

Sprawozdanie
kontroli przeprowadzonej 21 kwietnia 2008 r.

w
Komunikacji Miejskiej w Kołobrzegu
Spółka z o.o. ul. Solna 2

Kontrolę przeprowadziła Rada Nadzorcza Komunikacji Miejskiej w Kołobrzegu, w składzie:

- | | |
|----------------------|---|
| - Maciej Wielogórski | - Przewodniczący Rady Nadzorczej |
| - Stanisław Klejny | - z-ca Przewodniczącego Rady Nadzorczej |
| - Elżbieta Jaczyńska | - członek Rady Nadzorczej |
| - Paweł Manturewicz | - członek Rady Nadzorczej |
| - Marek Panas | - członek Rady Nadzorczej. |

Temat kontroli: **Skargi i reklamacje pasażerów.**
 Funkcjonowanie systemu biletu elektronicznego.

Wyjaśnień udzieliły n/w osoby:

Andrzej Olichwiruk - prezes zarządu

Dokonane ustalenia.

W trakcie kontroli ustalono, że z uwagi na niewielką liczbę skarg i reklamacji pasażerów na działalność Komunikacji Miejskiej w Kołobrzegu Spółka z o.o, są one rozpoznawane bezpośrednio przez zarząd spółki.

I. W roku 2007 wpłynęło 15 pisemnych skarg oraz 4 skargi telefoniczne. W trakcie roku 2008 do tej pory wpłynęły 2 skargi telefoniczne, nie było skarg pisemnych. Na skargi telefoniczne, zależnie od ich wagi, odpowiedź udzielana jest bezpośrednio telefonicznie lub na piśmie. W spółce prowadzona jest ewidencja skarg. Skargi dotyczyły głównie relacji z kierowcami, przedwczesnych odjazdów z przystanków krańcowych oraz przedłużających się postojów związanych ze sprzedażą biletów pasażerom. Sprawy dotyczące konkretnych zachowań danego kierowcy są wyjaśnianie bezpośrednio z kierowcą. W kontrolowanym okresie nie było potrzeby podejmowania działań dyscyplinarnych wobec pracowników spółki. Co do sprzedaży biletów przez kierowców, jest to kwestia rozbieżnych oczekiwań pasażerów – z jednej strony są pasażerowie którzy regularnie korzystają z możliwości zakupu biletu u kierowców (nie tylko przyjezdni, również miejscowi), a z drugiej ci którzy korzystają z biletu elektronicznego niecierpliwą się z powodu przedłużonych

postojów na przystankach. Obecnie sprzedaż biletów prowadzą dwa kioski Komunikacji Miejskiej – przy ul. Kniewskiego i przy ul. Grochowskiej. Za sprzedaż w autobusach kierowcy otrzymują premię 20% od wartości sprzedanych biletów. Wnioski i skargi można przysyłać również drogą elektroniczną, ze strony internetowej www.km.kolobrzeg.pl

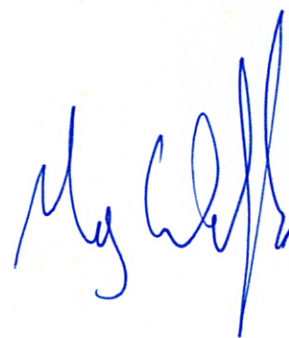
II. Odnośnie funkcjonowania systemu biletu elektronicznego .

Po blisko 2 latach od wdrożenia systemu biletu elektronicznego można stwierdzić, że system prawidłowo spełnia swoją rolę. Analiza danych z systemu biletu elektronicznego pozwala na ustalenie stopnia wykorzystania biletów przez poszczególnych pasażerów, obłożenia linii oraz stopnia korzystania z usług spółki przez pasażerów uprawnionych do ulg. Dla przeprowadzenia wartościowych analiz potrzebny jest jednak dłuższy, kilkuletni okres funkcjonowania systemu pozwalający na ustalenie długookresowych trendów.

Z uwagi na dużą liczbę turystów oraz mieszkańców korzystających ze środków komunikacji miejskiej w sposób okazjonalny, nieodzownym uzupełnieniem systemu biletu elektronicznego jest możliwość zakupu jednorazowych biletów na przejazd u kierowcy.

Spółka prowadzi rozmowy z miastem w celu zapewnienia obsługi systemu parkometrów na terenie Kołobrzegu, nastąpi to prawdopodobnie od jesieni.. Będzie to nowatorskie na skalę krajową rozwiązanie, powiązane z systemem biletu elektronicznego w dwojaki sposób: będzie można doładować bilet elektroniczny gotówką w parkometrze bądź zapłacić biletem elektronicznym za postój na parkingu. Oprócz wygody dla kierowców i niskich kosztów eksploatacji takiego systemu, takie rozwiązanie pozwoli ustalić na ile skłonni są kierowcy do korzystania z transportu publicznego.

Do skontrolowanego zakresu nie wnosi się uwag.



Protokół nie zawiera treści, których nieuprawnione ujawnienie mogłoby spowodować narażenie na szkodę, interesu państwa, interesu publicznego lub prawnie chronionego interesu obywateli lub jednostki organizacyjnej.

SPECJALISTA
ds. gospodarczych i promocji - MB1
Andrzej W. Piekarski