

REGULAMIN KONTROLI BILETOWEJ MZK NYSA

I. Zasady ogólne.

1. Kontrolerem biletowym w pojazdach MZK NYSA może zostać osoba, która spełnia niżej wymienione warunki:

- jest niekaralna,
- posiada odpowiednie predyspozycje psychospołeczne,
- reprezentuje wysoki poziom kultury osobistej w stosunku do pasażerów w czasie wykonywania kontroli,
- podczas wykonywania kontroli kontroler musi być ubrany czysto i schludnie; posiadać estetyczną fryzurę; kobiety stonowany makijaż; mężczyźni ogoloną twarz lub estetycznie utrzymany zarost,
- kontroler podczas wykonywania kontroli biletowej będzie posiadać identyfikator uprawniający do dokonywania kontroli,
- kontroler podczas wykonywania kontroli biletowej musi posiadać urządzenie elektroniczne (czytnik lub smartfon) w celu sprawdzenia e-biletów

2. Kandydat na kontrolera musi wykazać się znajomością: – regulaminu przewozu osób i bagażu ręcznego pojazdami MZK NYSA, – uprawnień do przejazdów bezpłatnych i ulgowych obowiązujących w MZK NYSA, – ogólnych zasad wynikających z Prawa Przewozowego, - uchwałami rady miejskiej w Nysie dotyczącymi komunikacji miejskiej (dostępne na stronie przewoźnika)

3. Kontrolerom spełniającym powyższe warunki MZK NYSA wydaje identyfikator. Identyfikator kontrolera zawiera: – nazwę podmiotu zatrudniającego kontrolera i nazwę przewoźnika, – numer identyfikacyjny, – zdjęcie kontrolującego, – okres ważności, – zakres upoważnienia, – pieczęć i podpis upoważniającego do kontroli w pojazdach MZK NYSA . 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. Kontroler przystępujący do kontroli biletowej i w trakcie jej przeprowadzania musi posiadać umieszczony w dobrze widocznym dla pasażera miejscu, identyfikator.

2. Zabrania się kategoriernie 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.

3. Kontroler może dokonać blokady kasowników na czas kontroli, według następujących wytycznych: – blokady dokonują prowadzący pojazd na prośbę kontrolera poparte okazaniem identyfikatora kontrolerskiego, – kontroler jest bezwzględnie zobowiązany upewnić się przed podaniem sygnału do zablokowania kasowników czy wszyscy pasażerowie, którzy wsiadli na ostatnim przystanku skończyli kasować bilety i nie wykazują takiego zamiaru, – odblokowania kasowników dokonuje prowadzący pojazd po zakończonej kontroli, nie później niż po dojechaniu do następnego przystanku.

4. 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”.

5. 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. Ewentualne nagrywanie kontroli oraz jej archiwizacja powinno odbywać się zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych i tylko po uzyskaniu zgody od MZK Nysa na nagrywanie kontroli.

6. W czasie kontroli dzieci do 13 roku życia, powinny być traktowane w sposób szczególny z uwzględnieniem wrażliwości i psychiki dziecka. W szczególnie trudnych sytuacjach zaleca się przekazanie opłaty dodatkowej za brak ważnego biletu na przejazd lub dokumentu uprawniającego do zniżki w zamkniętej kopercie adresowanej do opiekunów dziecka.

I. Zasady określające ważność biletów.

1. Bilet jednorazowy normalny i ulgowy oraz wieloprzejazdowy (np. całonocny, czasowy itp.) 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 fluorescencyjne (niebieskie i żółte) widoczne w świetle UV, farba fluorescencyjna 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

2. Bilet miesięczny uznaje się za ważny dowód przejazdowy, gdy odpowiada następującym warunkom: – posiada dane personalne połączone z blankietem biletu wydanym przez MZK Nysa (punkt sprzedaży biletów) – przejazd odbywa się rodzajem linii odpowiadającej cenie biletu (strefa I, II i III).

3. 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 wystawić wezwanie do zapłaty na druku zaakceptowanym przez MZK Nysa. Wezwanie do zapłaty powinno zostać wystawione na podstawie dokumentu tożsamości, którym legitymuje się pasażer.

2. 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.

3. Do pobierania, nakładania i egzekwowania opłat za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego upoważniony jest MZK Nysa lub podmiot wskazany przez przewoźnika.

4. Zabrania się kontrolerom stosowania jakichkolwiek póśrodków 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.

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

6. 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 i wykonać zdjęcie takiego biletu za pomocą telefonu.

7. 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.

8. 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.

3. 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 musi znajdować się na terenie miasta Nysa z możliwością dojazdu autobusem komunikacji miejskiej.

4. MZK Nysa ma prawo kontrolować pracę rewizorów niezależnie od firmy zatrudniającej ww. osoby. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości w pracy kontrolerów MZK ma prawo żądać od podmiotu zatrudniającego kontrolerów do podjęcia czynności dyscyplinarnych.

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 MZK Nysa 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/przewozów MZK Nysa.

5. W sytuacjach bezpośredniego zagrożenia bezpieczeństwa pasażerów, kontrolerów bądź obsługi pojazdu należy powiadomić policję oraz Dyspozytora MZK Nysa.
6. Podczas wykonywania kontroli musi odbywać się normalna wymiana pasażerów.
7. W przypadku zmiany trasy linii (np. dowieszenie na komisariat policji pasażera, który odmówił wylegitymowania) podmiot wykonujący kontrolę ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym fakcie władze MZK w Nysie.