PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

OR-03.0003.697.2024

Pan
Rafał Zawiślak
Radny Miasta Krakowa

Odpowiadając na Pana interpelację w sprawie efektów zmiany realizatora kontroli biletów, przekazaną przez Pana Jakuba Koska, Przewodniczącego Rady Miasta Krakowa 5 listopada 2024 r., uprzejmie informuję.

Przejęcie realizacji kontroli biletowej przez Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie było rezultatem odstąpienia od realizacji usługi ówczesnego jej wykonawcy, tj. spółki Rewizor, który 30 czerwca 2023 r. wypowiedział umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Podjęta wtedy decyzja o zatrudnieniu kontrolerów w ZTP była jedyną możliwą decyzją w kontekście zachowania ciągłości działania kontroli biletowej w Krakowie, gdyż organizacja kolejnego zamówienia publicznego (proces przygotowania, ogłoszenia i procedowania postępowania) na zlecenie usługi na zewnątrz spowodowałaby brak funkcjonowania kontroli w Mieście nawet przez rok. Taka sytuacja z kolei spowodowałaby drastyczne obniżenie poziomu sprzedaży biletów komunikacji miejskiej w Krakowie.

Priorytetem Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie było zachowanie ciągłości kontroli biletowej w Mieście i dodatkowo większa kontrola nad każdym etapem pracy kontrolerów. ZTP jako pracodawca zajmuje się we własnym zakresie szkoleniem nowozatrudnionych kontrolerów oraz bezpośrednim nadzorem podczas ich pracy w terenie. Celem przejęcia tych zadań była również poprawa wizerunku kontroli biletowej, który został mocno nadszarpnięty w czasie realizacji tych czynności przez ostatniego wykonawcę. Podczas szkoleń grupowych i indywidualnych rozmów zwraca się szczególną uwagę na kulturę osobistą kontrolerów i sposób przeprowadzania kontroli biletów w pojazdach komunikacji miejskiej w Krakowie. W opinii ZTP cele te są realizowane w sposób ciągły.

Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie bezpośrednio nadzoruje zgodność pracy kontrolerów z obowiązującymi procedurami. Jeśli ZTP zidentyfikuje błąd kontrolera, niezwłocznie ten błąd koryguje (o ile jest to możliwe). Z kontrolerem przeprowadzana jest rozmowa dyscyplinująca. Dodatkowo w umowach o pracę zawarte są regulacje dotyczące kar umownych za poszczególne błędy kontrolerów.

Aktualnie kontrolerzy nakładają miesięcznie 6-7 tysięcy wezwań do zapłaty. W okresie, gdy kontrola biletów realizowana była przez wykonawcę zewnętrznego tj. Spółkę Rewizor, nakładano średnio 9 tysięcy wezwań w ciągu miesiąca, co było związane z możliwością pozyskania przez wykonawcę dodatkowego wynagrodzenia. Ten wysoki wskaźnik nałożonych opłat determinował jednak dużą ilość zasadnych reklamacji, co powodowało konieczność anulowania wezwań do zapłaty i dokonywania zwrotów pobranych opłat dodatkowych. Porównując pierwsze 6 miesięcy 2023 r., kiedy kontrole prowadziła spółka Rewizor i otrzymywała wynagrodzenie na podstawie zawartej umowy, z I półroczem 2024 r., od kiedy kontrolerzy są zatrudnieni w ZTP, koszt poniesiony przez ZTP jest mniejszy o blisko 1,5 mln zł.

z up. PREZYDENTA MIASTA

Stanisław Kracik
Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa

Signed by / Podpisano przez:

Stanisław Kracik
Gmina Miejska Kraków - Urząd Miasta Krakowa

Date / Data: 2024-11-14 17:54

Otrzymują:
1. Adresat
2. Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie
3. Biuletyn Informacji Publicznej
4. Aa