



KARTA SPRAWY

NAZWA SPRAWY:

Reklamacja dotycząca opłat dodatkowych otrzymanych za jazdę bez ważnego biletu lub dokumentu poświadczającego uprawnienia do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego publiczną komunikacją zbiorową na terenie miasta Gorzowa Wlkp. oraz gmin, z którymi miasto Gorzów Wlkp. podpisało porozumienie komunalne.

OGOLNY OPIS:

Złożenie reklamacji, na podstawie której Dyrektor Wydziału Gospodarki Komunalnej i Transportu Publicznego uznaje w całości, w części lub nie uznaje reklamacji.

WYMAGANE DOKUMENTY:

1. Druk reklamacji (załącznik nr WGT-11-01). Do reklamacji należy dołączyć kopie następujących dokumentów (podać rodzaj i ewentualnie numer dokumentu):
 - a) oryginał dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy przewozu (bilet jednorazowy);
 - b) dwustronna kopia ważnego dokumentu przewozu (bilet okresowy);
 - c) dwustronna kopia ważnych dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów;
 - d) dowód uiszczenia opłaty manipulacyjnej odpowiadającej kosztom poniesionym przez przewoźnika lub organizatora.

SPOSÓB ZAŁATWIENIA SPRAWY:

Rozpatrzenie reklamacji i pisemna odpowiedź.

MIEJSCE SKŁADANIA/ODBIORU DOKUMENTÓW:

Urząd Miasta Gorzowa Wlkp. – Kancelaria Ogólna, ul. Sikorskiego 3-4 lub Wydział Gospodarki Komunalnej i Transportu Publicznego, ul. Myśliborska 34, II piętro, pok. 210 lub 225. Tel. 95 735 56 46, 95 735 58 80, 95 735 56 27; adres e-mail: wgt@um.gorzow.pl

JEDNOSTKA ODPOWIEDZIALNA:

Urząd Miasta Gorzowa Wlkp., Wydział Gospodarki Komunalnej i Transportu Publicznego, ul. Myśliborska 34, 66-400 Gorzów Wlkp.

TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY:

Sprawy wymagające przeprowadzenia postępowania dowodowego – bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu miesiąca.
Sprawy szczególnie skomplikowane – nie później niż w ciągu 2 miesięcy od dnia wszczęcia postępowania.

TRYBY ODWOŁAWCZE:

W sprawach spornych, w przypadku negatywnej odpowiedzi, pasażer może, w terminie 7 dni, zwrócić się do Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. o ponowne rozpatrzenie sprawy.

UWAGI:

1. W przypadku niezakończania sprawy we właściwym terminie organ administracji publicznej zawiadomi o tym stronę podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
2. W przypadku braku kompletu dokumentów wnioskodawca zostanie wezwany do ich uzupełnienia i złożenia w Kancelarii Ogólnej lub w Wydziale Gospodarki Komunalnej i Transportu Publicznego.

PODSTAWA PRAWNA:

1. Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe – Dz. U. z 2020 r., poz. 8
2. Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego – Dz. U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 ze zm.
3. Zarządzenie Nr 346/1/2017 Prezydenta Miasta Gorzowa Wlkp. w sprawie wprowadzenia Regulaminu przewozu osób i rzeczy środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Miasto Gorzów Wlkp.

PLIKI DO POBRANIA:

1. WGT-11-01

Opracował (data i podpis):

12.05.2020
Dorota Rawo
Kierownik Referatu
Windykacji Opłat

Sprawdził (data i podpis):

12.05.2020
Sławomir Żbikowski
Zastępca Dyrektora
Wydziału Gospodarki
Komunalnej i Transportu
Publicznego

Zatwierdził (data i podpis):

13.05.2020
Zastępca Prezydenta Miasta
Agnieszka Surmacz