonane poza terenem Łodzi na zasadach usługi pozastrefowej, przy czym ich świadczenie nie może ograniczać ilości zamówionych przewozów w granicach Miasta.
3. Przewozy specjalne odbywają się we wszystkie dni tygodnia w godzinach od 6:00 do 22:00, a w uzasadnionych przypadkach, po wcześniejszym zgłoszeniu i przyjęciu zamówienia również w godzinach nocnych.

#### § 4

1. Zgłoszenia ze szkół i ośrodków (klientów instytucjonalnych) na przewóz abonamentowy zbiorowy powinny być składane najpóźniej z miesięcznym wyprzedzeniem przed rozpoczęciem roku szkolnego.
2. Zgłoszenia na przewóz abonamentowy indywidualny (klienci indywidualni) powinny być składane najpóźniej do 20 dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc abonamentowy.
3. Zgłoszenia na przewóz jednorazowy należy składać nie wcześniej niż na 7 dni przed planowaną usługą.
4. Zgłoszenia na przewozy specjalne, z zachowaniem postanowień ust. 5, można składać do Zakładu Przewozu Osób Niepełnosprawnych MPK - Łódź Spółka z o.o. w następujących formach:
  - 1) osobiście lub telefonicznie pod numerem telefonu 196-23, we wszystkie dni tygodnia w godzinach od 6:00 do 22:00
  - 2) za pośrednictwem kierowcy wykonującego usługę (zgłoszenie powinno być przekazane za potwierdzeniem),
  - 3) listem poleconym,
  - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Zgłoszenia abonamentowe wymagają formy pisemnej.

#### § 5

1. Przewozy specjalne świadczone są w systemie „drzwi – drzwi” na podstawie zgłoszeń przyjętych do realizacji (zamówień).
2. Operator nie świadczy pomocy lub asysty w miejscu docelowym i nie bierze odpowiedzialności za realizację dodatkowych czynności niż te wskazane w ust. 1.
3. Wózek będący własnością operatora, wykorzystywany do transportu osoby niepełnosprawnej, nieposiadającej własnego wózka, służy tylko i wyłącznie podczas przewozu i nie może zostać pozostawiony do dyspozycji osobie niepełnosprawnej po jego zakończeniu.

#### § 6

1. Przed rozpoczęciem przewozu kierowca zobowiązany jest do sprawdzenia dokumentów uprawniających pasażera do korzystania z przewozu, w tym celu zachowuje prawo m.in. do żądania okazania przez pasażera legitymacji o ustalonym stopniu niepełnosprawności lub inwalidztwa.
2. Cel jazdy nie może być zmieniany w trakcie realizacji usługi. O wyborze trasy przejazdu decyduje kierowca z uwzględnieniem § 10 pkt. 3 .
3. W celu optymalnego wykorzystania pojazdów dla świadczenia przewozów specjalnych operator ma prawo łączenia zamówień dla osób zabieranych z miejsc blisko siebie położonych.
4. Z przewozu bez opieki (bez udziału opiekuna) niepełnoletnia osoba niepełnosprawna może korzystać tylko po wyrażeniu pisemnej zgody przez jej opiekuna.
5. W pojeździe obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu lub innych środków odurzających. Jednocześnie zabrania się przewozu osób, których stan wskazuje na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających.
6. Przewozy specjalne realizowane są odpłatnie zgodnie z cennikiem, o którym mowa w § 16.

### **§ 7**

Osoby zamawiające przewóz powinny oczekując na pojazd przebywać w ustalonym z dyspozytorem czasie i miejscu. Czas oczekiwania przez kierowcę pojazdu na pasażera nie może być dłuższy niż 10 minut, licząc od momentu zgłoszenia gotowości wykonania przewozu. Po tym czasie kierowca informuje dyspozytora o niestawieniu się pasażera i za jego zgodą podejmuje kolejne zamówienie.

### **§ 8**

1. Realizacja przewozu abonamentowego odbywa się na podstawie określonych z góry (w momencie przyjmowania zgłoszenia do realizacji) szczegółów zamówienia dotyczących wszystkich przejazdów w ramach abonamentu. Z zachowaniem postanowień ust. 3 nie ma możliwości zmiany miejsca rozpoczęcia lub zakończenia przewozu bądź terminu jego realizacji, a niestawienie się lub rezygnacja z usługi oznacza utratę prawa do wykonania danego przejazdu w ramach zamówienia.
2. W przypadku rezygnacji z przejazdu w ramach przewozu abonamentowego osoba, która zamówiła usługę powinna niezwłocznie powiadomić o powyższym dyspozytora. Konsekwencją w przypadku niedopełniania powyższego obowiązku może być odmowa przyjęcia od danej osoby kolejnych zgłoszeń na przewozy abonamentowe lub jednorazowe.
3. W przypadkach, gdy rezygnacja z usługi lub niestawienie się osoby niepełnosprawnej na miejsce rozpoczęcia przewozu uzasadnione jest szczególnymi okolicznościami operator może w ramach posiadanych możliwości przewozowych skorygować, w uzgodnieniu ze zgłaszającym, szczegóły zamówienia na przewóz abonamentowy (zmiana terminu lub miejsca wykonania przewozu).

### **§ 9**

1. Realizacja przewozu jednorazowego odbywa się na podstawie szczegółów ustalonych w momencie przyjmowania zgłoszenia do realizacji. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia przewozu bądź terminu jego realizacji jest możliwa wyłącznie w ramach posiadanych możliwości przewozowych.
2. W przypadku potrzeby anulowania zamówienia na przewóz jednorazowy osoba składająca zgłoszenie zobowiązana jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie operatora jednak nie później niż na godzinę przed planowaną realizacją usługi.
3. Z zachowaniem postanowień ust. 4 osoba, która zamówiła przewóz jednorazowy, rezygnując z usługi lub nie stawiając się na miejsce rozpoczęcia przewozu bez anulowania zamówienia, stosownie do postanowień ust. 2, ponosi konsekwencje polegające na obowiązku poniesienia opłaty jak za przejazd jednorazowy. Ponadto dodatkową konsekwencją niedopełnienia obowiązku anulowania zamówienia może być odmowa przyjęcia kolejnych zgłoszeń na przewozy abonamentowe lub jednorazowe.
4. W przypadkach, gdy rezygnacja z usługi jednorazowej lub niestawienie się osoby niepełnosprawnej na miejsce rozpoczęcia przewozu jednorazowego uzasadnione jest szczególnymi okolicznościami operator może zdecydować o odstąpieniu od pobierania opłaty.

## **Rozdział 4 Obowiązki i uprawnienia operatora**

### **§ 10**

Do obowiązków operatora należy w szczególności:

- 1) utrzymanie w gotowości przewozowej pojazdów,

- 2) przyjmowanie zgłoszeń na wykonywanie przewozów specjalnych przy zachowaniu zasad określonych w § 4 i wpisywanie ich do rejestru,
- 3) wykonywanie przewozów specjalnych, w tym ustalanie trasy kursu z uwzględnieniem optymalnej drogi przejazdu,
- 4) niezwłoczne informowanie pasażerów o wszelkich nieprzewidzianych zmianach, dotyczących zamówionego przewozu, w tym anulowaniu zamówienia, zmianie terminu wykonania przewozu.

## **§ 11**

1. Operator ma prawo do:
  - 1) łączenia zamówień w celu maksymalnego wykorzystania pojazdów,
  - 2) odmowy przyjęcia zgłoszenia na wykonanie przewozu w określonym terminie, jeżeli wykraczać to będzie poza jego zdolność przewozową ze względu na wcześniej przyjęte zamówienia. W takim przypadku operator uprawniony jest do prowadzenia uzgodnień warunków wykonania usługi w innym terminie, dogodnym dla pasażera,
  - 3) odmowy przyjęcia zamówienia na wykonanie przewozu, jeśli Pasażer zalega z płatnościami za wcześniej zamówione i zrealizowane przewozy.
2. Przy przyjmowaniu lub weryfikacji zgłoszenia operator ma prawo uzyskania, niezbędnych dla realizacji usługi, informacji dotyczących m.in.:
  - 1) danych osobowych osoby niepełnosprawnej lub osoby zgłaszającej w celu rejestracji w systemie,
  - 2) posiadanego przez osobę niepełnosprawną orzeczenia, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt 6,
  - 3) rodzaju niepełnosprawności, w tym ograniczenia ruchowego,
  - 4) wieku i ogólnego stanu zdrowia osoby niepełnosprawnej,
  - 5) wagi osoby niepełnosprawnej,
  - 6) zaopatrzenia ortopedycznego posiadanego przez osobę niepełnosprawną (wózek, balkonik, kule itp.),
  - 7) potrzeby przewozu osoby niepełnosprawnej wraz z opiekunem,
  - 8) adresu z uszczegółowieniem miejsca rozpoczęcia i zakończenia przewozu,
  - 9) formy kontaktu z osobą niepełnosprawną lub osobą zgłaszającą (numer telefonu itp.).

## **Rozdział 5**

### **Obowiązki i uprawnienia kierowcy zatrudnionego przy przewozie osób niepełnosprawnych**

## **§ 12**

Kierowca przy wykonywaniu przewozu specjalnego obowiązany jest w szczególności do:

- 1) realizacji usługi zgodnie z zamówieniem,
- 2) dołożeniu szczególnej staranności przy obsłudze pasażera poprzez udzielenie pomocy osobie niepełnosprawnej m.in. przy:
  - a) przemieszczaniu się z lokalu do pojazdu i z pojazdu do lokalu,
  - b) wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu,
  - c) zajęciu miejsca w pojeździe,
  - d) zakotwiczeniu wózka,
  - e) przekazaniu pod opiekę pracownika placówki medycznej, oświatowej, opiekuńczej bądź innej osoby wskazanej przez opiekuna,
- 3) taktownego i życzliwego zachowania wobec pasażerów,
- 4) pobierania opłat za przewóz pasażerów wg obowiązującej taryfy, potwierdzając wpłatę należności wydaniem pasażerowi paragonu lub faktury VAT.

### § 13

1. Kierowca ma prawo do sprawdzania dokumentów uprawniających pasażera do korzystania z przewozu, w szczególności gdy dysfunkcja nie jest widoczna
2. Kierowca ma prawo w porozumieniu z dyspozytorem do:
  - 1) odmowy wykonania przewozu w przypadku:
    - a) gdy stan lub zachowanie osoby niepełnosprawnej może zagrażać bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie,
    - b) braku możliwości odpowiedniego zakotwiczenia wózka w pojeździe,
    - c) braku możliwości zapewnienia bezpiecznego transportu (przemieszczenia) pasażera do pojazdu ze względu m.in. na stan techniczny wózka, parametry techniczne klatki schodowej bądź samych schodów, wagę pasażera przekraczającą normy obowiązujące przy ręcznych pracach transportowych określone w przepisach BHP,
    - d) zamiaru przewożenia przez pasażera bagażu zagrażającego bezpieczeństwu lub utrudniającego przejazd innym osobom.
  - 2) uzależnienia wykonania przewozu od obecności opiekuna osoby niepełnosprawnej jeżeli stan tej osoby (znaczny stopień niepełnosprawności, brak możliwości nawiązania bezpośredniego kontaktu) może zagrażać jego bezpieczeństwu podczas transportu lub utrudniać przejazd.
3. W przypadku odmowy wykonania przewozu, o której mowa w ust. 2 dyspozytor sporządza stosowną notatkę podając w niej okoliczności zdarzenia.

## Rozdział 6

### Uprawnienia i obowiązki korzystającego z przewozów specjalnych

#### § 14

1. Osoba niepełnosprawna ma prawo do:
  - 1) korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony kierowcy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się od drzwi lokalu do pojazdu i odpowiednio z pojazdu do drzwi lokalu,
  - 2) podróżowania z opiekunem z zachowaniem postanowień § 17 ust. 1,
  - 3) do przewozu bagażu podręcznego, z zachowaniem postanowień § 17 ust. 2.
2. Pasażer ma prawo żądać od kierowcy potwierdzenia wniesionej opłaty za przejazd poprzez wydanie potwierdzenia wniesionej opłaty: paragonu lub faktury VAT.
3. Osoba korzystająca z przewozów specjalnych ma prawo składania do operatora wniosków i uwag dotyczących ich realizacji, a w sprawach spornych dotyczących świadczonych usług występowania z wnioskami lub skargami do organizatora.

#### § 15

1. Pasażer ma obowiązek przestrzegania wskazań kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
2. Pasażer odbywający przejazd w wózku inwalidzkim podczas przewozu powinien być bezwzględnie zapięty we własny pas biodrowy. Ponadto nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi pojazdu, przemieszczać się oraz wykonywać gwałtownych ruchów.
3. Osoba niezdolna do samodzielnej egzystencji lub ze znacznym stopniem niepełnosprawności powinna podróżować z opiekunem.
4. Niepełnoletnie osoby niepełnosprawne powinny podróżować z opiekunem. Przewóz bez opieki jest możliwy wyłącznie pod warunkiem uzyskania zgody opiekuna na samodzielny przewóz stosownie do postanowień § 6 ust. 4.

5. Osoba składająca zgłoszenie ma obowiązek udzielenia dyspozytorowi operatora informacji, o których mowa w § 11 ust. 2.
6. W przypadku rezygnacji z usługi osoba składająca zgłoszenie zobowiązana jest do powiadomienia o tym fakcie dyspozytora stosownie do postanowień § 8 ust. 2 i § 9 ust. 2.

## **Rozdział 7**

### **Opłaty i formy płatności**

#### **§ 16**

Pasażer za usługę wnosi opłatę zgodnie z poniższym cennikiem przewozów specjalnych

Rodzaj usługi	Cena
Abonament zbiorowy	7,00 zł/przejazd
Abonament indywidualny	8,00 zł/przejazd
Przejazd jednorazowy/okazjonalny	12,00 zł/przejazd
Usługa pozastrefowa	1,40 zł/km (kwota naliczana w obydwu kierunkach od wyjazdu z bazy do powrotu na bazę)

#### **§ 17**

1. Opiekun podróżujący z osobą niepełnosprawną nie ma obowiązku uiszczania dodatkowej opłaty.
2. Osoba niepełnosprawna ma prawo do przewozu bagażu jeżeli jego wymiary nie przekraczają 20x40x60cm, przy czym narzędzia i przyrządy rehabilitacyjne są przewożone niezależnie od rozmiarów pod warunkiem, że elementy konstrukcyjne mieszczą się w przestrzeni pasażerskiej pojazdu, istnieje fizyczna możliwość ich zabezpieczenia i nie stwarzają zagrożenia dla osób w pojeździe.

#### **§ 18**

1. Opłata za przewóz okazjonalny lub pozastrefowy uiszczana jest gotówką u kierowcy, bezzwłocznie po wykonaniu usługi.
2. Opłata za przewóz abonamentowy indywidualny wnoszona jest u dyspozytora lub kierowcy w gotówce najpóźniej przy pierwszym przejeździe w miesiącu kalendarzowym, którego abonament dotyczy.
3. Opłata za przewóz abonamentowy zbiorowy wnoszona jest przelewem bankowym w terminie 14 dni od otrzymania przez klienta faktury VAT.
4. W przypadku braku opłaty za zamówienia stałe (abonamentowe), przejazdy zostaną wstrzymane do czasu jej uregulowania.
5. W uzasadnionych przypadkach kierownik Zakładu Przewozu Osób Niepełnosprawnych może zdecydować o przedłużeniu terminów płatności za zamówione przewozy abonamentowe.

#### **§ 19**

1. Opłacony abonament na przewozy specjalne traktowany jest jak imienny bilet miesięczny trasowany (bez możliwości zwrotu opłaty za niewykorzystane przejazdy).
2. Wszelkie korekty dotyczące szczegółów zamówienia na przewóz abonamentowy będą rozpatrywane tylko po uprzednim złożeniu przez klienta pisemnego wniosku o zamianę dnia, godzin, bądź trasy przejazdu.



## **Rozdział 8**

### **Odpowiedzialność za szkody**

#### **§ 20**

1. Pasażer ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe u operatora, podczas wykonywania przewozu, o ile powstały one z jego winy.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u pasażera na skutek:
  - 1) zdarzeń niezależnych od operatora,
  - 2) nieprzestrzegania przez pasażera przepisów niniejszej Instrukcji lub poleceń kierowcy dotyczących bezpieczeństwa.

## **Rozdział 9**

### **Przepisy końcowe**

#### **§ 21**

W sprawach nieuregulowanych przepisami porządkowymi stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, Kodeksu karnego, Kodeksu wykroczeń oraz ustawy Prawo przewozowe.