

REGULAMIN KONTROLI BILETOWEJ MPK W ŁOMŻY SP. Z O.O.

I. Zasady ogólne

1. Kontrolerem biletowym w pojazdach MPK w Łomży sp. z o.o. może zostać osoba, która:
 - ukończyła 21 lat,
 - nie była prawomocnie skazana za przestępstwo umyślne,
 - posiada odpowiednie predyspozycje psychofizyczne,
 - nie była w przeszłości zwalniana dyscyplinarnie z pracy.
2. Kandydat na kontrolera musi wykazać się znajomością:
 - regulaminu przewozu osób i bagażu ręcznego pojazdami MPK w Łomży sp. z o.o.,
 - przepisów taryfowych przy przewozie osób i bagażu ręcznego pojazdami MPK w Łomży sp. z o.o.,
 - uprawnień do przejazdów bezpłatnych i ulgowych obowiązujących w MPK w Łomży sp. z o.o.,
 - ogólnych zasad wynikających z Prawa Przewozowego.
3. Spełnienie powyższych warunków upoważnia do wydania kontrolerowi identyfikatora wg wzoru uzgodnionego z MPK w Łomży sp. z o.o. Identyfikator kontrolera musi posiadać:
 - nazwę podmiotu zatrudniającego kontrolera i nazwę przewoźnika,
 - numer identyfikacyjny,
 - zdjęcie kontrolującego,
 - okres ważności,
 - pieczęć i podpis wystawiającego identyfikator,
 - zakres upoważnienia,
 - pieczęć i podpis upoważniającego do kontroli w pojazdach MPK w Łomży sp. z o.o. tj. Prezesa MPK w Łomży sp. z o.o..
4. Podstawowym zadaniem kontrolera biletów jest sprawdzenie, czy wszyscy pasażerowie w pojeździe posiadają ważne dowody przejazdowe (bilety zgodne z taryfą oraz uprawnienia do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych).

II. Zasady prowadzenia kontroli

1. Za gotowość do pracy kontrolera uznaje się:
 - prawidłowy wygląd (stan trzeźwy, schludne ubranie cywilne),
 - posiadanie identyfikatora kontrolerskiego,
 - posiadanie zapasu pokwitowań opłat dodatkowych i przewozowych,
 - posiadanie zapasu druków opłat kredytowych,
 - znajomość bieżących komunikatów MPK w Łomży sp. z o.o. dotyczących zmian w ruchu, zmiany tras poszczególnych linii, doraźnych dyspozycji itp.
2. Kontroler przystępujący do kontroli biletowej i w trakcie jej przeprowadzania musi posiadać identyfikator umieszczony w dobrze widocznym dla pasażera miejscu.
3. Kontrola musi być przeprowadzana w zespołach przynajmniej dwuosobowych, a każdy z kontrolujących musi spełniać warunki gotowości do pracy wymienione w pkt. 1.
4. Zabrania się kategorycznie podejmowania kontroli kontrolerom w stanie nietrzeźwym lub wskazującym na spożycie alkoholu, bądź będących pod wpływem innych środków

odurzających. W przypadku postawienia przez pasażera zarzutu nietrzeźwości, należy zaproponować rozstrzygnięcie tego problemu w siedzibie pracodawcy kontrolera lub przez funkcjonariuszy 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 kontrolerskiego,
 - kontroler jest bezwzględnie zobowiązany upewnić się przed podaniem sygnału do zablokowania kasowników czy wszyscy pasażerowie, którzy wsiedli na ostatnim przystanku kupili oraz 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. Prowadzenie kontroli bez zablokowania kasowników jest niedozwolone.
7. Kontrola biletowa 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”.
8. Podczas przeprowadzania kontroli obowiązują następujące zasady:
 - 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, zachowania pasażerów, ocenianie postępowania, wyglądu itp.,
 - rozmowy prowadzone z pasażerami ograniczyć należy ściśle do przedmiotu kontroli,
 - informacje udzielane winny być w sposób wyczerpujący, ale zwięzły,
 - nagrywanie kontroli oraz jej archiwizacja powinno odbywać się zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.

III. Zasady określające ważność biletów.

1. Bilet jednorazowy normalny i ulgowy oraz wieloprzejazdowy (karnet) uznaje się za ważny dowód przejazdowy, jeżeli spełnia następujące warunki:
 - cena kasowanego biletu lub biletów odpowiada aktualnej cenie przejazdu linią danego rodzaju,
 - spełnia parametry autentyczności (znaki wodne, właściwy układ graficzny),
 - jest niezniszczony i posiada wszelkie cechy umożliwiające jego pełną identyfikację (seria, numer, nominał, znormalizowane wymiary),
 - bilet został skasowany w pojeździe kontrolowanym (czas, dzień).
2. Bilet miesięczny papierowy uznaje się za ważny dowód przejazdowy, gdy odpowiada następującym warunkom:
 - posiada dane personalne oraz zdjęcie pasażera połączone z blankietem biletu okrągłą pieczęcią MPK w Łomży sp. z o.o.,
 - posiada aktualny znaczek o wartości odpowiadającej rodzajowi biletu,
 - na znaczku wpisany jest numer blankietu biletu,

- przejazd odbywa się rodzajem linii odpowiadającej cenie biletu (linie miejskie i podmiejskie).
3. Bilety elektroniczne wymagają sprawdzenia:
 - czy posługuje się nim prawowity właściciel,
 - czy dokument jest aktualny, przejazd odbywa się rodzajem linii odpowiadającej cenie biletu
 - czy nie nosi cech przerabiania.
 4. Bezpłatne dowody przejazdowe – legitymacje i inne dokumenty określone przepisami taryfowymi wymagają sprawdzenia:
 - czy posługuje się nim prawowity właściciel (zgodność zdjęcia z osobą kontrolowaną),
 - czy dokument jest aktualny,
 - czy nie nosi cech przerabiania.
 5. Bilety na okaziciela uznaje się za ważne o ile spełniają następujące warunki:
 - posiadają cechy autentyczności,
 - nie noszą śladów przerabiania i nie są zniszczone w sposób umożliwiający pełną identyfikację
 - bilet dobowy (24 godzinny) jest skasowany w dniu kontroli.

IV. Pobieranie opłat dodatkowych i przewozowych.

1. W przypadku jednoznacznego stwierdzenia naruszenia przepisów taryfowych przez pasażera, kontroler pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową oraz wydaje pokwitowanie na druku uzgodnionym z MPK w Łomży sp. z o.o. Kontroler ma obowiązek uzasadnienia swojej decyzji, szczególnie w przypadku uznania biletu za nieważny dowód przejazdowy.
2. Jeżeli pasażer nie jest w stanie uregulować opłaty dodatkowej lub odmawia jej uregulowania, kontroler wystawia wezwanie do zapłaty na druku uzgodnionym z MPK w Łomży sp. z o.o.. W celu dochodzenia roszczenia należy zażądać od pasażera dokumentu stwierdzającego tożsamość. Po otrzymaniu wezwania do zapłaty pasażer może kontynuować podróż na tym kursie.
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 od Policji lub Straży Miejskiej.
4. Do pobierania, nakładania i egzekwowania opłat za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego upoważnione jest wyłącznie Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacji w Łomży sp. z o.o.
5. Zabrania się kontrolerom stosowania jakichkolwiek pólśrodków zmierzających do wyegzekwowania kwoty należności z tytułu opłaty dodatkowej, a w szczególności:
 - przyjmowanie przedmiotów tytułem „zastawu” do czasu doniesienia przez nich kwoty należności z tytułu opłaty dodatkowej,
 - zaniżania opłaty dodatkowej w stosunku do aktualnie obowiązującej taryfy.
6. Na każde żądanie pasażera, kontroler musi umożliwić pasażerowi spisanie swojego numeru służbowego oraz poinformować o miejscu i terminach składania reklamacji.

7. Okazane bilety, zakwestionowane przez kontrolera i uznane za nieważne dowody przejazdowe są własnością pasażera i nie wolno ich zabierać. Należy natomiast spisać numer biletu i podpisać go numerem służbowym, datą i swoim podpisem.
8. W razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu (bilet) albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony, kontroler jest upoważniony do zatrzymania dokumentu za pokwitowaniem oraz przesłania go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
9. Kontrola osób nieletnich:
 - w przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów taryfowych i regulaminu przewoźnika przez nieletniego, Kontroler nie ma prawa pobrania opłaty dodatkowej w gotówce i nakłada na nieletniego opłatę dodatkową kredytową,
 - Kontroler zobowiązany jest do poinformowania nieletniego o przyczynie nałożenia kary i obowiązku poinformowania rodziców lub opiekunów prawnych nieletniego,
 - kontrola w stosunku do osób nieletnich musi odbywać w pojazdach MPK w Łomży sp. z o.o.
 - dozwolone jest przyjęcie pieniędzy za nałożony mandat gotówkowy jedynie od pełnoletniego opiekuna prawnego ukaranego nieletniego.

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:
 - pobierania opłaty zaniżonej lub bez pokwitowania,
 - udostępnienia identyfikatora innej osobie,
 - wykonywania czynności kontrolnych po spożyciu alkoholu kontroler będzie natychmiast pozbawiony uprawnień do kontroli i zobowiązany do zwrotu identyfikatora.
3. Podmiot zatrudniający kontrolerów i wykonujący usługę kontroli biletów musi zapewnić przynajmniej raz w tygodniu przez 2 godziny możliwość przyjęć interesantów w sprawie skargi wniosków. Miejsce przyjęć w sprawie skarg i wniosków musi znajdować się na terenie miasta Łomży z możliwością dojazdu autobusem komunikacji miejskiej.

VI. Przepisy końcowe.

1. W trakcie wykonywania obowiązków służbowych kontroler zobowiązany jest udzielać rzetelnych wyjaśnień na pytania pasażerów dotyczące zasady taryfy, cen, rodzaju biletów, przepisów porządkowych, opłat dodatkowych.
2. Na żądanie uprawnionych służb MPK w Łomży sp. z o.o. kontroler 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 w Łomży sp. z o.o.

5. Zabroniona jest zmiana trasy linii celem dowiezienia pasażera do jednostki policji i ustalenia danych personalnych, w związku z brakiem dokumentów lub odmowy jego okazania.
6. W sytuacjach bezpośredniego zagrożenia bezpieczeństwa pasażerów, kontrolerów bądź obsługi pojazdu należy nawiązać kontakt z Dyspozytornią MPK w Łomży i dostosować się do poleceń Dyspozytora.
7. W sytuacjach, gdy w skutek polecenia Dyspozytora nastąpiło zatrzymanie pojazdu lub zmiana jego trasy kontroler zobowiązany jest:
 - sporządzić meldunek opisujący dokładnie przebieg zdarzenia, przyczyny uzasadniające zatrzymanie pojazdu lub zmianę trasy, datę, godzinę zdarzenia, miejsce, nr linii, nr inwentarzowy pojazdu, skutki,
 - poinformować sprawcę o sporządzeniu meldunku i wynikającym z tego obowiązku zapłaty opłaty sankcyjnej i kosztów interwencji,
 - przekazać meldunek przełożonym i Dyspozytorowi MPK w Łomży sp. z o.o., w dniu zdarzenia, bezpośrednio po zakończeniu pracy.
8. Podczas wykonywania kontroli musi odbywać się normalna wymiana pasażerów.
9. Fakt kontroli biletów w pojazdach MPK w Łomży sp. z o.o., kontrolujący odnotowuje w karcie drogowej podając swój numer i godzinę kontroli, następnie składa swój podpis, bądź dokumentuje ten fakt na kontrolce skasowanej w kontrolowanym autobusie z podaniem swojego numeru.
10. W szczególnych przypadkach Wykonawca może odstąpić od czynności z pkt. 9, po wcześniejszym uzgodnieniu tego faktu z przedstawicielem MPK w Łomży sp. z o.o.