Załącznik nr 11 do SWZ

Załącznik nr 4 do umowy

**REGULAMIN KONTROLI BILETÓW W POJAZDACH KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ ORGANIZOWANEJ PRZEZ ZARZĄD INFRASTRUKTURY MIEJSKIEJ W SŁUPSKU**

# I . ZASADY OGÓLNE

1. **Kontrolerem biletów** w pojazdach zbiorowej komunikacji miejskiej **może zostać osoba** która:
2. nie była karana,
3. posiada odpowiednie predyspozycje psychiczne,
4. nie była w przeszłości zwolniona dyscyplinarnie ze stanowiska kontrolera biletów.
5. Kandydat na kontrolera biletów musi wykazać się znajomością :
6. układu komunikacyjnego miasta Słupska,
7. ogólnych zasad wynikających z ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r., poz. 1371) oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz. 8),
8. regulaminu przewozu osób i bagażu,
9. przepisów dotyczących:
10. opłat za usługi przewozowe środkami komunikacji miejskiej w Słupsku,
11. uprawnień do przejazdów i ulgowych i uprawnień do przejazdów bezpłatnych tymi środkami.
12. Spełnienie powyższych warunków upoważnia Wykonawcę do wydania kontrolerowi identyfikatora wg wzoru uzgodnionego z Zarządem Infrastruktury Miejskiej w Słupsku.

**Identyfikator służbowy kontrolera** **musi zawierać**:

1. nazwę podmiotu zatrudniającego kontrolera i nazwę organizatora,
2. numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu osób i/lub bagażu,
3. zdjęcie kontrolującego,
4. zakres upoważnienia,
5. okres ważności,
6. pieczęć i podpis wystawiającego identyfikator,
7. pieczęć i podpis upoważniającego do kontroli w pojazdach komunikacji miejskiej w Słupsku tj. Dyrektora Zarządu Infrastruktury Miejskiej w Słupsku lub osoby przez niego upoważnionej.

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

# II . ZASADY PROWADZENIA KONTROLI

1. **Za gotowość do pracy kontrolera biletów uznaje się**:
2. prawidłowy wygląd (schludny i estetyczny ubiór, wykluczone krótkie spodnie u mężczyzn)
3. posiadanie identyfikatora,
4. posiadanie urządzenia kontrolerskiego służącego do wystawiania opłat dodatkowych oraz pobierania należności kartą płatniczą,
5. posiadanie zapasu druków wezwań do zapłaty opłaty dodatkowej, do wykorzystania w przypadku awarii urządzenia,
6. znajomość bieżących komunikatów Zarządu Infrastruktury Miejskiej w Słupsku dotyczących zmian   
   w ruchu, doraźnych dyspozycji itp.
7. Kontroler przystępujący do kontroli biletów i w trakcie jej przeprowadzania musi posiadać umieszczony   
   w dobrze widocznym dla pasażera miejscu identyfikator.
8. Kontrola może być przeprowadzana w składzie jednoosobowym lub w zespołach dwuosobowych, a każdy z kontrolujących spełniać musi warunki gotowości do pracy wymienione w punkcie 1 niniejszego rozdziału.
9. 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.
10. Kontroler zobowiązany jest do przestrzegania zasady blokowania kasowników na czas kontroli, według następujących wytycznych :
11. blokady dokonują prowadzący pojazd na polecenie kontrolera poparte okazaniem identyfikatora,   
    o którym mowa w rozdziale I punkcie 3,
12. 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,
13. odblokowania kasowników dokonuje prowadzący pojazd po zakończonej kontroli na polecenie kontrolera, nie później niż po dojechaniu do następnego przystanku,
14. po zakończeniu kontroli zasadniczej dopuszcza się kontrolę obserwacyjną jako kontrolę uzupełniającą.
15. Kontrola biletów winna być głośno ogłoszona w pojeździe i każdorazowo poprzedzona następującymi zwrotami do pasażerów: „proszę przygotować bilety do kontroli", a po jej zakończeniu "dziękuję".
16. Podczas przeprowadzania kontroli obowiązuje grzeczność i uprzejmość w stosunku do pasażerów:
17. kategorycznie zabrania się, niezależnie od okoliczności kontroli, zwracać się do pasażerów podniesionym tonem lub przyjmować lekceważącą postawę,
18. wszelkie formalności z pasażerami naruszającymi przepisy taryfowe lub porządkowe winny być załatwiane taktownie, grzecznie i stanowczo. Nie należy dopuszczać do sporu. Wykluczone jest komentowanie braku biletu, zachowań pasażerów, ocenianie postępowania, wyglądu itp.,
19. rozmowy prowadzone z pasażerami ograniczyć należy ściśle do przedmiotu kontroli. Informacje udzielane winny być w sposób wyczerpujący i zwięzły.

**III . ZASADY OKREŚLAJĄCE WAŻNOŚĆ BILETÓW**

1. **Bilet jednorazowy normalny i ulgowy** uznaje się za ważny dowód przejazdowy, jeżeli spełnia następujące warunki:
2. cena skasowanego biletu lub biletów nie jest niższa niż aktualna cena przejazdu na danej linii i odcinku,
3. posiada nadruk ZIM Słupsk,
4. spełnia parametry autentyczności (hologram, właściwy układ graficzny),
5. jest niezniszczony i posiada wszelkie cechy umożliwiające jego pełną identyfikację (seria, numer, nominał, znormalizowane wymiary),
6. bilet został skasowany w dniu kontroli tj. zawiera numer pojazdu w którym przeprowadzana jest kontrola biletów, datę i godzinę skasowania lub numer pojazdu w którym przeprowadzana jest kontrola biletów, datę, nadruk kursu zgodny z wydrukiem kasownika.
7. **Bilet okresowy** uznaje się za ważny dowód na przejazd, gdy odpowiada następującym warunkom:
8. posiada legitymację z danymi personalnymi oraz zdjęciem pasażera,
9. posiada aktualny druk biletowy o wartości odpowiadającej rodzajowi biletu wraz z dolnym paskiem odblaskowym i nadrukiem ZIM Słupsk,
10. na druku biletowym numer legitymacji jest zgodny z okazaną legitymacją,
11. nie nosi śladów przerabiania i nie jest zniszczony w sposób umożliwiający pełną identyfikację.
12. **Elektroniczny bilet okresowy** uznaje się za ważny dowód na przejazd, gdy odpowiada następującym warunkom:
13. numer biletu po wprowadzeniu do urządzenia kontrolującego widnieje w bazie danych,
14. numer dokumentu wpisany przez pasażera na bilecie odpowiada dokumentowi okazanemu do kontroli,
15. w przypadku dokumentu uprawniającego do ulgi bez zdjęcia konieczna jest weryfikacja z dokumentem posiadającym zdjęcie.
16. **Bilety na okaziciela** uznaje się za ważne dowody przejazdowe o ile spełniają następujące warunki :
17. posiadają cechy autentyczności wystawionej legitymacji,
18. posiadają aktualny druk biletowy wartości odpowiadającej rodzajowi biletu wraz z dolnym paskiem odblaskowym i numerem legitymacji zgodnym z okazanym dokumentem,
19. nie nosi śladów przerabiania i nie jest zniszczony w sposób umożliwiający pełną identyfikację.
20. **Bilety bezpłatne** (legitymacje) wydane przez Zarząd Infrastruktury Miejskiej w Słupsku i inne dokumenty określone przepisami wymagają sprawdzenia:
21. czy dokument jest aktualny i czy dotyczy osoby legitymującej się tym biletem, uprawnieniami,
22. czy nie nosi cech przerabiania,
23. czy posiadają odpowiednie zabezpieczenia określone odrębnymi przepisami.

**IV . POBIERANIE OPŁAT DODATKOWYCH I ZA USŁUGI PRZEWOZOWE**

1. W przypadku **jednoznacznego stwierdzenia naruszenia przepisów taryfowych** przez pasażera kontroler wystawia **wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej** poprzez urządzenie kontrolerskie lub awaryjnie na druku uzgodnionym z Zarządem Infrastruktury Miejskiej w Słupsku. Kontroler ma obowiązek uzasadnienia swojej decyzji, szczególnie w przypadku nie uznania okazanego biletu za ważny dowód na przejazd. W celu dochodzenia roszczenia należy zażądać od pasażera dokumentu stwierdzającego jego tożsamość.
2. Stosowanie przemocy w stosunku do pasażera jest zabronione. Kontroler może ująć podróżnego, który nie posiada ważnego biletu, odmawia uiszczenia opłaty dodatkowej i okazania dokumentu umożliwiającego ustalenie tożsamości i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub Straży Miejskiej w celu podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości lub do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub Straży Miejskiej. Podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera.
3. Zabrania się kontrolerom pod rygorem ostrych sankcji służbowych stosowania jakichkolwiek półśrodków zmierzających do wyegzekwowania kwoty należności z tytułu opłaty dodatkowej, a w szczególności:
4. przyjmowania przedmiotów od pasażerów tytułem „zastawu” do czasu doniesienia przez nich kwoty należności z tytułu opłaty dodatkowej,
5. odwiedzania mieszkań prywatnych z żądaniem uregulowania opłaty dodatkowej, nawet gdyby to miało miejsce na wyraźne życzenie zainteresowanego pasażera,
6. zaniżanie opłaty dodatkowej w stosunku do aktualnie obowiązującej i innych.
7. Na każde żądanie pasażera, kontroler musi umożliwić pasażerowi spisanie swojego numeru służbowego oraz poinformować 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:
10. biletów, co do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że są sfałszowane, przerabiane (jednorazowych, karnetów wieloprzejazdowych i miesięcznych),
11. 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.
12. W przypadkach stwierdzenia posługiwania się dokumentami tożsamości sfałszowanymi, przerabianymi lub okazywania przez osobę nie będącą ich prawnym właścicielem należy niezwłocznie powiadomić Policję.
13. **V . OCENA KONTROLERÓW**
14. Podmiot zatrudniający kontrolerów powinien prowadzić ocenę ich pracy ze szczególnym uwzględnieniem składanych na nich skarg, zażaleń oraz uzasadnionych odwołań od nałożonych niesłusznie opłat dodatkowych.
15. W przypadku rażącego naruszenia regulaminu kontroli biletowej, a zwłaszcza:
16. pobrania opłaty zaniżonej lub bez pokwitowania,
17. odstąpienia identyfikatora innej osobie,
18. wykonywania czynności kontrolnych po spożyciu alkoholu,

kontroler będzie natychmiast pozbawiony uprawnień do kontroli i zobowiązany do zwrotu identyfikatora   
a Wykonawca poniesie konsekwencję w postaci kar umownych.

1. **VI . PRZEPISY KOŃCOWE**
2. 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.
3. Na żądanie uprawnionych służb Zarządu Infrastruktury Miejskiej w Słupsku kontroler biletów ma obowiązek wylegitymować się.
4. Osoby wykonujące usługę kontroli biletów mają prawo do wydawania komunikatów kierowcy prowadzącemu pojazd komunikacji miejskiej w zakresie zablokowywania i odblokowywania kasowników, zatrzymania pojazdu do przybycia służb porządkowych, uniemożliwiania ucieczki pasażera (nie otwieranie drzwi) jak również zjazdu z trasy.
5. W przypadkach szczególnych i spornych kontroler zobowiązany jest podporządkować się poleceniom pracowników służb nadzoru ruchu Zarządu Infrastruktury Miejskiej w Słupsku.
6. W sytuacji, gdy w związku poleceniem kontrolera nastąpiło zatrzymanie pojazdu lub zmiany jego trasy kontroler zobowiązany jest :
7. 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,
8. poinformować sprawcę o sporządzeniu meldunku i wynikającym z tego obowiązku zapłaty opłaty dodatkowej za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy przejazdu,
9. przekazać meldunek przełożonym bezpośrednio po zakończeniu pracy, w dniu zdarzenia,
10. przekazać raport i dane personalne sprawcy do Zarządu Infrastruktury Miejskiej w Słupsku w dniu następnym.
11. W przypadku wydania nieuzasadnionego polecenia zjazdu pojazdu z trasy, kontroler (lub podmiot świadczący usługi kontroli biletów), pokrywa koszty związane z wyłączeniem pojazdu z ruchu.
12. Zabrania się kontrolerom uniemożliwiania normalnej wymiany pasażerów na przystankach z powodu nie zakończenia kontroli biletów.

|  |  |
| --- | --- |
| **ZAMAWIAJĄCY:** | **WYKONAWCA:** |