

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства інфраструктури
України

« ___ » _____ 20__ року № ___

Правила обслуговування пасажирів і багажу портами (терміналами)

І. Загальні положення

1. Ці Правила встановлюють загальні умови обслуговування пасажирів і багажу портами (терміналами), які є експлуатуючими організаціями річкових пасажирських терміналів, вимоги до річкових пасажирських терміналів та експлуатуючих організацій річкових пасажирських терміналів, інформаційного забезпечення пасажирів в річкових пасажирських терміналах.

2. Ці Правила є обов'язковими для експлуатуючих організацій річкових пасажирських терміналів та пасажирів, та не регламентують обслуговування фізичних осіб, що переміщуються малими суднами, прогулянковими вітрильними суднами та прогулянковими суднами.

3. У цих Правилах терміни вживаються в таких значеннях:

громадський маршрут – маршрут, на якому перевезення здійснюються регулярно за одним і тим же графіком руху та шляхом слідування судна та призначений для задоволення потреби у повсякденному переміщенні пасажирів;

експлуатуюча організація річкового пасажирського терміналу – суб'єкт господарювання, будь-якої форми власності, що на законних підставах використовує річковий пасажирський термінал;

річковий пасажирський термінал – причальна та/або плавуча споруда або комплекс таких споруд, призначених для посадки пасажирів на судно і висадки пасажирів з судна, обслуговування пасажирів та надання пасажирських послуг;

пасажирські послуги – послуги з перевезення пасажирів та багажу, а також супутні послуги, які надаються пасажирам у річкових пасажирських терміналах та пов'язані з перевезенням пасажирів внутрішнім водним транспортом.

Інші терміни вживаються в значеннях, наведених у Законах України «Про внутрішній водний транспорт», «Про регулювання містобудівної діяльності».



Документ СЕД МІУ IT-Enterprise

Сертифікат 58E2D9E7F900307B04000006624320072FF9400

Підписувач Кубраков Олександр Миколайович

Дійсний з 25.05.2021 00:00:00 по 24.05.2023 23:59:59

ID 1166370

II. Вимоги до річкових пасажирських терміналів

1. Для виконання перевезень пасажирів внутрішніми водними шляхами можуть використовуватися виключно річкові пасажирські термінали, облаштовані відповідно до вимог цих Правил.

2. Річкові пасажирські термінали повинні експлуатуватися відповідно до встановлених вимог безпеки експлуатації споруд. Експлуатація причальних та плавучих споруд в річкових пасажирських терміналах з навантаженнями, що перевищують встановлені вимоги безпеки забороняється.

3. До річкових пасажирських терміналів повинен бути забезпечений вільний доступ спеціалізованого санітарного транспорту, транспорту пожежних та рятувальних служб.

4. Річкові пасажирські термінали мають бути придатними для обслуговування осіб з інвалідністю та інших пасажирів з числа маломобільних груп населення, зокрема шляхом облаштування пандусами, підйомниками та платформи для осіб з інвалідністю тощо, або забезпечення супроводу особами, відповідальними за надання допомоги пасажирам з інвалідністю та іншим пасажирам з числа маломобільних груп населення під час їх обслуговування.

5. Річкові пасажирські термінали, які експлуатуються в темну пору доби, повинні бути забезпечені освітленням, установленим таким чином, щоб не заважати судноводіям (капітанам) суден, які проходять в районі розташування річкового пасажирського терміналу.

6. Експлуатуючі організації річкових пасажирських терміналів повинні забезпечувати:

контроль за дотриманням встановленого режиму експлуатації річкових пасажирських терміналів;

контроль за технічним станом річкових пасажирських терміналів;

вчасну реалізацію заходів з підтримання річкових пасажирських терміналів в працездатному стані і попередження аварійних ситуацій, які включають усі види ремонтних робіт;

облаштування річкових пасажирських терміналів відповідно до вимог законодавства та встановлених вимог безпеки експлуатації споруд;

роботу річкового пасажирського терміналу за встановленим режимом роботи;

своєчасне доведення до відома пасажирів та зустрічаючих осіб інформації про запізнення, основні пункти пересадки, зміну причальної та/або плавучої споруди, прибуття чи відправлення судна;

надання пасажиром приміщень для очікування судна (за наявності);

приймання, видачу та схоронність багажу у камерах схову (за наявності).

III. Організація посадки-висадки пасажирів

1. Посадка пасажирів на судно та висадка пасажирів з судна здійснюється в річкових пасажирських терміналах.

2. Організація посадки пасажирів на судно та висадка пасажирів з судна забезпечується перевізником з дотриманням вимог Правил перевезення вантажів, пасажирів і багажу внутрішнім водним транспортом, що затверджуються Мінінфраструктури.

3. Експлуатуючі організації річкових пасажирських терміналів забезпечують доступність осіб з інвалідністю та інших пасажирів з числа маломобільних груп населення річкового пасажирського терміналу.

4. Персонал експлуатуючої організації річкового пасажирського терміналу, який надає допомогу особ з інвалідністю та іншим пасажиром з числа маломобільних груп населення, має пройти відповідний інструктаж.

У співпраці з організаціями, які представляють інтереси осіб з інвалідністю та інших осіб з числа маломобільних груп населення, річкові пасажирські термінали, встановлюють недискримінаційні умови доступу для перевезення пасажирів з інвалідністю та інших пасажирів з числа маломобільних груп населення та супроводжуваних їх осіб.

5. Інформація щодо умов доступу осіб з інвалідністю та інших пасажирів з числа маломобільних груп населення до річкового пасажирського терміналу, повинна бути загальнодоступною та повинна розміщуватися безпосередньо на річковому пасажирському терміналі та в мережі Інтернет.

6. Експлуатуючі організації річкових пасажирських терміналів з організаціями, які представляють інтереси осіб з інвалідністю та інших осіб з числа маломобільних груп населення, мають визначити місця розташування пунктів прибуття та відправлення до/з річкового пасажирського терміналу, у яких пасажир з інвалідністю та інші пасажир з числа маломобільних груп населення могли б безперешкодно повідомити про своє прибуття та зробити запит

про надання необхідної допомоги. Пункти відправлення та прибуття можуть бути розташовані в одному або в різних місцях.

7. У визначених місцях розташування пунктів прибуття та відправлення має бути розміщена основна інформація про послуги, розташування пунктів обслуговування тощо, у форматі, доступному для сприйняття особами з інвалідністю та іншими пасажирями з числа маломобільних груп населення.

8. Експлуатуючі організації річкових пасажирських терміналів забезпечують надання безкоштовної допомоги пасажирям з інвалідністю та іншим пасажирям з числа маломобільних груп населення, під час їх перебування у річковому пасажирському терміналі.

9. Персонал експлуатуючих організацій річкових пасажирських терміналів, робота яких пов'язана з обслуговуванням пасажирів, повинен мати службові розпізнавальні знаки.

IV. Інформаційне забезпечення пасажирів у річкових пасажирських терміналах

1. Для інформування пасажирів про здійснювані перевезення в пунктах відправлення і призначення, а також в проміжних пунктах маршруту використовуються різні види носіїв інформації, зокрема, інформаційне табло (інформаційний стенд), аудіо-візуальні системи, довідкові бюро або інші засоби, що забезпечують своєчасність доведення необхідної інформації до пасажирів.

2. В річкових пасажирських терміналах розміщується візуальна інформація, яка включає:

- вивіску з найменуванням річкового пасажирського терміналу (за наявності);
- графік роботи річкового пасажирського терміналу;
- позначення пасажирських причалів для посадки-висадки пасажирів;
- інформаційне табло (інформаційний стенд) із зазначенням розкладу руху суден громадських маршрутів, який складається з двох окремих частин: прибуття суден та відправлення суден;
- найменування перевізника (перевізників), суден, на яких будуть здійснюватися перевезення;
- прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) працівника експлуатуючої організації річкового пасажирського терміналу, відповідального за безпеку, його контактний номер телефону;
- прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) працівника експлуатуючої організації річкового пасажирського терміналу, на якого покладено функції з

надання допомоги особам з інвалідністю та іншим пасажиром з числа маломобільних груп населення під час обслуговування у місцях посадки-висадки пасажирів, його контактний номер телефону;

схему розташування приміщень річкового пасажирського терміналу;
перелік послуг, що надаються річковим пасажирським терміналом.

3. Інформація на стенді з розкладом відправлення суден громадських маршрутів повинна включати:

назву судна;

перелік зупинок судна на маршруті;

час прибуття та відправлення судна;

номер причалу, з якого/на який звичайно відправляється/прибуває судно;

періодичність курсування судна.

4. Інформація щодо зміни розкладу руху повинна вчасно оновлюватися.

5. Інформація про вартість проїзду надається через електронні довідкові системи або через довідкові бюро.

6. У разі скасування або змін у часі прибуття чи відправлення суден, які відправляються з річкового пасажирського терміналу або прямують до річкового пасажирського терміналу, зміни причальної та/або плавучої споруди, пасажирів повинні бути своєчасно проінформовані річковим пасажирським терміналом про ситуацію, що склалася, та за можливості повідомлені про очікуваний час відправлення та прибуття, як тільки ця інформація стане доступною.

7. Довідкова інформація пасажиром надається персоналом експлуатуючої організації річкового пасажирського терміналу, як правило, в усній формі.

8. Будь-яка інформація для пасажирів на річкових пасажирських терміналах повинна відповідати законодавству про мови в Україні.

На річкових пасажирських терміналах мовою інформації, оголошень, повідомлень, написів, довідкових служб є державна мова. У разі потреби ця інформація може дублюватися англійською мовою, а в міжнародному пасажирському сполученні - також офіційною мовою (мовами) країни, з якою здійснюється сполучення.

9. Інформацію, що надається пасажиром, також слід надавати у доступній для осіб з інвалідністю та інших пасажирів з числа маломобільних груп населення, формі.

10. Графік роботи квиткових кас (за наявності) встановлюється та розміщується експлуатуючими організаціями річкових пасажирських терміналів, залежно від розкладу руху суден і місцевих умов із забезпеченням безперервного оформлення проїзних документів.

11. Час роботи камер схову (за наявності) встановлюється експлуатуючою організацією річкового пасажирського терміналу залежно від розкладу руху суден, графіку роботи річкового пасажирського терміналу.

V. Пасажирські послуги на річкових пасажирських терміналах

1. У разі можливості, річкові пасажирські термінали облаштовуються павільйонами очікування, місцями реалізації квитків, громадськими вбиральнями, приміщеннями для розміщення резервного джерела електроструму, камерами схову для багажу, а також іншими спорудами для забезпечення зручності пасажирів, які розміщуються безпосередньо на причальних та/або плавучих спорудах або біля них.

Річковий пасажирський термінал може бути облаштований приміщеннями іншого призначення.

Якщо річковий пасажирський термінал входить до складу пункту пропуску через державний кордон, то в ньому розміщуються додаткові приміщення для здійснення прикордонного та митного контролю, а також здійснення інших встановлених законодавством заходів офіційного контролю.

2. Пасажири мають право безперешкодного проходу до павільйонів очікування, громадських вбиралень, а також інших споруд для забезпечення своєї зручності (за наявності).

3. На річкових пасажирських терміналах в установленому порядку може здійснюватися роздрібна торгівля, можуть надаватися послуги громадського харчування та інші додаткові послуги тощо.

4. Медичні пункти на річкових пасажирських терміналах, кімнати для тривалого відпочинку пасажирів, кімнати матері та дитини, комунальні приміщення, об'єкти громадського харчування та торгівлі, що обслуговують пасажирів (за наявності), повинні відповідати вимогам санітарного законодавства.

Начальник Управління морського
та річкового транспорту

Ярослав ІЛЯСЕВИЧ