

INSTRUKCJA pracy kontrolera biletów

§ 1

Użyte w Instrukcji określenia oznaczają:

- 1) **czynności pokontrolne** – czynności związane z nałożeniem opłaty dodatkowej,
- 2) **dokumenty przewozu** – bilety i dokumenty uprawniające do korzystania z usług i ulg przewozowych w środkach lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie,
- 3) **druk opłaty dodatkowej** – druk ścisłego zarachowania "Wezwanie do zapłaty/potwierdzenie wpłaty", który kontroler wystawia pasażerowi w przypadku ujawnienia braku ważnego dokumentu przewozu lub braku dokumentu potwierdzającego uprawnienia do ulgi,
- 4) **dyspozytor** – pracownik Zarządu Transportu Miejskiego (ZTM) wykonujący czynności pomocnicze związane z obsługą i rozliczaniem kontrolerów biletów, kontrolerów PKB oraz kontrolerów SKM,
- 5) **karta przenoszenia danych** – karta w formie karty miejskiej przy pomocy której kontroler przenosi dane o pojeździe z kasownika do urządzenia kontrolerskiego,
- 6) **komplet druku opłaty dodatkowej** – druk opłaty dodatkowej składający się z oryginału, kopii oraz dwóch odcinków do wpłaty, o tej samej serii i numerze,
- 7) **kontroler biletów** – osoba uprawniona do kontroli dokumentów przewozu oraz uprawnień do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów w środkach lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie,
- 8) **kontrola uprawnień zwana dalej kontrolą** – kontrola posiadanych przez pasażerów biletów i dokumentów uprawniających do korzystania z usług przewozowych,
- 9) **przepisy porządkowe** – ogólnie obowiązujące przepisy prawa oraz akty prawa miejscowego regulujące zasady przewozu osób w szczególności Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m. st. Warszawie,
- 10) **System Pobierania Opłat za Przejazdy zwany dalej SPOzP** – całość urządzeń technicznych i oprogramowanie systemu biletowego ZTM,
- 11) **usługi** – usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie wykonywane na podstawie zawartej umowy przewozu,
- 12) **zalogowanie** – zarejestrowanie się przez kontrolera biletów w SPOzP na podstawie karty przenoszenia danych przy pomocy urządzenia kontrolerskiego,
- 13) **Wykonawca** – pracodawca kontrolera biletów.
- 14) **Zamawiający** – Zarząd Transportu Miejskiego.

§ 2

1. Kontroler biletów zobowiązany jest do wykazania się znajomością:
 - 1) przepisów porządkowych, Taryfy przewozowej, uprawnień do ulg i sposobu ich dokumentowania oraz innych aktów regulujących zasady wykonywania przewozów i wysokości pobieranych opłat,
 - 2) układu komunikacji obsługiwanej przez środki lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie,
 - 3) wzorów, rodzajów i kodów elektronicznych biletów oraz innych dokumentów potwierdzających uprawnienia,
 - 4) dyspozycji i informacji przekazanych przez Zamawiającego oraz Wykonawcę, dotyczących bieżącego wykonywania zadań związanych z kontrolą dokumentów przewozu,
 - 5) postanowień niniejszej Instrukcji.

2. Kontroler biletów przystępujący do pracy zobowiązany jest do posiadania:
 - 1) identyfikatora służbowego,
 - 2) urządzenia kontrolerskiego,
 - 3) karty przenoszenia danych,
 - 4) co najmniej 25 szt. druków opłaty dodatkowej,
 - 5) co najmniej 2 szt. druków „Pokwitowanie na zatrzymany bilet/dokument”,
 - 6) co najmniej 10 szt. jednorazowych wejściówek do metra,
 - 7) co najmniej 1 szt. raportu kontrolera,
 - 8) pieczętki z numerem identyfikacyjnym,
 - 9) sprawnych narzędzi pracy wydawanych przez Zamawiającego oraz Wykonawcę,
 - 10) innych elementów ustalanych przez Zamawiającego oraz Wykonawcę.

3. Kontroler biletów realizując obowiązki służbowe zobowiązany jest do utrzymania schludnego wyglądu zewnętrznego, w tym do przestrzegania następujących zasad ubioru:
 - 1) spodnie lub spódnica uprasowane, w kolorze jednolitym oraz stonowanym, za wyjątkiem typu i rodzaju wojskowego, sportowego oraz dżinsowego,
 - 2) marynarka lub kurtka z materiału bawełna, ortalion lub zbliżone, w kolorze jednolitym i stonowanym, z wyłączeniem typu i rodzaju wojskowego, sportowego oraz dżinsowego,
 - 3) koszula krótki lub długi rękaw w kolorze jednolitym oraz stonowanym,
 - 4) obuwie - półbuty, trzewiki, kozaki o wzorze i kolorze jednolitym: brąz, granat, czarny lub szary,
 - 5) nakrycie głowy stosowne do pory roku z materiału bawełna lub zbliżone o wzorze i kolorze jednolitym oraz stonowanym, za wyjątkiem typu „bejsbolówka”,
 - 6) sweter lub kamizelkę z dzianiny dopuszcza się jako docieplenie, noszone jedynie pod kurtką w kolorze jednolitym oraz stonowanym,
 - 7) torba podręczna w kolorze jednolitym oraz stonowanym,
 - 8) całość ubioru utrzymana w sposób schludny, czysty, guziki i suwaki pozapinane, kieszenie płaskie (niepowypychane),
 - 9) włosy oraz zarost niezależnie od długości utrzymane w sposób schludny i czysty, wizerunek zgodny z zamieszczonym na identyfikatorze zdjęciem, dodatki do włosów stonowane w kolorystyce.

Ostateczna interpretacja spełniania powyżej określonych wymogów należy do Zamawiającego.

4. Kontroli wymagań wskazanych w ust. 1, 2 i 3 może dokonywać kierownik Działu Kontroli Biletów ZTM, kierownik sekcji Działu Kontroli Biletów ZTM, dyspozytor, pracownik ds. nadzoru służby kontrolerskiej ZTM oraz osoby upoważnione przez Wykonawcę.

5. W przypadku niespełnienia przez kontrolera biletów wymagań określonych w ust. 1, 2 i 3 może on zostać niedopuszczony do realizacji zadań służbowych lub zobowiązany do natychmiastowego ich zakończenia i oddania się do dyspozycji Wykonawcy.

§ 3

1. Za czas wykonywania czynności kontrolerskich w danym dniu pracy przez kontrolera biletów, uznaje się moment włączenia/wyłączenia urządzenia kontrolerskiego. Urządzenie powinno zostać włączone w chwili jego odebrania od dyspozytora ZTM i wyłączone w momencie jego zdawania.

2. Na zakończenie wykonywania kontroli w danym dniu pracy kontroler biletów zobowiązany jest zdać wypełnione druki opłat dodatkowych wraz z wypełnionym i podpisanym „Szczegółowym raportem pracy kontrolera”.

3. Dyspozytor ma obowiązek:
 - 1) przekazania kontrolerom biletów aktualnych przepisów, dyspozycji oraz informacji mających znaczenie dla realizacji czynności służbowych, a także zadań doraźnych oraz wytycznych określających sposób ich wykonania i taktyki działania, jeśli nie zostały wcześniej przekazane Wykonawcy, w szczególności przekazywać aktualny wykaz dokumentów zastrzeżonych, zgłoszonych przez pasażerów do ZTM,
 - 2) zwrócenia uwagi na stan psychofizyczny kontrolerów biletów i odpowiedniego reagowania w przypadkach budzących wątpliwość.
4. Kontroler biletów pracuje wyłącznie w wyznaczonym rejonie.
5. Kontroler biletów obowiązany jest niezwłocznie dotrzeć w wyznaczony rejon zgodnie z harmonogramem kontroli.
6. Rejon pracy kontrolera biletów może zostać zmieniony w sposób doraźny m.in. w przypadku wystąpienia zatoru komunikacyjnego lub innego zakłócenia w ruchu pojazdów komunikacji miejskiej spowodowanego w szczególności: awarią infrastruktury drogowej, zamknięciem dla ruchu odcinka trasy komunikacyjnej, kolizją lub wypadkiem. Decyzję o dyslokacji kontrolerów biletów w inny rejon, podejmuje Zamawiający.
7. W „Szczegółowym raporcie pracy kontrolera”, o którym mowa w ust. 2, kontroler biletów zobowiązany jest wykazać przerwy w pracy trwające powyżej 20 minut, a w przypadku kontroli przeprowadzanej w pociągach linii S przerwy w pracy dłuższe niż 60 minut.
8. W przypadku stwierdzenia przez kontrolera biletów długotrwałych opóźnień w kursowaniu pojazdów danej linii komunikacji miejskiej wynoszących powyżej 10 minut w stosunku do ustalonego rozkładu jazdy, kontroler biletów informuje o tym fakcie Zamawiającego, który podejmuje decyzję o dyslokacji kontrolera biletów w inny rejon służbowy do czasu ustania przyczyny utrudnienia.

§ 4

Każdy kontroler biletów podstawowo prowadzi kontrolę w zespole składającym się z co najmniej dwóch kontrolerów Wykonawcy lub wspólnie z kontrolerami Zamawiającego.

§ 5

1. Celem kontroli jest stwierdzenie, czy pasażer posiada odpowiednie dokumenty przewozu.
2. Kontrola rozpoczyna się w pojeździe lub w strefie biletowej metra.
3. Kontrolę podstawowo rozpoczyna się po odjeździe pojazdu z przystanku (nie dotyczy metra) po:
 - 1) stwierdzeniu, że pasażerowie, którzy wsiedli do pojazdu na ostatnim przystanku przed rozpoczęciem kontroli skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru,
 - 2) zalogowaniu się, a tym samym zablokowaniu kasowników w pojeździe,
 - 3) umieszczeniu identyfikatorów służbowych w miejscu widocznym dla pasażerów, do czasu zakończenia wszystkich czynności służbowych w stosunku do kontrolowanych osób,
 - 4) ogłoszeniu kontroli w sposób kulturalny, wyraźny oraz głośny.
4. W przypadku przeprowadzania kontroli w strefie biletowej metra (na stacji lub we wnętrzu pociągu) kontroler powinien logować się na każdej stacji, na której przeprowadza kontrolę.

5. Weryfikacji ważności biletów należy dokonywać poprzez:
 - 1) w przypadku biletu występującego w formie kartonika przeciągnięcie biletu przez szczelinę służącą do odczytu danych w urządzeniu kontrolerskim oraz ocenę wzrokową;
 - 2) w przypadku biletu zakodowanego na karcie zbliżeniowej przyłożenie karty do czytnika. Podczas weryfikacji biletów imiennych zakodowanych na spersonalizowanej karcie zbliżeniowej kontroler zobowiązany jest porównać zgodność wizerunku osoby okazującej bilet ze zdjęciem na awersie karty, które powinno przedstawiać tę właśnie osobę;
 - 3) kontrolę wzrokową ważności biletu w telefonie komórkowym pasażera w przypadku biletu zakupionego za pomocą telefonu komórkowego;
 - 4) ocenę wzrokową w przypadku innych biletów, zaakceptowanych przez Zamawiającego, występujących w formie papierowej
 - 5) w inny sposób określony przez Zamawiającego.
6. Weryfikacja ważności biletów Warszawiaka, Ulgowego Biletu Warszawiaka, Biletu Młodego Warszawiaka, Biletu „Warszawa +” odbywa się poprzez zbliżenie karty do czytnika, porównanie zgodności wizerunku osoby okazującej bilet ze zdjęciem na awersie karty, które powinno przedstawiać tę właśnie osobę oraz sprawdzenie hologramu zamieszczonego na karcie bądź e-hologramu wgranego na nośnik.
7. W każdym przypadku okazania przez pasażera biletu ulgowego, kontroler zobowiązany jest sprawdzić dokumenty uprawniające do ulgi.
8. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 9, kontroler biletów jest obowiązany zaprzestać wykonywania dalszej kontroli po stwierdzeniu pierwszego przypadku braku dokumentów przewozu u pasażera. Pozostali członkowie zespołu wykonują dalej swoje czynności, jednakże w uzasadnionych sytuacjach mogą ich zaprzestać i udzielić wsparcia kontrolerowi wykonującemu czynności w stosunku do pasażera.
9. W przypadku jednoczesnego ujawnienia więcej niż jednego pasażera podróżującego bez dokumentów przewozu dopuszcza się możliwość podjęcia czynności pokontrolnych w stosunku do wszystkich ujawnionych pasażerów.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9 kontroler biletów podejmuje czynności pokontrolne w stosunku do jednego z ujawnionych pasażerów, a w stosunku do pozostałych tylko w sytuacji, gdy żaden inny członek zespołu nie może przeprowadzić tych czynności.
11. Kontroler biletów zatrzymuje dokumenty przewozu lub dokumenty potwierdzające uprawnienie do przejazdów ulgowych w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokumenty te są podrobione lub przerobione, z wyłączeniem dokumentów tożsamości.
12. W przypadku zatrzymania dokumentów, o których mowa w ust. 11, kontroler biletów jest zobowiązany do:
 - 1) wystawienia pasażerowi pokwitowania na zatrzymane dokumenty,
 - 2) poinformowania pasażera o dalszym toku postępowania,
 - 3) sporządzenia raportu i po zakończeniu wykonywania kontroli w danym dniu pracy zdania go wraz z załączonymi dokumentami dyspozytorowi ZTM.

§ 6

1. Podczas kontroli, niezależnie od sposobu zachowania się pasażera, kontroler biletów jest zobowiązany:
 - 1) przestrzegać zasad współżycia społecznego,

- 2) udzielać pasażerom zwięzłych i wyczerpujących informacji, ograniczających się do zadań służbowych kontrolera,
 - 3) powstrzymywać się od komentarzy w szczególności dotyczących braku biletu, zachowania pasażera, jego wyglądu itp.,
 - 4) okazywać awers identyfikatora na każde żądanie wszystkich wnioskujących o to osób.
2. Kontroler biletów zobowiązany jest ponadto do:
- 1) informowania prowadzącego pojazd o zdarzeniach mających wpływ na bezpieczeństwo jazdy,
 - 2) kontroli jakości usług świadczonych przez podmioty zewnętrzne w szczególności obserwacji właściwego działania kasowników, automatów biletowych i klimatyzacji w pojazdach oraz zgłaszania o wszystkich zauważonych nieprawidłowościach na bieżąco telefonicznie Zamawiającemu, a następnie pisemnie w formie raportu,
 - 3) pouczenia pasażerów w przypadku naruszania przez nich przepisów porządkowych z zachowaniem postanowień ust. 1,
 - 4) odpowiedniego reagowania w przypadkach zagrożenia bezpieczeństwa pasażerów i prowadzących pojazdy transportu zbiorowego.
3. Kontrolerowi biletów zabrania się :
- 1) przeszukiwania rzeczy pasażera bez względu na cel i okoliczności zdarzenia,
 - 2) przyjmowania jakichkolwiek przedmiotów w zastaw,
 - 3) odwiedzania prywatnych mieszkań, biur, szkół itp. celem ustalenia danych pasażera, czy pobrania opłaty dodatkowej w gotówce,
 - 4) umawiania się z kontrolowanymi pasażerami po godzinach pracy,
 - 5) rozpoczęcia kontroli w pojeździe poprzez wpisanie danych pojazdu z klawiatury urządzenia kontrolerskiego, za wyjątkiem przypadku awarii tego urządzenia lub karty przenoszenia danych,
 - 6) jednoczesnej kontroli więcej niż jednego dokumentu przewozu,
 - 7) prowadzenia kontroli poza wyznaczonym rejonem bez zgody Zamawiającego,
 - 8) przekazywania innemu kontrolerowi przydzielonych indywidualnie druków opłaty dodatkowej.

§ 7

1. W przypadku stwierdzenia, że pasażer nie posiada stosownych dokumentów przewozu, kontroler biletów zobowiązany jest:
 - 1) zażądać od pasażera okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości,
 - 2) sprawdzić czy dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości, którym legitymuje się pasażer nie znajduje się w wykazie zastrzeżonych dokumentów zgłoszonych Zamawiającemu przez pasażerów, w przypadku pozytywnym, należy postąpić zgodnie z punktem 5, sporządzić raport według zasad określonych w § 8 ust. 8 oraz poinformować funkcjonariusza Policji lub inny organ porządkowy o tym fakcie,
 - 3) poinformować o możliwości wniesienia opłaty na miejscu wraz z podaniem skutków odmowy udzielenia danych z dokumentu potwierdzającego tożsamość (m.in. utrudniony proces reklamacyjny) lub możliwości wystawienia wezwania do zapłaty, uzyskać informację zwrotną dotyczącą formy wybranej przez pasażera,
 - 4) pobrać należność za przewóz wraz z opłatą dodatkową z jednoczesnym wystawieniem potwierdzenia wpłaty albo wystawić wezwanie do zapłaty, rzetelnie wypełniając wszystkie pola ww. druków ze szczególnym uwzględnieniem rzeczywistego czasu i miejsca kontroli oraz opisem okoliczności ujawnienia danego pasażera,
 - 5) w przypadku, gdy kontroler biletów wystawia wezwanie do zapłaty na podstawie ustnego oświadczenia pasażera, zobowiązany jest do potwierdzenia autentyczności danych osobowych za pośrednictwem funkcjonariusza Policji lub innych organów

- porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawa uprawnienia do ustalenia tożsamości pasażera,
- 6) wezwać pasażera do podpisania druku opłaty dodatkowej i wręczyć pasażerowi kopię druku opłaty dodatkowej,
 - 7) zwrócić dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości, jeżeli został udostępniony kontrolerowi,
 - 8) w przypadku odmowy podpisania i/lub przyjęcia przez pasażera wystawionego druku opłaty dodatkowej kontroler biletów zobowiązany jest zamieścić na blankiecie odpowiedni zapis: „odmowa podpisu”, „odmowa przyjęcia”,
 - 9) na życzenie pasażera dopuszcza się wydanie druku opłaty dodatkowej pomimo odmowy podpisu, w takim przypadku kontroler zobowiązany jest zamieścić na blankiecie zapis: „odmowa podpisu, kopię wydano”,
 - 10) w przypadku niewyrażenia zgody przez pasażera na udostępnienie jego danych osobowych lub odmowy udostępnienia tych danych przez funkcjonariusza Policji, kontroler biletów zobowiązany jest do wypełnienia wszystkich rubryk wezwania do zapłaty, z wyjątkiem pól dotyczących danych personalnych pasażera,
 - 11) poinformować pasażera o trybie odwoławczym od nałożonej opłaty dodatkowej,
 - 12) w każdym przypadku podania przez pasażera jako przyczyny przeterminowania ważności biletu czasowego opóźnienia się środka komunikacji miejskiej, kontroler biletów zobowiązany jest do wpisania takiej informacji do rubryki „uwagi” wystawionego druku opłaty dodatkowej,
 - 13) poinformować pasażera o możliwości kontynuowania podróży pojazdem, w którym został wystawiony druk opłaty dodatkowej.
2. W sytuacji wyrażenia przez pasażera żądania opuszczenia pojazdu, kontroler biletów zobowiązany jest poinformować, że wystawiony druk opłaty dodatkowej, nie upoważnia do kontynuowania podróży innym pojazdem.

§ 8

1. W przypadku niezapłacenia należności za przewóz wraz z opłatą dodatkową i nie okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości kontroler biletów ma prawo ująć pasażera i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają prawo do podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości.
2. Ujęcie pasażera powinno powodować możliwie najmniejszą dolegliwość dla osoby, wobec której je zastosowano.
3. Ujęcie powinno być zastosowane po uprzednim bezskutecznym wezwaniu pasażera do zachowania zgodnego z prawem i pozostania w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera i tylko wówczas, gdy pasażer z tego miejsca oddala się.
4. Kontroler biletów może odstąpić od uprzedniego wezwania pasażera do pozostania w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera jeżeli zwłoka spowodowałaby oddalenie się pasażera z tego miejsca.
5. Kontroler biletów odstępuje od stosowania ujęcia, jeżeli pasażer podporządkuje się jego wezwaniu do pozostania w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera.
6. Ujęcia wobec kobiet o widocznej ciąży oraz osób o widocznym kalectwie stosuje się z zachowaniem zasad szczególnej ostrożności.

7. W przypadku ustalenia tożsamości pasażera przez funkcjonariusza Policji, kontroler biletów zwraca się do funkcjonariusza Policji o przekazanie danych osobowych pasażera celem wystawienia wezwania do zapłaty.
8. Z czynności ujęcia oraz odmowy okazania przez pasażera dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości kontroler biletów jest obowiązany sporządzić raport, który powinien zawierać w szczególności:
 - 1) datę i godzinę kontroli,
 - 2) miejsce zdarzenia,
 - 3) opis postępowania kontrolera poprzedzającego zdarzenie,
 - 4) opis zachowania pasażera,
 - 5) skutki zastosowania określonych środków przez kontrolera,
 - 6) dane ewentualnych świadków,
 - 7) informacje o interwencji organów porządkowych,
 - 8) inne ważne okoliczności.

§ 9

1. Wydawanie kontrolerowi biletów druków opłat dodatkowych jest odnotowywane w odpowiednich rejestrach z uwzględnieniem: daty pobrania, nazwiska, imienia i numeru służbowego kontrolera, numeracji wydanych druków oraz potwierdzane czytelnym podpisem kontrolera.
2. Kontroler biletów jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu druków opłat dodatkowych: błędnie wypełnionych, uszkodzonych lub anulowanych, wraz z raportem wyjaśniającym.
3. W sytuacji pozostawienia lub wręczenia kontrolerowi biletów przez pasażera jakichkolwiek rzeczy bądź dowolnej kwoty pieniężnej, która nie odpowiada równowartości opłaty dodatkowej, zobowiązany jest on natychmiast po zakończeniu przedmiotowej kontroli powiadomić telefonicznie o tym fakcie dyspozytora oraz niezwłocznie sporządzić raport z opisem zdarzenia. Raport wraz z gotówką kontroler biletów zdaje dyspozytorowi.
4. Każdorazowo po zakończeniu czynności służbowych, kontroler biletów zobowiązany jest do rozliczenia się z pobranych od pasażerów opłat dodatkowych oraz należności za przewóz, według zasad obsługi i rozliczania płatności określonych w załączniku nr 2 do Umowy.

§ 10

W przypadku braku możliwości o obiektywnym charakterze przekazania dokumentów oraz rozliczenia po zakończeniu czynności kontrolnych, kontroler biletów zobowiązany jest dokonać rozliczenia w następnym dniu pełnienia czynności kontrolnych zgodnie z harmonogramem.

§ 11

Rozstrzygnięcia w sytuacjach nieokreślonych niniejszą Instrukcją oraz interpretacja jej zapisów należą do Zamawiającego.