Anexa nr. 1

 la decizia Consiliului

 municipal Chișinău

nr. \_\_\_\_ din \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**REGULAMENTUL**

**transporturilor auto de călători şi bagaje pe**

**teritoriul municipiului Chişinău**

**I. Dispoziţii generale.**

1. Regulament transporturilor auto de călători și bagaje, denumit în continuare – Regulament, stabileşte cadrul legal pentru organizarea şi efectuarea transporturilor rutiere de persoane, precum şi drepturile și obligațiile operatorilor de transport rutier și a pasagerilor în raza teritorial administrativă a municipiului Chișinău, în condiţii de siguranţă şi calitate, cu respectarea principiilor liberei concurenţe şi a măsurilor de protecţie a mediului, a drepturilor şi intereselor legitime ale persoanelor fizice şi juridice.
2. Prezentul Regulament este obligatoriu pentru toți operatorii de transport rutier municipali incluși în Programul de transport al municipiului Chișinău.
3. Operatorii de transport rutier activează în strictă corespundere cu actele legislative în vigoare, asigurând securitatea circulaţiei şi siguranţa pasagerilor, protecţia mediului ambiant şi cerinţelor sanitare, cultura deservirii pasagerilor.
4. Operatorii de transport rutier sunt obligaţi să deţină autorizația pentru transportul auto de călători în folos public, în conformitate cu legislaţia în vigoare, să dispună de bază tehnico-materială necesară executării lucrărilor cu privire la deservirea tehnică şi repararea mijloacelor de transport sau de contractul de deservire tehnică şi de reparare a vehiculelor, încheiat cu întreprinderea specializată, şi de teritoriul destinat pentru staționarea vehiculelor de rută în perioada neaflării în activitate pe rute, să asigure competenţa profesională a conducătorilor unităţilor de transport şi managerilor încadraţi în activitatea întreprinderii operatorului de transport, capacitate financiară.
5. Administrarea activității transportului public din municipiu este exercitată de Consiliul municipal Chișinău, Primăria municipiului Chişinău şi de organul de specialitate al acesteia - Direcţia generală transport public şi căi de comunicaţie, investită cu dreptul de beneficiar la prestarea serviciilor de transportare a pasagerilor și cu dreptul de încheiere a contractelor de administrare a rutelor regulate municipale.
	1. Serviciile regulate de transport rutier de persoane în trafic local şi municipal se pot administra prin atribuirea acestora în gestiune directă sau prin gestiune delegată (prin concurs).
	2. În cazul gestiunii directe, autorităţile administraţiei publice locale îşi asumă nemijlocit prestarea serviciului regulat de transport în trafic local şi municipal şi toate sarcinile şi responsabilităţile, potrivit legii, privind organizarea şi efectuarea serviciului de transport rutier de persoane.
	3. Gestiunea directă se realizează, conform deciziilor Consiliul municipal Chișinău, prin intermediul unor operatori de transport rutier care au statut de întreprinderi municipale şi care sunt înregistrați oficial în Registru.
	4. Gestiunea delegată (prin concurs) este forma de administrare a serviciului regulat de transport rutier de persoane în trafic local şi municipal prin intermediul regimului de autorizare a serviciilor regulate de transport rutier de persoane.
	5. Direcția generală transport public și căi de comunicație va ține Registrul evidența a agenților economici și unităților de transport ale acestora antrenate pe fiecare rută în parte.
6. Se interzice antrenarea la transportul pasagerilor în folos public a mijloacelor de transport reutilate din camioane-furgon cu destinaţie generală.
7. Tarifele de călătorie în transportul public (troleibuze, autobuze) în raza municipiului Chișinău se stabilesc în conformitate cu decizia Consiliului municipal Chișinău.
8. Documentele care atestă dreptul la călătorie al pasagerilor sunt biletele de forma stabilită și/sau electronică. Forma biletelor, modul de vânzare şi de folosire a acestora şi termenul lor de valabilitate se stabilesc conform legislaţiei în vigoare.
9. În troleibuzele şi autobuzele de rută deservite de taxatori, călătorul achită taxa pentru călătorie şi transportarea bagajelor taxatorului, care eliberează biletele respective. În cazul în care taxatorul lipseşte, achitarea se efectuează nemijlocit la conducătorul mijlocului de transport, cu eliberarea biletului respectiv. În cazul taxării electronice, achitarea taxei pentru călătorie se efectuează prin utilizarea metodelor stabilite de achitare (card bancar, card pentru călătorie, abonament, etc.).
10. În transportul municipal de pasageri operat de troleibuze şi autobuze de rută se permite organizarea călătoriilor pe baza de diferite tipuri de abonamente (pe perioade de timp, pe rute, categoria de pasager, etc.).
11. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noţiuni principale:

 *autobuz* – mijloc de transport destinat prin construcţie transportării a mai mult de 9 persoane pe scaune, inclusiv conducătorul de vehicul, şi a bagajelor acestora. Poate avea unul sau două niveluri;

*autorizaţie de transport rutier de persoane prin servicii regulate în trafic municipal* – document eliberat de Agenția Națională Transport Auto pentru fiecare mijloc de transport, pe baza căruia operatorul de transport are drept de a activa la transportarea pasagerilor pe o rută regulată, aprobată de Primăria municipiului Chişinău;

*bagaje* – obiecte ale pasagerilor, transportate în saloanele vehiculelor de rută;

*bilet* – document de strictă evidenţă cu preț fixat, imprimat sau electronic care confirmă plata şi dreptul la călătorie al pasagerului, încheierea contractului de transport între operatorul de transport şi călător, precum şi faptul asigurării obligatorii a pasagerului;

*borderoul de evidenţă a biletelor* – document de strictă evidenţă a biletelor vândute pasagerilor şi a sumelor încasate în urma transportării acestora;

*cursă* – comunicaţie de pasageri pe o rută aprobată la o oră stabilită de orar;

*criterii de calitate* – reprezintă multitudinea cerințelor fața de operatorul de transport care reprezintă ansamblul de factori tehnico-organizatorici, ce conduc la satisfacerea în bune condiții a cererilor de transport ale publicului călător;

*foaie de parcurs* – document de evidenţă primară cu regim special, serie şi număr stabilit;

*indicii satisfacției consumatorului* – o metodă de măsurare a calității serviciilor în baza intervievării pasagerilor;

*orar de circulaţie* – grafic sau tabel, conţinând date despre timpul, locul şi itinerarul pe care se efectuează cursele;

*operator de transport rutier* – orice întreprindere care efectuează transport rutier, contra plată, cu vehicule rutiere deţinute în proprietate și/sau în folosință şi este înregistrată în modul corespunzător;

*paşaportul rutei regulate* – document care include caracteristica rutei regulate: distanţele dintre punctele de oprire (staţiile iniţiale, intermediare şi terminus), schema rutei, condiţiile rutiere şi de securitate şi alte informaţii necesare;

*staţia transportului public* – loc special amenajat pe parcursul traseului, semnalizat cu indicator rutier respectiv, destinat pentru urcarea-debarcarea pasagerilor în unitățile de transport public municipal (troleibuze şi autobuze);

*program de transport* – program care stabilește itinerarul rutelor, regimul de activitate, intervalele de succedare, capetele de rută, precum şi numărul necesar de vehicule, în vederea efectuării transportului rutier contra cost de persoane prin servicii regulate;

*rută* – parcursul stabilit pentru mijlocul de transport între staţia iniţială şi cea terminus a rutei regulate;

*tarif* – preț stabilit oficial pentru prestarea serviciilor de transportare a călătorilor și bagajelor;

*taxă pentru c ălătorie* – suma de bani achitată/percepută pentru serviciile de transportare a călătorilor şi bagajelor (generalizare a tarifelor de călătorie);

*transporturi în folos public* – activitatea de transport efectuată de către un operator de transport, contra plată, cu condiţia respectării reglementărilor în vigoare;

*transporturi pe rutele regulate* – activitatea de transport al pasagerilor în folos public conform periodicităţii stabilite în orarul de circulaţie sau regim de activitate aprobat de Direcţia generală transport public şi căi de comunicaţie a Consiliului municipal Chişinău, pentru care sunt percepute taxe, iar pasagerii sunt îmbarcaţi şi debarcaţi în staţiile transportului public prestabilite.

**II. Organizarea transporturilor regulate de pasageri**

1. Temei pentru organizarea transporturilor regulate de pasageri îl constituie analiza cerinţelor populaţiei din municipiu, primăriilor localităţilor din suburbii, instituţiilor, organizaţiilor şi agenţilor economici, situaţiei existente şi altor factori.
2. Transporturile regulate de pasageri sunt organizate pe străzile şi drumurile, carosabilul cărora corespunde cerinţelor în vigoare pentru circulaţia transportului public în decursul întregului an.
3. Rutele regulate municipale se organizează pe baza analizei profunde a fluxului de călători, legăturilor economice şi sociale între sectoarele urbei şi localităţile ce intră în componenţa municipiului Chişinău, luându-se în considerare frecvenţa deplasărilor populaţiei, corelarea cu rutele de transport de pasageri.
4. Instituirea, modificarea și anularea rutelor municipale se efectuează prin dispozițiile Primarului General sau Viceprimarului de ramură în baza notei informative argumentate a organului de specialitate.
5. Propunerile și solicitările de amplasare/reamplasare a stațiilor de așteptare a transportului public, modificare a itinerarelor rutelor existente, cât și stabilire a itinerarelor rutelor municipale noi, se examineză de către Grupul de lucru, format din reprezentanţii Direcţiei generale transport public şi căi de comunicaţie, în care, după caz, vor fi atrași reprezentanţii serviciilor abilitate ale Poliției, primăriilor localităților suburbane, preturilor de sector, operatorilor de transport, alte entități interesate cu respectarea strictă a cerințelor de siguranță rutieră și normelor în vigoare. Rezultatele examinării se fixează într-un act respectiv, care este prezentat cu nota informativă Primarului general sau Viceprimarului de ramură pentru luarea deciziei finale.
6. Circulaţia troleibuzelor şi autobuzelor pe rutele regulate municipale se desfăşoară pe itinerarele stabilite prin Programul de transport rutier al municipiului Chișinău, aprobat anual prin dispoziţia respectivă a Primăriei municipiului Chişinău.
7. Numărul de troleibuze şi autobuze necesare pentru deservirea fiecărei rute în parte se stabileşte și se aprobă lunar de către Primăria municipiului Chişinău prin „Plan-operațional”.
8. Planul-operațional este obligatoriu pentru respectare pentru toți operatorii de transport rutier.
9. Achitarea taxei locale se va efectua conform Planului-operațional.
10. La elaborarea Planului-operațional se va ține cont de:
11. specificul rutei în raport cu posibilitățile tehnico-materiale a operatorilor de transport rutier prin gestiune directă.
12. limita maximă de majorare a numărului unităților de transport nu va depăși 10% pentru operatorii de transport rutier prin gestiune delegată.
13. În cazul gestiunii directe, dreptul de deservire a rutelor este atribuit prin decizia Consiliului municipal Chișinău, iar în cazul gestionării prin delegare dreptul de deservire a rutelor este atribuit în bază de concurs.
14. Concursul pentru atribuirea dreptului de deservire a rutelor (curselor) regulate de călători este organizat de către Comisia abilitată cu acest drept (denumită în continuare Comisia de concurs).
15. Comisia de concurs privind atribuirea dreptului la deservire a rutelor regulate municipale se instituie prin decizia Consiliului municipal Chișinău.
16. Solicitarea de modificare a itinerarului rutelor municipale de la operatorii de transport, se acceptă spre examinare în cazul corespunderii cumulativ a următoarelor criterii:
17. este depusă cu minim 15 zile calendaristice și maxim 30 zile calendaristice până la perioada în care se permite modificarea Programului de transport rutier.
18. să prezinte o analiză și sinteză asupra condițiilor rutiere și de transport.
19. Deschiderea rutei regulate municipale noi sau modificarea celor existente este refuzată în cazurile când:

 a) cererea contravine principiilor stabilite de prezentul Regulament şi actele normative în vigoare;

b) pe alte rute în direcţia solicitată activează alt transportator care satisface pe deplin cerinţele populaţiei în transporturi;

1. nesatisfacerea condițiilor prevăzute în pct. 21 al prezentului Regulament.
2. Ruta regulată municipală poate fi deservită numai de un operator de transport.
3. Rutele regulate municipale atribuite operatorului de transport nu pot fi transmise de către acesta spre administrare unei terţe persoane juridice sau fizice.
4. Cererea pentru obţinerea dreptului de administrare a rutelor regulate municipale se prezintă Comisiei de concurs privind atribuirea dreptului la deservirea rutelor regulate municipale.
5. Atribuirea acestui drept se efectuează în conformitate cu Regulile de atribuire prin concurs a dreptului de deservire a rutelor regulate municipale (anexa nr. 1 la Regulament).
6. Respectarea dotării complete a unităţilor de transport ține de responsabilitatea operatorilor de transport. Mijloacele de transport care nu corespund cerinţelor de dotare nu sunt admise la trafic.
7. În unitățile de transport public, care circulă pe rutele regulate municipale, locurile pe scaune nu se numerotează, iar transportarea pasagerilor se efectuează în conformitate cu capacitatea nominală a vehiculului, conform paşaportului uzinei producătoare.
8. În timpul activităţii pe rutele regulate municipale, echipajul mijlocului de transport trebuie să dispună de:

 a) autorizaţia de transport rutier de persoane prin servicii regulate pentru autobuze;

b) foaie de parcurs;

c) certificat de înmatriculare a autovehiculului pentru autobuze;

d) permis de conducere de categoria respectivă;

e) certificat de asigurare obligatorie de răspundere civilă;

f) certificat de competenţă profesională a conducătorului de vehicul;

g) borderoul de evidenţă a biletelor;

h) biletele de călătorie;

i) alte documente, după caz, stabilite în contractul de deservire a rutei regulate.

1. Temei pentru retragerea dreptului de deservire a rutelor regulate serveşte:

a) cererea operatorului de transport privind retragerea dreptului de deservire a rutei (rutelor) regulate municipale;

b) suspendarea sau retragerea licenţei pentru genul de activitate – transportul auto de călători în folos public;

c) neachitarea de către operatorul de transport a taxei locale lunare stabilite pentru prestarea serviciilor de transport auto de călători în folos public;

e) necorespunderea unităţilor de transport cu cerinţele stabilite pentru deservirea rutei regulate municipale atribuite;

f) nelichidarea încălcărilor constatate în cadrul şedinţelor anterioare a Comisiei de concurs.

1. Decizia de retragere a dreptului de deservire a rutelor regulate este prerogativa Comisiei de concurs.
2. În cazul retragerii dreptului de deservire a rutei regulate municipale, aceasta va fi scoasă la concurs, în conformitate cu ordinea stabilită. Operatorul de transport va continua administrarea rutei până la stabilirea de către Comisia de concurs privind atribuirea dreptului la deservirea rutelor regulate municipale a operatorului de transport care va deservi ruta în cauză.
3. Ruta regulată municipală poate fi atribuită aceluiaşi operator de transport, în conformitate cu ordinea stabilită, până la 30 de zile din momentul retragerii, cu condiţia lichidării neajunsurilor depistate.

**III. Regulile de călătorie în transportul public**

**în raza municipiului Chişinău**

1. Prezentele Reguli determină condiţiile de transportare a pasagerilor şi bagajelor şi sunt obligatorii pentru operatorii de transport rutier, precum şi pentru persoanele care beneficiază de serviciile transporturilor în folos public operate în raza teritorial-administrativă a municipiului Chişinău.
2. Ordinea de călătorie.
	1. Urcarea pasagerilor în troleibuze şi autobuze se efectuează prin toate uşile, cu excepţia celei din faţă, iar coborârea – prin toate uşile. Urcarea pasagerilor în autobuze de capacitate mică (microbuze) se efectuează prin uşa din faţă.
	2. Prin uşa din faţă a troleibuzului sau autobuzului au dreptul de a se urca:
* pasagerii cu copii de vârstă preşcolară;
* femeile gravide;
* persoanele de vârstă înaintată;
* invalizii cu semne vizibile de invalidate;
* copiii din clasele primare;
* persoanele care efectuează controlul.
	1. Pentru pasagerii cu copii de vârstă preşcolară, femeile gravide, invalizii şi persoanele de vârstă înaintată sunt rezervate primele patru locuri din partea stângă, în cazul unităților de transport de capacitate mică, iar în troleibuze şi autobuze de capacitate sporită – primele zece locuri. Aceste locuri trebuie să fie marcate cu indicatoare respective. Alte persoane care au ocupat aceste locuri sunt obligate să le elibereze pentru persoanele menționate.
	2. În unitățile de transport public transportarea pasagerilor se efectuează în conformitate cu capacitatea nominală a vehiculului, conform paşaportului uzinei producătoare. Conducătorul unităţii de transport este în drept să limiteze urcarea pasagerilor în funcţie de completarea vehiculului.
	3. Unitățile de transport public trebuie să fie dotate cu indicatoare de rută tipizat și aprobat de organul de specialitate a Primăriei municipiului Chișinău (DGTPCC), afișate în locurile special prevăzute de uzina producătoare a unității de transport.
	4. Saloanele troleibuzelor şi autobuzelor trebuie să fie dotate cu truse medicale și stingătoare de incendiu, precum și afișate informații necesară pentru pasageri: Regulile de călătorie în transportul public în raza municipiului Chișinău, indicatorul cu numele şi prenumele membrilor echipajului, lista categoriilor de populație ce beneficiază de dreptul la călătoria gratuită în transportul public în conformitate cu actele normative și legislative în vigoare, mărimea amenzilor aplicate pentru călătoria în transportul public fără dovada achitării taxei de călătorie sau documente permisive pentru călătorie, schema rețelei de troleibuz sau autobuz, informația de contact privind autoritatea abilitată cu funcție de protecție a consumătorilor, telefoanele de contact ale operatorului de transport și organul de specialitate a Primăriei municipiului Chișinău (DGTPCC).
	5. După urcarea în mijlocul de transport, pasagerul este obligat să achite taxa pentru călătorie și transportarea bagajului până la stația următoare. Posesorii abonamentelor și legitimațiilor cu dreptul de a călători gratuit în transportul public sunt obligați, la intrarea în vehicul, să le prezintă în forma deschisă taxatorului sau șoferului, precum și controlorilor la cererea acestora, iar în cazul taxării electronice – să le înregistreze prin validator.
	6. Beneficiază de gratuități la transport doar persoanele prevăzute de legislația și actele normative în vigoare, la prezentarea documentelor care atestă acest drept.
	7. Biletul dă dreptul de călătorie în unitatea de transport pentru una sau mai multe curse, cu un tip de transport sau mai multe tipuri de transport.
	8. Documentele de călătorie (bilete, abonamente, legitimații cu dreptul de a călători gratuit, carnete de elev și student) sunt netransmisibile și vor fi folosite potrivit condițiilor prevăzute la eliberarea lor.
	9. Pasagerii care au asupra lor bagaje este necesar ca pentru fiecare din acestea să se procure un bilet de călătorie.
		1. Pentru transportarea bagajelor de mână (obiecte cu greutatea de până la 30 kg), care au gabarite ce nu depășesc 60×40×20 cm și care nu incomodează alți pasageri plata nu se percepe.
		2. Pentru transportare se admit bagaje cu gabarite în limitele 60×40×20 - 100×50×30 cm și cu greutatea de cel mult 60 kg. Biletul pentru transportarea bagajului se procură la conducătorul vehiculului sau la taxator, iar în cazul taxării electronice – prin validarea respectivă.
		3. Posesorii abonamentelor și legitimațiilor cu dreptul de a călători gratuit achită taxa pentru transportarea bagajului, conform tarifelor stabilite.
	10. Se permite călătoria fără plată suplimentară în vehicule care vin în urma celui defectat pe ruta respectivă.
1. În cazurile staționării forțate a mijlocului de transport din diferite motive (deconectarea energiei electrice, accident rutier, manifestații, etc.) când vehicul nu poate circula pe traseul stabilit pe o anumită perioada de timp, biletul procurat asigură faptul că pasagerul va fi transportat până la locul destinației, dar cu întârziere.
2. Drepturi, obligaţii şi responsabilităţi.
	1. Pasagerul are dreptul:
3. de a beneficia de serviciul public de transport local de călători în condiţiile prevăzute în Regulamentul transporturilor de călători și bagaje în raza teritorial-administrativă a municipiului Chișinău;
4. de acces la informaţiile publice cu privire la transportul de călători (condiţiile şi modul de circulație), atât operatorul de transport, cât şi autorităţile administraţiei publice locale având obligaţia de a comunica informaţiile cu privire la indicatorii de calitate a serviciului, la structura tarifară şi la clauzele contractuale care sunt considerate de interes public;
5. să fie însoţit de copii în vârstă de până la 7 ani inclusiv, care vor călători gratuit în troleibuze şi autobuze;
6. să transporte contra plată, la tariful stabilit, bagaje în mărimile prevăzute în prezentele Reguli;
7. să transporte în troleibuz sau autobuz animale (câini, pisici), animale mici şi păsări în cuşti, cu condiția că, nu vor crea incomodități celorlalți pasageri. Câinii vor fi legaţi în scurt şi vor fi prevăzuţi cu botniţă;
8. să i se compenseze prejudiciu cauzat în cazuri stabilite de legislația în vigoare;
9. să transbordeze din mijloacele de transport staţionate forţat în alte mijloace de transport care se deplasează în aceeaşi direcţie şi să circule gratuit conform biletului de călătorie.
	1. Pasagerul este obligat:
10. să se călăuzească de prezentele Reguli;
11. să achite biletul de călătorie;
12. să prezinte la control în forma deschisă abonamentele sau legitimaţiile care permit călătoria gratuită conform legislaţiei în vigoare;
13. să păstreze biletul până la sfârşitul călătoriei şi să-l prezinte persoanelor cu drept de control la cererea acestora;
14. să aştepte la staţie vehiculul de rută pe trotuar, acostament sau, după caz, pe refugiu;
15. să se ţină de bare, mâniere sau mânerele de la scaune pentru a evita traumele;
16. să se coboare din vehicul la staţia terminus a rutei;
17. să respecte integritatea mijloacelor de transport şi a infrastructurii de transport (dotarea din staţiile transportului public, afişajul şi indicatoarele).
	1. Pasagerul poarta răspundere conform legislaţiei naţionale şi poate fi debarcat din mijlocul de transport pentru încălcarea ordinii publice, nerespectarea clauzelor prezentelor Reguli, precum şi pentru orice prejudiciu cauzat, inclusiv pentru deteriorarea sau murdărirea mijlocului de transport.
	2. Pasagerului i se interzice:
18. să sustragă atenţia şoferului de la conducerea mijlocului de transport în timpul deplasării;
19. să transporte obiecte ascuţite şi de tăiat, arme de foc fără huse sau neambalate, substanţe otrăvitoare, explozive, toxice, uşor inflamabile, caustice şi urât mirositoare, precum şi obiecte care ar putea murdări sau deteriora îmbrăcămintea altor pasageri şi salonul mijlocului de transport, bagaje şi bagajele de mână voluminoase, care împiedică trecerea pasagerilor;
20. să fumeze şi să consume băuturi alcoolice, să călătorească în stare de ebrietate şi cu îmbrăcămintea murdară, care ar putea murdări alţi pasageri şi banchetele;
21. să activeze mecanismele de deschidere şi închidere a uşilor, în afara cazurilor de evitare a avariilor şi a accidentelor;
22. să scoată mâinile şi capul prin ferestrele deschise;
23. să folosească utilajul de avariere fără necesitate, în afara cazurilor excepţionale;
24. să blocheze, cu bagajele sale, trecerile şi accesul spre uşile de intrare şi de ieşire ale saloanelor;
25. să urce, să coboare, să ţină deschise sau să forţeze uşile autovehiculului în timpul mersului;
26. să deschidă uşile autovehiculului în cazul opririi sau staţionării fără acceptul conducătorului unităţii de transport sau înainte de a se asigura că nu există nici un pericol;
27. să arunce din vehicul orice obiect;
28. să agreseze fizic şi verbal organele de control şi pe ceilalţi călători;
29. să transporte în transportul public animale și păsări, cu excepția câinilor legați și cu botniță și păsărilor în colivii, cu condiția că nu vor crea incomodități celorlalți pasageri;
30. să solicite conducătorului autovehiculului oprirea în afara stațiilor stabilite pentru urcare–coborâre;
31. să lipească afişe în interiorul sau exteriorul vehiculului, să deterioreze afişajul autorizat
32. să vândă orice mărfuri sau obiecte, să cerşească sub orice formă.
	1. Echipajul are dreptul:
33. să ceară de la pasageri îndeplinirea obligaţiilor prevăzute în prezentele Reguli;
34. să nu permită călătoria sau să debarce la prima staţie pasagerul care a încălcat prevederile prezentelor Reguli şi obligaţiile ce îi revin conform contractului de transport sau, ca urmare, a comportamentului acestuia, precum şi pentru alte fapte care ar putea pune în pericol ceilalţi pasageri;
35. să ceară prezentarea abonamentelor sau legitimaţiilor care permit călătoria gratuită în forma deschisă;
36. să ceară de la persoana care efectuează controlul prezentarea legitimaţiei respective şi să primească de la serviciile de control explicaţii privitor la încălcările comise;
37. să preia pentru transportare călătorii din autobuzele şi troleibuzele staţionate forţat, conform biletelor de călătorie;
	1. Echipajul este obligat:
38. să se conducă de prezentele Reguli, Regulamentul circulaţiei rutiere, Regulile de exploatare tehnică a mijloacelor de transport, fişa de post şi să îndeplinească indicaţiile serviciilor de dispecerat – în cazul transporturilor regulate;
39. să dispună şi să prezinte organelor abilitate cu funcţii de control documentele pe baza cărora este permisă desfăşurarea activităţii, în funcţie de tipul de transport;
40. să dispună de certificate de competenţă profesională a conducătorilor auto, eliberate de centrele de instruire licenţiate pe baza programelor coordonate de către organul de specialitate al administraţiei publice centrale;
41. în cazul staţionării forţate înaintea încheierii rutei din cauza unor defecte tehnice, îmbolnăvirii echipajului sau a unui accident rutier, să efectueze transbordarea pasagerilor în alt mijloc de transport de călători. În cazul transbordării, biletele vândute sunt valabile pentru călătoria cu alte mijloace de transport care se deplasează în aceeaşi direcţie.
42. să respecte itinerarul şi orarul (intervalul) de circulaţie, precum şi regimul de activitate, la ieșirea sau retragerea în parc – să oprească la toate stațiile și să ia călători, să staționeze la fiecare stație atât timp, cât este necesar pentru urcarea sau coborârea pasagerilor;
43. să deschidă ușile numai în stație, cu excepția cazurilor de necesitate (blocări, avarii etc.), pornirea se face numai după finisarea urcării sau coborârii călătorilor și închiderea ușilor. Repunerea în mișcare a vehiculului se va efectua numai după ce au fost luate măsurile necesare de precauție, pentru a evita accidente de circulație;
44. să supravegheze respectarea de către pasageri a prezentelor Reguli, a condiţiilor de transportare a bagajelor;
45. să elibereze şi să verifice prezenţa şi conformitatea biletelor de călătorie şi de transportare a bagajelor;
46. să întreţină mijlocul de transport în stare tehnică şi sanitară corespunzătoare;
47. să aibă aspect îngrijit şi să menţină curăţenia şi ordinea la locul de lucru şi în salon.
48. să anunţe denumirile staţiilor intermediare, în cazurile când mijloacele de transport nu sunt dotate cu dispozitive destinate în acest scop;
49. să oprească mijlocul de transport la semnalul persoanelor abilitate cu dreptul de control, să îndeplinească indicaţiile lor şi să le acorde ajutor la efectuarea controlului.
50. Taxatorul urmează să poarte uniforma de lucru și să aibă cu sine legitimația de serviciu, să fie politicos şi amabil cu pasagerii, intransigent faţă de neajunsurile în deservirea pasagerilor şi să le lichideze neîntârziat, să informeze călătorii despre abaterile mijlocului de transport public de la traseul stabilit;
	1. Echipajului i se interzice:
51. să plece în cursă fără documentaţia de parcurs şi fără documentele care certifică dreptul de transport al pasagerilor;
52. să transporte pasagerii fără bilete;
53. să îmbarce pasagerii în alte locuri decât staţiile intermediare prevăzute în paşaportul rutei;
54. să transporte mai mulţi călători decât numărul de locuri sau decât capacitatea de încărcare prevăzută în paşaportul tehnic eliberat de uzina producătoare;
55. să închidă uşile brusc peste călătorii care urcă sau coboară, să-i prindă sau să-i lovească cu uşile
56. să transporte în salon obiecte neprevăzute de condiţiile tehnice, piese de schimb şi recipiente cu lichide tehnice;
57. să fumeze în salon, să folosească aparate audio și video dacă pasagerii au obiecții (cu excepția cazurilor de anunțare a stațiilor și abaterilor pe traseu);
58. să utilizeze telefonul mobil în timpul conducerii mijlocului de transport.

**IV. Controlul activității transporturilor de călători pe teritoriul municipiului**

1. Controlul activității transporturilor de călători pe teritoriul municipiul Chişinău este exercitat de entitatea abilitată de Consiliul municipal Chișinău și/sau organul de specialitate a Primăriei municipiului Chișinău, care dispun de legitimaţie pentru dreptul de control.
2. În sensul prezentului Regulament se disting următoarele tipuri de control:
3. verificarea respectării Regulilor de transportare de către pasageri;
4. verificarea respectării Regulilor de transportare de către echipaj;
5. verificarea în vederea dotării unităților de transport conform regulilor de transportare, Regulamentului circulației rutiere și alte acte legislative/normative relevante;
6. verificarea privind respectarea graficului de circulație, itinerarului de circulație și respectarea Planului-operațional;
7. verificarea stării estetice și salubrizării autovehiculului.
8. Verificarea respectării regulilor de transportare.
	1. Înainte de efectuarea controlului, persoana cu funcţie de control este obligată să prezinte şoferului şi taxatorului legitimaţia pentru dreptul de control. Şoferul şi taxatorul sunt obligaţi să prezinte toate documentele solicitate pentru control.
	2. Pasagerul este obligat de a prezenta la cererea controlorilor biletul, abonamentul sau legitimaţia respectivă în forma deschisă sau altă dovadă a achitării călătoriei.
	3. Pasagerul care nu are posibilitate sau nu dorește să achite taxa pentru călătorie sau transportarea bagajului este obligat să părăsească necondiționat vehiculul;
	4. Dacă în mijlocul de transport au fost depistaţi pasagerii care nu au achitat taxa pentru călătorie sau transportarea bagajului, asupra contravenienţilor se aplică amendă.
	5. În cazul depistării încălcărilor comise de către echipaj, acestea sunt notate în procesul-verbal respectiv.
	6. Sunt în drept să constate contravenții în transportul public municipal entitatea abilitată de Primăria municipiului prin organul de specialitate.
	7. Controlorul trebuie să poarte în loc vizibil ecuson cu fotografia și numele său. În afară de legitimație pentru dreptul de control, persoana care efectuează controlul trebuie să aibă în mod obligatoriu documentele de strictă evidență (blanchete pentru procesele-verbale cu privire la contravenții);
9. Se consideră contravenții față de normele privind transportul public următoarele fapte:
10. lipsa documentelor de călătorie (bilete, abonamente, legitimații cu dreptul de a călători gratuit, carnete de student și elev) sau altă dovadă;
11. refuzul prezentării organelor de control la cererea acestora a documentelor de călătorie;
12. încălcarea obligațiilor pasagerului prevăzute la pct. 41.2.
13. falsificarea biletelor și/sau comercializarea biletelor și abonamentelor false.
14. încălcarea obligațiilor de către echipaj prevăzute la pct. 41.6.
15. Verificarea în vederea dotării unităților de transport conform regulilor de transportare, Regulamentului circulației rutiere și alte acte legislative/normative relevante vor fi efectuate la stațiile terminus fără a fi perturbată activitatea operatorului de transport rutier.
16. Verificarea privind respectarea graficului și orarului de circulație, itinerarului de circulație și respectarea Planului-operațional se va efectua inopinat fără informarea operatorului de transport rutier.

**V. Indicii satisfacției consumatorului și Criteriile de calitate a serviciilor de transport public în raza municipiului Chişinău**

1. Prezentul act normativ determină nomenclatorul criteriilor de calitate și a indicilor de satisfacție a consumatorului a serviciilor de transport de pasageri efectuat de toate tipurile de transport public în raza teritorial-administrativă a municipiului Chișinău.
2. Criteriile de calitate reprezintă multitudinea cerințelor fața de operatorul de transport care reprezintă ansamblul de factori tehnico-organizatorici, ce conduc la satisfacerea în bune condiții a cererilor de transport ale publicului călător.

|  |  |
| --- | --- |
| **Criterii de calitate** | **Factori de calitate** |
| * Fiabilitate
 | * Vechimea parcului rulant
* Durata schimbării vehiculului defectat cu altul funcțional
 |
| * Confort și comoditate
 | * Punctualitatea Respectarea orarelor de circulație
* Durata călătoriei, viteza de transport
* Capacitatea unităților de transport Coeficientul de încărcare
* Întîrzieri și abateri de la orar sau itinerar
* Curse neefectuate
* Accesul persoanelor cu disabilități
* Nivelul de confort (aer condiționat, scaune moi, ventilare, iluminatul salonului, instalație de încălzire, etc.)
 |
| * Siguranţa și securitatea
 | * Securitatea pasagerului pe durata călătoriei – aflându-se în mijlocul de transport
* Numărul de încălcări a Codului transport, Regulamentului transport, RCR și sancțiuni aplicate
* Num. De accidente rutiere, vehicule accidentate %, persoane traumatizate, persoane decedate
* Dotarea vehiculului cu echipament antiincendiar și truse medicale
 |
| * Informaţia
 | * În staţiile intermediare şi în staţiile terminus
* Pe panourile de informare a mijloacelor de transport, atunci când sosesc în staţie
* În interiorul mijloacelor de transport, pe durata călătoriei
* Anunţurile conducătorilor mijloacelor de transport
* Informare prin mijloace de informare în masă
* Informaţia privind întârzierile și abaterile de la itinerar
 |
| * Conduita conducătorului mijlocului de transport (la trafic)
 | * Modul de conducere a vehiculului
* Siguranţa la trafic
* Îmbarcarea-debarcarea călătorilor
* Sosirea mijloacelor de transport în stație și staționarea în stație
 |
| * Conduita conducătorului mijlocului de transport (în raporturile cu consumatorii)
 | * Disponibilitatea, atitudinea, bunăvoinţa și amabilitatea
* Capacitatea să furnizeze informații exacte la solicitările de informaţie
* Ținuta și comportamentul
 |
| * Curăţenia
 | * Exteriorul mijlocului de transport
* Interiorul mijlocului de transport și igiena
 |
| * Reclamaţii și relatii cu pasagerii
 | * Capacitatea de a rezolva solicitările și reclamațiile călătorilor
 |

1. Indicii satisfacției consumatorului este o metodă de măsurare a calității serviciilor în baza intervievării pasagerilor.
2. Indicele satisfacției consumatorului va fi utilizat ca bază pentru aplicarea factorilor de motivare și penalizare. Sondajele satisfacției consumatorului vor fi realizate de către Beneficiarul serviciilor de transport de călători - Direcția generală transport public și căi de comunicație.
3. Se va solicita opinia consumatorilor privind estimarea criteriilor de calitate pe o scară de la 1 (nesatisfăcător) până la 10 (excelent). Pentru fiecare criteriu de calitate se va calcula un scor mediu.
4. În indicii satisfacției consumatorului vor fi incluse următoarele criterii de calitate:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoria indicatorului de calitate** | **Valoarea minimă a indicilor la contractare**  | **Valoarea indicilor la intervievare**  |
| * Fiabilitate
 | 8 | 8 + 0,5 |
| * Confort și comoditate
 | 7 | 7 + 0,5 |
| * Siguranţa și securitatea
 | 7 | 7 + 0,5 |
| * Informaţia
 | 5 | 5 + 0,5 |
| * Conduita conducătorului mijlocului de transport (la trafic)
 | 7 | 7 + 0,5 |
| * Conduita conducătorului mijlocului de transport (în raporturile cu consumatorii)
 | 8 | 8 + 0,5 |
| * Curăţenia
 | 8 | 8 + 0,5 |
| * Reclamaţii și relatii cu pasagerii
 | 7 | 7 + 0,5 |

**VI Dispoziţii** **finale**

1. Activitatea operatorilor de transport public pe teritoriul municipiului Chișinău este permisă cu condiția deținerii autorizației pentru transport de călători în folos public, eliberat de către instituția abilitată cu acest drept.
2. Direcția generală transport public și căi de comunicație va duce evidența operatorilor de transport public municipali și a unităților de transport care activează pe rutele gestionate de aceștea.
3. Achitarea taxei locale se va efectua de către operatorii de transport public în bugetul municipal Chișinău conform Registrului de evidență a Direcției generale transport public și căi de comunicație, în funcție de numărul de vehicule autorizate pentru transportul de călăori în folos public.

Secretar interimar al Consiliului Adrian Talmaci