

CZĘŚĆ III

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

**ZASADY PROWADZENIA KONTROLI BILETOWEJ W AUTOBUSACH
KOMUNIKACJI
MIEJSKIEJ, KTÓREJ ORGANIZATOREM JEST GMINA BIELAWA**

I. Dla pracowników zatrudnionych na stanowisku kontrolera biletowego:

1. Każda osoba przyjmowana na stanowisko kontrolera biletowego zobowiązana jest przejść szkolenie teoretyczne i praktyczne w obecności przedstawiciela zamawiającego
2. Szkolenie musi obejmować znajomość:
 - a) regulaminu przewozów przewoźnika
 - b) regulaminu kontroli biletowej,
 - c) przebiegu linii komunikacyjnych Zamawiającego
 - d) ogólnych zasad wynikających z Prawa Przewozowego i przepisów prawa miejscowego
 - e) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO), jak również Polskiej ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000, 1669)

II. Zasady prowadzenia kontroli:

1. Kontroler przystępujący do kontroli biletowej i w trakcie jej prowadzenia musi posiadać przypięty w dobrze widocznym miejscu dla pasażera identyfikator.
2. Kontrola winna być prowadzona w zespole przynajmniej 2-osobowym, składającym się z upoważnionych kontrolerów.
3. Wygląd kontrolerów w trakcie prowadzenia kontroli musi być schludny, a sposób wykonywania kontroli kulturalny.
4. Zabrania się prowadzenia kontroli biletowej przez kontrolerów biletowych będących w stanie nietrzeźwym lub wskazującym na spożycie alkoholu.
5. Stosowanie przemocy w stosunku do pasażera jest zabronione.
6. Kontroler w żadnym przypadku nie ma prawa podnosić głosu wobec pasażera, komentowania braku uprawnień do przejazdów ze zniżką lub bezpłatnych oraz głośnego odczytywania danych osobowych.
7. Pasażerowi, który nie posiada biletu, odmawia uiszczenia opłaty dodatkowej i okazania dokumentu umożliwiającego ustalenia tożsamości, można utrudnić opuszczenie pojazdu i wezwać straż miejską, policję – na miejsce zdarzenia lub dowiezienie do najbliższej jednostki policji, straży miejskiej .
8. Ustala się n/w dokumenty na podstawie których kontroler może spisać dane osobowe pasażera:
 - a) dowód osobisty,
 - b) legitymacja szkolna,
 - c) legitymacja studencka,
 - d) prawo jazdy,
9. W przypadku niemożliwości wylegitymowania się dokumentem uprawniającym do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, w momencie kontroli, kontroler winien poinformować pasażera, iż przedłożenie w ciągu 2-ch dni roboczych stosownych dokumentów w siedzibie wskazanej przez Wykonawcę umożliwi anulowanie

nałożonej kary, po pobraniu przez Wykonawcę opłaty manipulacyjnej w wysokości 10 % nałożonej kary .

10. Kontrolerzy mogą rozpocząć kontrolę, w momencie gdy pojazd jest w ruchu
11. Kontroler ogłasza początek kontroli mówiąc głośno i wyraźnie „, dzień dobry (dobry wieczór), proszę przygotować bilety do kontroli”.
12. Prowadzenie kontroli bez zablokowania kasowników jest niedozwolone.
13. Bezpośrednio przed podjęciem czynności sprawdzających, kontroler powinien uzyskać wydruk kasownika na tzw. kontrolce.
14. Na żądanie, kontroler powinien umożliwić pasażerowi poznanie swojego numeru służbowego oraz udzielić informacji o miejscu i terminach składania reklamacji.
15. Okazane bilety są własnością pasażera i nie wolno ich zabierać, należy tylko spisać numer biletu i podpisać go z datą. w przypadku stwierdzenia biletów noszących znamiona fałszerstwa, należy je zatrzymać.
16. W trakcie wykonywania czynności służbowych kontroler zobowiązany jest udzielić wyjaśnień na pytanie dotyczące taryfy, rodzajów biletów, przepisów porządkowych i opłat dodatkowych.
17. Zabrania się kontrolerowi uniemożliwiania opuszczenia przez pasażerów pojazdu, który zatrzymał się na przystanku z powodu nie zakończenia przez nich kontroli biletowej.
18. Odblokowanie kasowników następuje na wniosek kontrolera.
19. Kontroler nie ma prawa wydawać poleceń obsłudze pojazdu – za wyjątkiem zwrócenia się o zablokowanie kasowników lub zwrócenia się do obsługi pojazdu o dowieszenie do siedziby policji lub straży miejskiej .
20. W sytuacjach wyjątkowych, uzasadnionych bezpieczeństwem pasażerów lub stanem technicznym pojazdu kontroler musi się również podporządkować prowadzącemu pojazd.
21. Kontroler ma prawo w uzasadnionych przypadkach dowieźć do siedziby Policji lub Straży Miejskiej pasażerów nie posiadających dokumentów na podstawie których można by stwierdzić tożsamość w celu ustalenia tożsamości tych pasażerów lub pasażerów, którzy stanowią zagrożenie dla kontrolujących lub współpasażerów
22. Fakt przeprowadzenia kontroli biletowej kontroler winien udokumentować poprzez stosowny zapis w karcie pojazdu, w którym dokonano kontroli .Zapis powinien określać :
 - a) datę i godzinę przeprowadzenia kontroli
 - b) nazwisko i podpis kontrolującego

III. Przepisy oraz taryfa stosowana u Zamawiającego

Przy realizacji umowy Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do znajomości i respektowania przepisów UCHWAŁY NR XLVII/343/09 RADY MIEJSKIEJ BIELAWY z dnia 30 września 2009 r. w sprawie opłat za usługi przewozowe lokalnego transportu zbiorowego, wprowadzenia przepisów porządkowych przy przewozie osób i bagażu ręcznego oraz określenia ulg i wzoru dokumentów potrzebnych przy korzystaniu z ulg w przejazdach pojazdami lokalnego transportu zbiorowego z późniejszymi zmianami.