Załącznik nr 2

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 29 z dnia 24.07.2009 r.

REGULAMIN KONTROLI BILETÓW W POJAZDACH MIEJSKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA KOMUNIKACYJNEGO SP. Z O.O. W INOWROCŁAWIU

I. ZASADY OGÓLNE

1. Kontrolerem biletów w pojazdach zbiorowej komunikacji miejskiej MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu może zostać osoba, która :
   - nie była karana,
   - posiada odpowiednie predyspozycje psychiczne,
   - nie była w przeszłości zwolniona dyscyplinarnie ze stanowiska kontrolera biletów.

2. Kandydat na kontrolera biletów musi wykazać się znajomością :
   - układu komunikacyjnego miasta Inowrocławia,
   - ogólnych zasad wynikających z Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
   - regulaminu przewozu osób i bagażu pojazdami MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu,
   - przepisów dotyczących:
     - opłat za przejazdy środkami komunikacji zbiorowej MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu,
     - uprawnień do bezpłatnych i ulgowych przejazdów środkami komunikacji zbiorowej MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu.

3. Spełnienie powyższych warunków upoważnia do wydania kontrolerowi identyfikatora wg wzoru uzgodnionego z MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu. Identyfikator służbowy kontrolera musi zawierać:
   - nazwę podmiotu zatrudniającego kontrolera i nazwę przewoźnika,
   - numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu,
   - zdjęcie kontrolującego,
   - zakres upoważnienia,
   - okres ważności,
   - pieczęć i podpis wystawiającego identyfikator,
   - pieczęć i podpis upoważniającego do kontroli w pojazdach zbiorowej komunikacji miejskiej w MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu tj. Prezesa MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu.

Podstawowym zadaniem kontrolera biletów jest sprawdzanie, czy wszyscy pasażerowie w pojeździe posiadają ważne bilety na przejazd (bilety zgodne z taryfą opłat lub uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych) oraz kontrola sprawności kasowników.

II. ZASADY PROWADZENIA KONTROLI

1. Za gotowość do pracy kontrolera biletów uznaje się :
   - prawidłowy wygląd (schludny i estetyczny ubiór, wykluczony strój sportowy),
     - mężczyźni: koszula, długie spodnie twarz ogolona
     - kobiety: bluzka koszulowa, spódnica lub długie spodnie
   - posiadanie identyfikatora,
   - posiadanie zapasu druków pokwitowań opłat dodatkowych,
   - posiadanie zapasu druków wezwań do zapłaty opłaty dodatkowej,
   - znajomość bieżących komunikatów MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu dotyczących zmian w organizacji ruchu, doraźnych dyspozycji itp.

2. Kontroler przystępujący do kontroli biletów i w trakcie jej przeprowadzania musi posiadać umieszczony w dobrze widocznym dla pasażera miejscu identyfikator.

3. Kontrola musi być przeprowadzana w zespołach przynajmniej dwuosobowych, a każdy z kontrolujących spełniać musi warunki gotowości do pracy wymienione w punkcie 1.
4. Zabrania się kategorycznie podejmowania kontroli kontrolerom w stanie nietrzeźwym lub wskazującym na spożycie alkoholu . W przypadku postawienia przez pasażera zarzutu nietrzeźwości, należy zaproponować rozstrzygnięcie tego problemu w siedzibie pracodawcy kontrolera lub przez funkcjonariusza policji .

5. Kontroler zobowiązany jest do przestrzegania zasady blokowania kasowników na czas kontroli, według następujących wytycznych :
   - blokady dokonują prowadzący pojazd na polecenie kontrolera poparte okazaniem identyfikatora, o którym mowa w punkcie I. 3.
   - kontroler jest bezwzględnie zobowiązany przed daniem sygnału do zablokowania kasowników upewnić się czy wszyscy pasażerowie, którzy wsiedli na ostatnim przystanku skończyli kasować bilety i nie wykazują takiego zamiaru,
   - odblokowania kasowników dokonuje prowadzący pojazd po zakończonej kontroli na polecenie kontrolera, nie później niż po dojechaniu do następnego przystanku.

6. Kontrola biletów winna być głośno ogłoszona w pojeździe i każdorazowo poprzedzona następującymi zwrotami do pasażerów : „dzień dobry, proszę przygotować bilety do kontroli ", a po jej zakończeniu "dziękuję".

7. Prowadzący pojazd zobowiązany jest do odnotowania w karcie drogowej numeru służbowego kontrolerów oraz godzinę przeprowadzenia kontroli.

8. Podczas przeprowadzania kontroli obowiązuje grzeczność i uprzejmość w stosunku do pasażerów:
   - kategorycznie zabrania się niezależnie od okoliczności kontroli zwracać się do pasażerów podniesionym tonem lub przyjmować lekceważącą postawę,
   - wszelkie formalności z pasażerami naruszającymi przepisy taryfowe lub porządkowe winny być załatwiane taktownie i grzecznie, choć stanowczo. Nie należy dopuszczać do sporu. Wykluczone jest komentowanie braku biletu, zachowań pasażerów, ocenianie postępowania, wyglądu itp.,
   - rozmowy prowadzone z pasażerami ograniczyć należy ściśle do przedmiotu kontroli. Informacje udzielane winny być w sposób wyczerpujący, ale zwięzły.

III . ZASADY OKREŚLAJĄCE WAŻNOŚĆ BILETÓW

1. Bilet jednorazowy normalny i ulgowy uznaje się za ważny dowód przejazdowy, jeżeli spełnia następujące warunki:
   - cena skasowanego biletu lub biletów odpowiada aktualnej cenie przejazdu na danej linii,
   - posiada nadruk MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu,
   - spełnia parametry autentyczności (hologram, właściwy układ graficzny),
   - jest niezniszczony i posiada wszelkie cechy umożliwiające jego pełną identyfikację (seria, numer, nominał, znormalizowane wymiary),
   - bilet został skasowany w dniu kontroli tj. zawiera numer pojazdu w którym przeprowadzana jest kontrola biletów, datę oraz numer kursu zgodny z wydrukiem kasownika.
   - bilet wydrukowany w autobusie, zakupiony lub pobrany u kierowcy nie podlega kasowaniu,
2. Bilet „e – Karta", bezstykowa elektroniczna karta miejska będąca nośnikiem biletów elektronicznych, jeżeli spełnia następujące warunki:
   - jest zarejestrowany przejazd w urządzeniu odczytującym znajdującym się w pojeździe, który jest zgodny z obowiązującym cennikiem opłat i regulaminem przewozu osób i bagażu.

IV . POBIERANIE OPŁAT DODATKOWYCH I PRZEWOZOWYCH

1. W przypadku jednoznacznego stwierdzenia naruszenia przepisów taryfowych przez pasażera kontroler powinien pobrać opłatę dodatkową i należność za przejazd oraz wydać pokwitowanie na druku uzgodnionym z MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu. Kontroler ma obowiązek uzasadnienia swojej decyzji, szczególnie w przypadku nie uznania okazanego biletu za ważny dowód na przejazd.

2. Jeżeli pasażer nie jest w stanie uregulować opłaty dodatkowej gotówką u kontrolera lub odmawia jej uregulowania, kontroler wystawia wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej na druku uzgodnionym z MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu. W celu dochodzenia roszczenia należy zażądać od pasażera dokumentu stwierdzającego jego tożsamość.

3. Stosowanie przemocy w stosunku do pasażera jest zabronione. Pasażerowi, który nie posiada ważnego biletu, odmawia uiszczenia opłaty dodatkowej i okazania dokumentu umożliwiającego ustalenie tożsamości kontroler może utrudnić opuszczenie pojazdu w celu uzyskania pomocy policji lub straży miejskiej .

4. Spisywanie danych osobowych osoby jadącej bez ważnego biletu odbywa się wyłącznie w pojeździe, zaś taka osoba obowiązana jest oczekiwać w pojeździe do czasu zakończenia tych czynności.

5. Do pobierania, nakładania i egzekwowania opłat za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego upoważniony jest wyłącznie przewoźnik - MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu.

6. Zabrania się kontrolerom pod rygorem ostrych sankcji służbowych:
   - zaniżania opłaty dodatkowej w stosunku do aktualnie obowiązującej.

7. Na każde żądanie pasażera, kontroler musi umożliwić pasażerowi spisanie swojego numeru służbowego oraz poinformować go o miejscu i terminach składania reklamacji.

8. Okazane bilety zakwestionowane i uznane za nieważne dowody na przejazd są własnością pasażera i kontrolerowi nie wolno ich zabierać. Numer biletu należy wpisać na wezwaniu do zapłaty opłaty dodatkowej, a bilet oznakować numerem służbowym, datą i swoim podpisem.

9. Kontroler upoważniony jest natomiast do zatrzymania za pokwitowaniem:
   - biletów, co do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że są sfałszowane, przerabiane,
   - dokumentów uprawniających do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, jeżeli legitymuje się nimi nieprawny posiadacz. W takich sytuacjach należy ustalić tożsamość pasażera na podstawie dokumentu, który obowiązany jest udostępnić.

10. W przypadkach stwierdzenia posługiwania się dokumentami tożsamości sfałszowanymi, przerabianymi lub okazywania przez osobę nie będącą ich prawnym właścicielem należy niezwłocznie powiadomić policję .

V . OCENA KONTROLERÓW

1. Podmiot zatrudniający kontrolerów powinien prowadzić ocenę ich pracy ze szczególnym uwzględnieniem składanych na nich skarg, zażaleń oraz uzasadnionych odwołań od nałożonych niesłusznie opłat dodatkowych.

2. W przypadku rażącego naruszenia regulaminu kontroli biletowej, a zwłaszcza :
   - pobrania opłaty zaniżonej lub bez pokwitowania,
   - odstąpienia identyfikatora innej osobie,
   - wykonywania czynności kontrolnych po spożyciu alkoholu,

   kontroler będzie natychmiast pozbawiony uprawnień do kontroli i zobowiązany do zwrotu identyfikatora .

VI . PRZEPISY KOŃCOWE

1. W trakcie wykonywania obowiązków służbowych kontroler zobowiązany jest udzielić rzetelnych wyjaśnień na pytania pasażerów dotyczące uprawnień do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych, cen i rodzajów biletów, regulaminu przewozu, opłat dodatkowych i przebiegu linii komunikacyjnych .

2. Na żądanie uprawnionych służb MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu kontroler biletów ma obowiązek wylegitymować się.

3. Kontroler nie ma prawa wydawać poleceń obsłudze pojazdu, z wyjątkiem zwrócenia się o blokadę kasowników.

4. W przypadkach szczególnych i spornych kontroler zobowiązany jest podporządkować się poleceniom pracowników służb nadzoru ruchu MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu.

5. W sytuacjach bezpośredniego zagrożenia bezpieczeństwa kontrolowanych pasażerów, kontrolerzy mają prawo na własne ryzyko wydawania poleceń prowadzącym pojazd włącznie z poleceniem zjazdu z trasy .

6. W sytuacji, gdy w związku z poleceniem kontrolera nastąpiło zatrzymanie pojazdu lub zmiany jego trasy kontroler zobowiązany jest :

- sporządzić raport opisujący dokładnie przebieg zdarzenia, przyczyny uzasadniające zatrzymanie pojazdu lub zmianę trasy, datę, godzinę zdarzenia, miejsce, nr linii, nr boczny pojazdu, skutki – czas trwania zatrzymania lub zmienioną trasę, dane personalne sprawcy (sprawców) i adres,
- poinformować sprawcę o sporządzeniu meldunku i wynikającej z tego obowiązku zapłaty opłaty dodatkowej za spowodowanie zatrzymania pojazdu lub zmiany trasy przejazdu,
- przekazać meldunek przełożonym bezpośrednio po zakończeniu pracy (w dniu zdarzenia) lub ewentualnie w następnym dniu roboczym,
- przekazać raport i dane personalne sprawcy do MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu w następnym dniu roboczym po zdarzeniu.

7. W przypadku wydania nieuzasadnionego polecenia zjazdu pojazdu z trasy, kontroler (lub podmiot świadczący usługi kontroli biletów), pokrywa koszty związane z wyłączeniem pojazdu z ruchu - na podstawie faktury wystawionej przez MPK sp. z o.o. w Inowrocławiu w/g stawki ustalonej w umowie.

8. Zabrania się kontrolerom uniemożliwiania normalnej wymiany pasażerów na przystankach z powodu nie zakończenia kontroli biletów.

PREZES ZARZĄDU

inż. Mariusz Kuszdl

ZARZĄDZENIE NR 29
Prezesa Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego
spółka z o.o w Inowrocławiu
z dnia 24.07.2009 r.

w sprawie: „Regulaminu Kontroli Biletowej" w Miejskim Przedsiębiorstwie Komunikacyjnym sp. z o.o. w Inowrocławiu

Na podstawie Ustawy z dnia 15.11.1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000 r., Nr 50 poz. 601 ze zm.)

zarządzam, co następuje:

1. Celem ustalenia zasad zatrudniania kontrolerów biletowych i prowadzenia kontroli w autobusach tutejszego zakładu wprowadzam „Regulamin Kontroli Biletowej", który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia..

2. Dział Przewozów sporządzać będzie dzienne ilości faktycznie wykonanych kontroli, które przekazywać będzie komórce ds. organizacji i kontroli przewozów.

3. Na podstawie dziennych rozliczeń kontroli, o których mowa w pkt. 2 niniejszego zarządzenia, komórka ds. organizacji i kontroli przewozów sporządzać będzie miesięczne rozliczenie ilości kontroli, które stanowić będzie podstawę do rozliczenia kontroli biletowych.
4. Traci moc zarządzenie Nr 10 Dyrektora MPK - ZB w likwidacji z dnia 28.03.2003 r.

5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZES ZARZĄDU
inż. Mariusz Kisiel

Rozdzielnik:
1. DZ
2. DF
3. DO
4. ZP
5. Firma CSG
6. a/a