***Załącznik Nr 6***

**REGULAMIN KONTROLI BILETOWEJ MPK ZB W ŁOMŻY**

***I. Zasady ogólne***

1. Kontrolerem biletowym w pojazdach MPK ZB w Łomży może zostać osoba, która:
* ukończyła 21 lat
* nie była karana
* posiada odpowiednie predyspozycje psychofizyczne
* nie była w przeszłości zwalniana dyscyplinarnie z pracy.
1. Kandydat na kontrolera musi wykazać się znajomością:
* regulaminu przewozu osób i bagażu ręcznego pojazdami MPK ZB w Łomży,
* przepisów terytorialnych przy przewozie osób i bagażu ręcznego pojazdami MPK ZB w Łomży,
* uprawnień do przejazdów bezpłatnych i ulgowych obowiązujących w MPK ZB w Łomży,
* ogólnych zasad wynikających z Prawa Przewozowego,
1. Spełnienie powyższych warunków upoważnia do wydania kontrolerowi identyfikatora wg wzoru uzgodnionego z MPK ZB w Łomży. 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 ZB w Łomży tj. Dyrektora MPK ZB w Łomży.

Podstawowym zadaniem kontrolera biletów jest sprawdzenie, czy wszyscy pasażerowie w pojeździe posiadają ważne dowody przejazdowe (bilety zgodne z taryfą lub uprawnienia do przejazdów bezpłatnych).

***II. Zasady prowadzenia kontroli***

1. Za gotowość do pracy kontrolera uznaje się:
* prawidłowy wygląd (stan trzeźwy, schludne ubranie cywilne, twarz ogolona itp.),
* posiadanie identyfikatora kontrolerskiego,
* posiadanie zapasu pokwitowań opłat dodatkowych i przewozowych,
* posiadanie zapasu druków opłat kredytowych,
* znajomość bieżących komunikatów MPK ZB w Łomży dotyczących zmian w ruchu, doraźnych dyspozycji itp.
1. Kontroler przystępujący do kontroli biletowej i w trakcie jej przeprowadzania musi posiadać umieszczony w dobrze widocznym dla pasażera miejscu identyfikator.
2. Kontrola musi być przeprowadzana w zespołach przynajmniej dwuosobowych, a każdy z kontrolujących musi spełniać warunki gotowości do pracy wymienione w pkt. 1.
3. 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 funkcjonariuszy policji.
4. 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 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.
1. Prowadzenie kontroli bez zablokowania kasowników jest niedozwolone.
2. 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”.
3. 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 ustawę o ochronie danych osobowych.

***I. 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, włókna fluoroscencyjne ( niebieskie i żółte) widoczne w świetle UV, farba fluoroscencyjna do numeracji biletów widoczna w świetle UV)
* jest niezniszczony i posiada wszelkie cechy umożliwiające jego pełną identyfikację (seria, numer, nominał, znormalizowane wymiary),
* bilet został skasowany w dniu kontroli,
1. Bilet miesięczny uznaje się za ważny dowód przejazdowy, gdy odpowiada następującym warunkom:
* posiada dane personalne oraz zdjęcie pasażera połączone z blankietem biletu okrągłą pieczątką MPK ZB w Łomży,
* 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).
1. 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.

***II. Pobieranie opłat dodatkowych i przewozowych.***

1. W przypadku jednoznacznego stwierdzenia naruszenia przepisów taryfowych przez pasażera, kontroler powinien pobrać opłatę dodatkową i przewozową i wydać pokwitowanie na druku uzgodnionym z MPK. 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 ZB. w Łomży. W celu dochodzenia roszczenia, należy zażądać od pasażera dokumentu stwierdzającego 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 od policji lub straży miejskiej.
4. Do pobierania, nakładania i egzekwowania opłat za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego upoważniony jest wyłącznie Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacji Zakład Budżetowy w Łomży.
5. Zabrania się kontrolerom stosowania jakichkolwiek półśrodków 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.
1. Na każde żądanie pasażera, kontroler musi umożliwić pasażerowi spisanie swojego numeru służbowego oraz poinformować o miejscu i terminach składania reklamacji.
2. 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.
3. Kontroler upoważniony jest natomiast do zatrzymania za pokwitowaniem:
* biletów, co, do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że są sfałszowane, przerabiane (jednorazowych i wieloprzejazdowych),
* 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.
1. W przypadkach stwierdzenia posługiwania się dokumentami tożsamości sfałszowanymi, przerabianymi lub okazywanymi przez osobę nie będącą ich prawnym właścicielem, należy powiadomić Policję.

***III. 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,
* odstąpienie identyfikatora innej osobie,
* wykonywania czynności kontrolnych po spożyciu alkoholu kontroler będzie natychmiast pozbawiony uprawnień do kontroli i zobowiązany do zwrotu identyfikatora.
1. Podmiot zatrudniający kontrolerów i wykonujący usługę kontroli biletów musi zapewnić przynajmniej raz w tygodniu przez około 3 godziny możliwość przyjęć interesantów w sprawie skarg
i wniosków. Miejsce przyjęć na terenie miasta Łomży z możliwością dojazdu autobusem komunikacji miejskiej.

***IV. 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 i przebiegu linii komunikacyjnych.
2. Na żądanie uprawnionych służb MPK ZB w Łomży 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 ZB w Łomży.
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 bezpośrednio po zakończeniu pracy, w dniu zdarzenia.
1. Podczas wykonywania kontroli musi odbywać się normalna wymiana pasażerów.

1. Fakt kontroli biletów w pojazdach MPK ZB w Łomży, kontrolujący odnotowuje w karcie drogowej podając swój numer i godzinę kontroli, następnie składa swój podpis.