Co roku dokonujemy przeglądu i odświeżamy tę Kartę praw

Obowiązuje do października 2022 r.

**Karta praw pasażera transportu publicznego Milton Keynes**

Niniejsza karta praw została napisana i podpisana przez następujące lokalne władze transportowe i operatorów autobusowych: Transport Pasażerski Rady Miasta Milton Keyes (Milton Keynes Council Passenger Transport), Arriva, Vale Travel, Z&S Transport, Red Rose Travel, Stagecoach, Uno, Grant Palmer oraz innych operatorów na terenie Milton Keynes.

Niniejsza Karta praw Pasażera określa nasze zobowiązanie do zapewnienia bezpiecznych, niezawodnych i wysokiej jakości usług transportu autobusowego w Milton Keynes. Określa ona minimalne standardy, jakich należy oczekiwać od naszych usług. Wyjaśnia również, jak należy postępować w przypadku wystąpienia problemów oraz jak można się z nami skontaktować w celu zgłoszenia swoich pomysłów i uwag.

**Czego się spodziewać: planowanie podróży**

1. Dostępność pojazdów

* Operatorzy autobusowi dysponują flotą, która jest dostosowana do potrzeb wszystkich obsługiwanych tras
* Sieć autobusowa została zaprojektowana tak, aby zapewnić szybką, wygodną i bezpośrednią trasę z obszarów mieszkalnych do i pomiędzy kluczowymi celami podróży.
* Dąży się do tego, aby na kluczowych i głównych trasach autobusy kursowały z dużą częstotliwością tak, aby przerwy między nimi trwały maksymalnie 15 minut. Trasy kluczowe i główne zostały określone w [Planie Poprawy Usług Autobusowych](https://mkc.prod.onwebcurl.com/sites/default/files/2021-12/Bus%20Service%20Improvement%20Plan.pdf) i uzgodnione przez grupę sieciową, która stanowi część programu Enhanced Parentship.
* Obszary o mniejszej gęstości zaludnienia (gdzie nie ma komercyjnych linii autobusowych) są obsługiwane przez transport reagujący na popyt.
* Od nowych osiedli wymaga się zapewnienia tras autobusowych i infrastruktury, ale początkowo będą one obsługiwane przez rozwiązania reagujące na popyt, takie jak MK Connect.

1. Informacje

* Na każdym przystanku autobusowym dostępne są aktualne informacje o wszystkich autobusach obsługujących dany przystanek.
* Rozkłady jazdy publikowane przez Radę Miasta Milton Keynes (Milton Keynes Council) są umieszczone na wszystkich przystankach autobusowych.
* Kompleksowe informacje są dostępne w Internecie, na jednej [stronie poświęconej transportowi](https://getaroundmk.org.uk/on-board). Zawiera ona przejrzyste informacje na temat dostępu do transportu publicznego oraz innych środków transportu.
* Zmiany w rozkładzie jazdy są ograniczone do minimum — Rozszerzone Partnerstwo uzgodni od 3 do 6 terminów zmian w rozkładzie jazdy rocznie, dzięki czemu operatorzy nie będą musieli czekać na zmianę dłużej niż 3 miesiące, a pasażerowie będą mieli dostęp do spójnych i dokładnych danych. Terminy te będą co roku poddawane przeglądowi i publikowane.

1. Sprzedaż biletów

* Dostępne są bilety, które umożliwiają podróżowanie z wieloma przewoźnikami.
* Bilety można kupić z wyprzedzeniem lub bezpośrednio u kierowcy. Płatności można dokonywać kartą MK Move, zbliżeniową kartą kredytową lub debetową oraz gotówką.
* Dla osób starszych, niepełnosprawnych i młodych pasażerów dostępne są taryfy ulgowe.
* Informacje o wszystkich dostępnych taryfach i produktach biletowych są dostępne na centralnej stronie internetowej [GetAroundMK](https://getaroundmk.org.uk/on-board).
* W przypadku wprowadzenia zmian w taryfach, informacje na ten temat będą wyświetlane z odpowiednim wyprzedzeniem i publikowane we wszystkich źródłach informacji, w tym na przystankach autobusowych, stronach internetowych Rady Miasta i operatorów.

1. Punktualność

* Dokładamy wszelkich starań, aby usługi autobusowe były punktualne, przestrzegając podanych godzin.
* Autobusy kursujące rzadko (mniej niż 6 autobusów na godzinę) powinny zazwyczaj odjeżdżać nie więcej niż 1 minutę przed lub 5 minut po ogłoszonym czasie, zgodnie z wytycznymi Departamentu Transportu.
* W przypadku znacznych opóźnień pasażerowie będą informowani na bieżąco za pomocą tablic na przystankach, komunikatów od kierowców lub źródeł internetowych.

**Czego się spodziewać: w czasie podróży**

1. Centra mobilności, dworce autobusowe i przystanki

* Dokładamy wszelkich starań, aby przystanki znajdowały się w miejscach dobrze wykorzystywanych. W miejscach, w których zainstalowano przystanki, powinny być one łatwe do zlokalizowania, właściwie utrzymane, z odpowiednim oświetleniem i zabezpieczeniem przed warunkami atmosferycznymi. Wszelkie uszkodzenia przystanki będą naprawiane tak szybko, jak to możliwe.
* Miejsca siedzące są dostępne na przystankach autobusowych tam, gdzie jest to możliwe.
* Tam, gdzie było to wykonalne, na przystankach zainstalowano panele słoneczne i dachy pokryte roślinnością.
* Na wszystkich przystankach autobusowych chronionych i niechronionych zainstalowano dokładne i łatwo dostępne rozkłady jazdy, w tym dla osób niedowidzących i niedosłyszących na często uczęszczanych przystankach. Obejmuje to zainstalowanie, tam, gdzie jest to możliwe, elektronicznych wyświetlaczy informujących pasażerów o opóźnieniach, nieplanowanych zmianach i awariach (wyświetlacze e-ink i RTPI (Real Time Passenger Information)).
* W krytycznych lokalizacjach węzły transportowe mogą wspierać integrację systemów transportowych, takich jak lokalne autobusy, pociągi, kluby samochodowe, rowery elektryczne i skutery.

1. Autobusy

* Autobusy są wygodne i bezpieczne.
* Autobusy są wyposażone w wewnętrzną i zewnętrzną telewizję przemysłową w celu zapewnienia bezpiecznego środowiska dla pasażerów i ochrony interesów firmy przewozowej. Tam, gdzie telewizja przemysłowa nie jest obecnie dostępna, operatorzy będą dążyć do jej wprowadzenia przy pierwszej nadarzającej się okazji.
* Autobusy są regularnie czyszczone wewnątrz i na zewnątrz.
* Autobusy są ogrzewane i wentylowane.
* Wi-Fi i ładowanie przez USB jest dostępne jako standard we wszystkich nowych autobusach wprowadzonych do MK.
* Autobusy są łatwe do zidentyfikowania, a informacje o celu podróży są wyświetlane w przejrzysty sposób.

1. Kierowcy

* Kierowcy są uprzejmi, profesjonalni, mówią i rozumieją po angielsku. Można ich łatwo zidentyfikować i prezentują dobry wizerunek firmy, nosząc firmowy uniform.
* Kierowcy są odpowiednio przeszkoleni — aktualizacja karty praw w 2023 r. dostarczy więcej informacji na temat szkoleń organizowanych przez operatorów, ponieważ kwestia ta jest obecnie bardziej szczegółowo badana.
* Kierowcy rozumieją potrzeby pasażerów, którzy mogą wymagać nieco więcej czasu, aby wsiąść i wysiąść z pojazdu.
* Kierowcy jeżdżą ostrożnie, dbając o dobro pasażerów i innych użytkowników dróg.

1. Dostępność

* Wszystkie pojazdy służb publicznych kursujące w MK spełniają wymogi prawne dotyczące dostępności.
* Kierowcy są przeszkoleni, aby być wrażliwym na potrzeby starszych pasażerów, kobiet w ciąży, rodziców i opiekunów z dziećmi, a także osób z widoczną lub ukrytą niepełnosprawnością.
* Wszyscy pracownicy pierwszej linii przechodzą szkolenie w zakresie świadomości niepełnosprawności.
* Autobusy są odpowiednio zaprojektowane i wyposażone we wszystkie urządzenia niezbędne do zapewnienia bezpiecznego dostępu pasażerom na wózkach inwalidzkich lub osobom mającym problemy z poruszaniem się.
* W autobusie preferowana jest informacja audiowizualna, a obecnie poszukuje się możliwości finansowania, aby udostępnić ją w całej sieci.
* W każdym autobusie dostępne są priorytetowe miejsca siedzące.

1. Poprawa sieci autobusowej

* Zobowiązaliśmy się do zapewnienia większej liczby autobusów o zerowej emisji spalin, zgodnie ze zobowiązaniem Rady Miasta Milton Keynes do osiągnięcia neutralności węglowej do roku 2030.
* Pracujemy nad tym, by autobusy były szybsze i bardziej niezawodne, aby stały się realną alternatywą dla samochodu dla większej liczby osób.
* Inicjatywy, które są brane pod uwagę, aby pomóc w osiągnięciu tego celu: priorytet sygnalizacji świetlnej, więcej pasów dla autobusów, bramki dla autobusów, jasne i spójne oznakowanie dla ruchu i użytkowników autobusów, przyspieszenie załadunku i rozładunku pojazdów.

**Czego się spodziewać: zachowanie pasażerów**

1. Od pasażerów oczekuje się:

* podróżowania z ważnym biletem;
* odnoszenia się z szacunkiem do innych pasażerów i pracowników autobusu;
* ustąpienia swojego miejsca komuś, kto bardziej go potrzebuje (dotyczy strefy miejsc uprzywilejowanych);
* niewsiadania do autobusu pod wpływem alkoholu lub narkotyków;
* niespożywania jedzenia ani napojów podczas podróży autobusem;
* powstrzymania się od umyślnego uszkadzania lub niewłaściwego używania siedzeń lub wyposażenia;
* powstrzymania się od palenia papierosów w autobusie lub na przystankach (w tym e-papierosów);
* umożliwienia pasażerom opuszczenia autobusu przed próbą wejścia do niego;
* zgłaszania sprzętu lub kierowców, którzy nie spełniają powyższych standardów;
* zgłaszania kierowców, którzy nie zachowują profesjonalnych i bezpiecznych standardów jazdy;
* zachowywania się zgodnie z warunkami przewozu obowiązującymi u poszczególnych operatorów, zwykle dostępnymi na stronie internetowej.

**Jak się z nami skontaktować**

**Strona internetowa**

Porady dotyczące planowania podróży i zakupu biletów — w tym informacje o MK Move i MK Connect — można znaleźć na stronie [GetAroundMK](https://getaroundmk.org.uk/on-board).

Informacje na temat polityki i monitorowanych danych dotyczących transportu publicznego można znaleźć na stronie Rady Miasta [Milton Keynes](https://www.milton-keynes.gov.uk/highways-and-transport-hub/bus-and-taxi).

Szczegółowe informacje o każdym z operatorów można znaleźć na ich stronach internetowych, wymienionych tutaj.

**Telefon**

W przypadku ogólnych pytań dotyczących transportu publicznego można skontaktować się z Radą Miasta Milton Keynes pod numerem telefonu 01908691691.

Zapytania dotyczące operatorów, ich pojazdów i kierowców należy kierować bezpośrednio do operatorów. Dane kontaktowe poszczególnych operatorów znajdują się poniżej.

**Media społecznościowe**

W każdej chwili możesz się z nami skontaktować za pośrednictwem naszych kont w mediach społecznościowych.

  

**Dane kontaktowe operatora**

**Arriva**

[www.arrivabus.co.uk/beds-and-bucks/bus-travel-in-milton-keynes](http://www.arrivabus.co.uk/beds-and-bucks/bus-travel-in-milton-keynes)

03448 004 411

**Vale Travel**

[www.valetravel.net](http://www.valetravel.net)

01296 484348

**Red Rose Travel**

[www.redrosetravel.com](http://www.redrosetravel.com)

01296 747926

**Grant Palmer**

[www.grantpalmer.com](http://www.grantpalmer.com)

01525 719719

**Stagecoach**

[www.stagecoachbus.com](http://www.stagecoachbus.com)

03458101000

**Z&S Transport**

[www.zandstransport.co.uk](http://www.zandstransport.co.uk)

01296 415 468

**Britannia Bus**

[www.britanniabus.co.uk](http://www.britanniabus.co.uk)

08445 000 131

**Uno**

[www.unobus.info](http://www.unobus.info)

01707 255 746

**W przypadku wystąpienia problemów**

Kwestie i skargi dotyczące operatorów, ich autobusów i kierowców należy zgłaszać bezpośrednio do nich, korzystając z danych kontaktowych podanych powyżej.

Jeśli chcesz złożyć skargę bezpośrednio do Rady Miasta Milton Keynes, możesz to zrobić, odwiedzając naszą [stronę internetową](https://www.milton-keynes.gov.uk/your-council-and-elections/comments-compliments-and-complaints/complaints-and-compliments).

Dla Twojej informacji: Niniejsza Karta praw nie tworzy nowych przepisów prawa, ani nie wpływa na Twoje prawa na mocy Warunków przewozu dla przewoźników. Aby dowiedzieć się więcej, zajrzyj [tutaj](https://www.arrivabus.co.uk/help/conditions-of-carriage).