

5. számú melléklet

A SZOLGÁLTATÁS ELLENŐRZÉSÉNEK SZABÁLYAI

I. Alapvető rendelkezések

Jelen szabályzat hatálya a Határozatban a Szolgáltató részére meghatározott kötelezettségek Miniszter megbízottja által (a továbbiakban: ellenőr) végzett ellenőrzési cselekményekre terjed ki.

Miniszter az általa feljogosított ellenőr útján a jelen szabályzatban rögzített követelmények betartásával ellenőrzi a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató által a Határozatban előírt autóbuszos menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás teljesítésére megbízott alvállalkozóinak, illetve ezek munkavállalóinak, és egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban foglalkoztatott alkalmazottai (a továbbiakban együtt: Szolgáltató, a Szolgáltató munkavállalója) tekintetében a Határozatban rögzített, a személyszállítási szolgáltatás minőségi és mennyiségi feltételeinek megtartását, a közszolgáltatási tevékenység szerződésszerűségét. Az ellenőr a minőségi feltételek megtartásának ellenőrzésénél kiemelt figyelmet fordít a minőségi jellemzők teljesítésére.

Az ellenőrzés célja a közszolgáltatási követelmények betartásának ellenőrzése, ezzel összefüggésben a közszolgáltatás teljesítésének figyelemmel kísérése, a szolgáltatói tulajdon védelme, a hibák, hiányosságok, szabálytalanságok, megalapozatlan intézkedések kellő időben történő feltárása, illetve orvoslása, az azok miatti szankciók alkalmazása indokoltságának megállapítása, a közszolgáltatás keretében végzett menetrend szerinti autóbuszos személyszállítás színvonalának emelése.

II. Az ellenőrzés feladata és formái

1. Az ellenőr tevékenysége kiterjed:

1.1. A Szolgáltatónak a bevételek beszedésére vonatkozó kötelezettsége teljesítésének ellenőrzésére. Ennek keretében az ellenőr jogosult

- a viteldíj megfizetésének,
 - az utazási igazolványok érvényességének,
 - a jogosultsági igazolványok meglétének, érvényességének,
 - az utazási feltételek megtartásának
- ellenőrzésére.

1.2. Szolgáltatónak a Határozatban foglalt rendelkezéseknek megfelelő eljárása teljesítésének, ezen belül

- a díjszabás, a díjalkalmazási feltételek betartásának,
- az utazási feltételek,
- a személyszállításra vonatkozó jogszabályok, rendeletek, utasítások, technológiák,
- az ügyviteli előírások megtartásának,
- a szolgáltatói magatartás,

- Szolgáltató munkavállalói kulturált megjelenésének ellenőrzésére.

1.3. A Határozatban rögzített autóbuszos személyszállítási szolgáltatás minősége, ezen belül

- az utastájékoztatás,
- az autóbuszok menetrendszerűségének, a menetrend mennyiségi/minőségi előírásai betartásának,
- a forgalmi felszerelések,
- az autóbusz-állomások, megállóhelyek, kocsállások és az autóbuszok esztétikai állapotának, tisztaságának,
- az azokon elhelyezett létesítmények működőképességének,
- az autóbusz-állomások nyitvatartási rendjének ellenőrzésére.

2. Az ellenőrzés formái

Az ellenőrzés lehet nyílt és titkos. Miniszter a nyílt ellenőrzés lefolytatásának idejét és helyét Szolgáltató kapcsolattartójának az ellenőrzés elvégzését megelőzően 5 munkanappal bejelenti. A titkos ellenőrzés során a Szolgáltatónak tett előzetes bejelentés és a Szolgáltató tudta nélkül zajlik az ellenőrzési folyamat.

III. A nyílt ellenőrzés végrehajtása

1. Az ellenőr és az ellenőrzési tevékenység

Az ellenőr a személyszállítási szolgáltatás zavarása nélkül végzi feladatát. Az ellenőrnek rendelkeznie kell az ellenőrzés végzésére jogosító igazolással, megbízólevéllel, menetrenddel, díjszabással, ellenőri bélyegzővel.

Az ellenőr köteles a Miniszterrel és a Szolgáltató kapcsolattartójával előzetesen egyeztetett időben és helyen az ellenőrzési feladat ellátásához szükséges felszerelésekkel, munkaképes állapotban munkára jelentkezni, illetve az ellenőrzést megkezdeni.

Az ellenőrzéssel megbízott személy mindenkor jogosult a belépésre való jogosultsága igazolása mellett, a Szolgáltató képviselőjének jelenlétében az ellenőrzéssel érintett létesítményeket és eszközöket megtekinteni, Szolgáltató üzleti iratait, okmányait, nyilvántartását bekérni, illetve azokba betekinteni, a személyzettől információt kérni.

Az ellenőrzést végző személy az ellenőrzés jogosultságát a Szolgáltató munkavállalójának kérésére köteles igazolni.

Szolgáltató munkavállalójának az ellenőrzés minden területén az ellenőrrel együtt kell működnie, a szükséges információkat az ellenőr részére meg kell adnia. Amennyiben a Szolgáltató munkavállalójának az ellenőrzéssel kapcsolatban kifogása van, azt jelezheti a Szolgáltató kapcsolattartójának.

2. Az ellenőr feladata a nyílt ellenőrzés során

Az ellenőrnek nyílt ellenőrzés esetén be kell jelenteni az ellenőrzési szándékot. Az ellenőrzés során az ellenőrnek ellenőrizni kell a menetrendszerűség betartását, az autóbuszok esztétikai állapotát, a formaruha viselését, a szolgálat ellátásához szükséges felszerelések meglétét (pénztároló, jegykiadó gép, menetjegyek, bérletjegyek, vonaldíjszabás, menetrend). Az ellenőr a bevételek beszedésére vonatkozó kötelezettség teljesítésének ellenőrzése során szükség esetén jogosult az utasok menetjegyeinek, utazási igazolványainak ellenőrzésére is. Az ellenőrnek az ellenőrzési szándékát az ellenőrzés megkezdése előtt az utasok felé be kell jelentenie. Az ellenőrnek az ellenőrzés során kulturáltan, udvariasan, de határozottan kell eljárnia.

Az ellenőr az ellenőrzés során feltárt hiányosságokat a rendelkezésre álló lehetőségek szerint dokumentálni köteles, ennek során:

- a) az ellenőrzés során tapasztaltokról feljegyzéseket, illetve azok alapján jegyzőkönyvet készít,
- b) az ellenőrzés során birtokába került dokumentumokat, tárgyi bizonyítékokat megőrzi,

amennyiben ennek bizonyító ereje van, és ez indokolt – a személyhez fűződő jogok tiszteletben tartásával és ezen jogok védelmére vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával –, az ellenőrzés tárgyáról kép, hang, vagy videó felvételt készít. Az utasok díjfizetésének és a járművek esztétikai ellenőrzésének során az autóbusz-vezetőnek folyamatosan jelen kell lennie.

3. A Szolgáltató díjszedési gyakorlatának ellenőrzése

Az ellenőr az ellenőrzés során – a Szolgáltató munkavállalójának közreműködésével, az utazóközönség lehető legkisebb zavarásával ellenőrzi:

- a) az érvényes bérlet, vagy jegy (a továbbiakban menetjegy) meglétét,
- b) az utazási viszonylatnak megfelelő értékű jegykiadást,
- c) az utazási viszonylat és a tényleges utazási távolság egyezőségét,
- d) a bérletjegyen a név és az igazolványszám rávezetését,
- e) a kedvezményre jogosultság Szolgáltató általi megállapítását, vagy a kedvezményes menetjegy igénybevételeire jogosultság meglétét,
- f) az utazási igazolvány eredetiségét.

Az ellenőr az ellenőrzési tevékenysége során az utasok menetjegyeinek, valamint kedvezményre jogosultságot igazoló okmányai meglétének, és érvényességének megállapítására jogosult, az utas személyes adatainak rögzítése nélkül.

Amennyiben az ellenőr hiányosságot észlel, a tapasztalt hiányosság rögzítése mellett intézkedik, a pótdíjazási eljárás ezen utassal szembeni lefolytatására.

Az ellenőr és a Szolgáltató díjszedési gyakorlatának ellenőrzése során történt együttműködése az alábbi lehet:

- a) az ellenőr folyamatában ellenőrzi a Szolgáltató munkavállalójának jegy kiadását/ellenőrzését,
- b) a Szolgáltató munkavállalójával, vagy annak az utasok részére szolgáló felhívását követően „felüellenőrzi” a Szolgáltató munkavállalója által kiadott/ellenőrzött menetjegyet.

4. Poggyász kezelés ellenőrzése

Az ellenőr jogosult a Szolgáltató megfelelő poggyászkezelését ellenőrizni. Poggyász kezelés ellenőrzés alkalmával észlelt szabálytalanság esetén az ellenőr a tapasztalt hiányosságok rögzítése mellett intézkedik, hogy az ilyen esetekre előírt intézkedéseket a Szolgáltató fogantatosítsa.

5. A személyzet és az utasokkal való kapcsolattartás színvonalának ellenőrzése

Az ellenőrnek ellenőriznie kell, hogy a Szolgáltató munkavállalói az utazóközönség felé megbízható, fegyelmezett, kulturált és udvarias magatartást tanúsítanak-e. Az ellenőr köteles ellenőrizni azt is, hogy a Szolgáltatónak az utasokkal kapcsolatba kerülő munkavállalóinak külső megjelenése megfelelő-e.

A Szolgáltató munkavállalóinak és az utasokkal való kapcsolattartás színvonalának ellenőrzése a munkavállaló szolgálati tevékenységének megfigyelésével, illetve az ott tapasztaltak rögzítésével történik

6. Az utastájékoztatás ellenőrzése

Az ellenőr az autóbuzson és az autóbuzs-állomásokon, megállóhelyeken a megfelelő tájékoztatást szolgáló berendezéseket, hirdetményeket, a menetrendekkel és az utazási feltételekkel kapcsolatos tájékoztatást, valamint az esetleges aktuális forgalmi zavarokról adott információt ellenőrizi.

Az ellenőrzés során megvizsgálja

- a) az utastájékoztatás közérthetőségét, gyorsaságát, pontosságát, valamint azt, hogy a tájékoztatás eljut-e az utasok minél nagyobb számához,
- b) vizuális egység esetén láthatóságát,
- c) hangosbemondók esetén annak hallhatóságát és érthetőségét,
- d) telefonon vagy személyesen biztosított utastájékoztatás esetén annak gyors, udvarias és szakszerű módon történő megvalósítását.

Az ellenőr az ellenőrzés során tapasztalt hiányosságokat az utastájékoztató eszköz és a hiba pontos azonosítására alkalmas módon rögzíti.

7. Menetrendszerűség ellenőrzése

Az ellenőr ennek keretében ellenőrizi, hogy az autóbuzsjáratokon közlekedő autóbuzsok pontossága, az autóbuzs felszereltsége, kialakítása megfelel-e a kiadott menetrendben foglaltaknak, továbbá, hogy Szolgáltató leközlekedtet-e valamennyi, a kiadott menetrendben szereplő autóbuzsjáratot. A forgalmi ellenőr kötelessége az ellenőrzés ideje alatt az 10 percnél nagyobb késéssel közlekedő autóbuzsok járatszámát, forgalmi rendszámát, érkezésének, indulásának idejét a jegyzőkönyvbe feljegyezni. A menetrendszerűség keretében az ellenőr vizsgálhatja, hogy a Szolgáltató a megrendelt szolgáltatásra vonatkozó termékjellemzők figyelembevételével teljesítette-e a szolgáltatást.

A Miniszter a menetrendszerűség ellenőrzését követően a rögzített hiányossággal kapcsolatos további lépésekkel kapcsolatban szükséges további intézkedésekről csak a

késés indokának, valamint a Szolgáltató konkrét ügyre vonatkozó álláspontjának megismerését követően dönt.

8. Az autóbuszok és utasforgalmi létesítmények ellenőrzése

Az ellenőr ennek keretében ellenőrzi

- a) az autóbuszok és ha az autóbusz fel van azzal szerelve, a mosdók
- b) az autóbusz-állomások, várók, valamint az utasok által használt egyéb az utasforgalmi létesítmények, mosdók,
- c) járdák, kocsállások,
- d) az a)-c) pontban meghatározott létesítményen telepített eszközök (menetjegy-kiadó gép, légkondicionáló, világítás, vízzel és papírral feltöltött mosdó, WC stb.) állapotát.

Az ellenőrzés kiterjed arra, hogy az előzőekben felsorolt létesítmények

- a) a tisztasággal kapcsolatban támasztható általános elvárásoknak megfelelnek-e,
- b) a funkcionális elvárásoknak megfelelnek-e (működőképes mosdók, ajtók, ablakok zárhatóak,
- c) síkosság-mentesítésük, vagy ilyen elérhetőségük biztosított-e,
- d) a várakozás általánosan elvárható feltételei biztosítottak-e (pl. ülőhelyek, esőbeállók megléte, stb.).

Az ellenőr az autóbuszok és utasforgalmi létesítmények ellenőrzésével kapcsolatos tapasztalatait, valamint a hiányosságokat rögzíti. Az ellenőr az ellenőrzés során, vagy azt követően azt is megállapítja, hogy az ellenőrzött létesítményen a Szolgáltató arra vonatkozó belső szabályzatainak megfelelő, időszakos tisztítási, karbantartási stb. tevékenység megtörtént-e. Ezt az ellenőr szintén rögzíti.

9. A Szolgáltatónak a Határozatban rögzített nyilvántartások előírás szerinti vezetésének, Szolgáltató belső szabályozása és a Határozat összhangjának, valamint pénzügyi gazdálkodásának ellenőrzése

Az ellenőr vizsgálja, hogy

- a) Szolgáltató vezeti-e mindazon nyilvántartásokat, amelyeket a Határozat számára kötelezően előír, azokban valós adattartalmakat tüntet-e fel,
- b) ezen nyilvántartások a Határozatban előírt határidőre és színvonalon készülnek-e el és azok Miniszter részére történő átadása határidőben és megfelelő színvonalon történik-e meg,
- c) a Szolgáltató által a Miniszter részére előírt adatszolgáltatási kötelezettségekben szereplő adatszolgáltatás során a valós gazdálkodással, a vonatkozó számviteli jogszabályokkal, belső számviteli és egyéb szabályzatokkal összhangban álló adatokat közölt-e,
- d) a Szolgáltató belső szabályzásait, szabályzatait a Határozattal összhangban, annak rendszere és elvárásai figyelembevételével alkotta-e meg,
- e) a Szolgáltató pénzügyi gazdálkodása összhangban áll-e a Határozatban meghatározott követelményekkel,

- f) Szolgáltató eleget tett-e a Határozatban előírt közszolgáltatási feladattal kapcsolatban a vonatkozó jogszabályokban és a Határozatban meghatározott számviteli elhatárolási kötelezettségeinek, ennek keretében, hogy a Szolgáltató által a Miniszter részére eljuttatott adatszolgáltatásban szereplő költségek kizárólag a közszolgáltatási feladatokkal érintett menetrend szerinti autóbuszos személyszállítási közszolgáltatások teljesítése keretében merültek-e fel, illetve azok mértékükben és felhasználásukban szükségesek voltak-e a közszolgáltatási tevékenység elvégzéséhez,
- g) Szolgáltató megtett-e minden szükséges intézkedést annak érdekében, hogy a közszolgáltatási tevékenységgel összefüggésben keletkező bevételeket realizálja,
- h) Szolgáltató a közszolgáltatási tevékenység végzését érintő működése során megtette-e mindazon intézkedéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a személyszállítási közszolgáltatási tevékenységet alacsonyabb költségszinten, illetve azonos költségszint mellett magasabb színvonalon végezze.

Az ellenőr a Szolgáltatónak a nyilvántartások előírás szerinti vezetésének, Szolgáltató belső szabályozása és a Határozatban foglaltak összhangjának, valamint pénzügyi gazdálkodásának ellenőrzését kizárólag nyílt ellenőrzés keretében végzi, az ellenőrzéshez szükséges adatszolgáltatást Szolgáltató köteles biztosítani. Az ellenőr az ellenőrzés bejelentése során közli a vizsgálni kívánt nyilvántartásokat, adatokat, az ellenőrzés megkezdésének időpontját, és várható időtartamát. Ez az ellenőrzés csak nyílt formában végezhető.

Az ellenőrzésre a Szolgáltató székhelyén, vagy azon telephelyén kerül sor, ahol a Szolgáltató a vonatkozó nyilvántartásokat vezeti. Szolgáltató az ellenőr részére biztosítja azokat a feltételeket, amelyek az ellenőrzés helyben történő elvégzéséhez szükségesek (megfelelő helyiség, számítógép, telefon stb.)

Az ellenőr a szolgáltató vonatkozó nyilvántartásainak, vagy adatainak ellenőrzésével érintett részéről kivonatot, vagy másolatot készíthet, amelyek tekintetében a Miniszterrel kötött titoktartási szerződés köti.

10. Vis maior, akadályoztatási és üzemszüneti helyzetek kezelésének ellenőrzése

Az ellenőr ennek keretében ellenőrzi Határozatban meghatározottak teljesítését, Szolgáltató intézkedéseit a felmerült rendkívüli helyzet megoldására. Az ellenőrzés kiterjed arra is, hogy – az eset valamennyi körülményére tekintettel – a Szolgáltató megtett intézkedéseivel a rögzített szolgáltatások minimális teljesítési feltételei fennállnak-e, különös tekintettel az utazó közönség közszolgáltatásokkal történő ellátására, valamint a közlekedésbiztonsági szempontokra.

IV. A titkos ellenőrzés végrehajtása

A titkos ellenőrzés célja és tárgya azonos a nyílt ellenőrzésről szóló III. pontban meghatározottakkal.

Titkos ellenőrzés során az ellenőr az ellenőrzés alatt nem fedi fel személyét és azt, hogy ellenőrzési tevékenységet végez. Az ellenőrzés végeztével azonban az autóbusz vagy az autóbusz-állomás személyzetével közli ott-tartózkodásának célját és a továbbiakban a jelen szabályzatban leírtak szerint készít jegyzőkönyvet és jár el.

V. Ellenőrzési adatlap, jegyzőkönyv

Az ellenőrzések végeztével az ellenőr ellenőrzési adatlapot állít ki, és az ellenőrzés eredményéről jegyzőkönyvet készít.

Az ellenőrzési adatlapot az ellenőr az ellenőrzés során állítja ki. Az ellenőrzési adatlap tartalmazza az ellenőrzés megtörténtét, helyét, idejét, tárgyát. Az ellenőrzési adatlapot a Szolgáltató ellenőrzéssel érintett munkavállalója aláírásával hitelesíti, igazolva az ellenőrzés megtörténtét. Amennyiben a Szolgáltató munkavállalója az ellenőrzési adatlap hitelesítését megtagadja, az ellenőr ezt rögzíti az ellenőrzési adatlapon. Ha az ellenőrzés helyszínén a Szolgáltató munkavállalói közül senki nem található, az ellenőr ezt a tényt is rögzíti az ellenőrzési adatlapon.

A jegyzőkönyvet az ellenőrzés során, a helyszínen, vagy az követően legkésőbb 5 napon belül kell kiállítani. A jegyzőkönyvben részletesen le kell írni a tapasztalt hiányosságot, szabálytalanságot, illetve mellékelni a szerződésszegés bizonyításhoz rendelkezésre álló dokumentumokat, valamint az ellenőrzési adatlapot.

A jegyzőkönyvben rögzítésre kerül

- az ellenőrzés helye és ideje,
- az ellenőrzést végző neve, az ellenőrzésre jogosultság jogcíme (pl. miniszteri megbízás, stb.),
- az ellenőrzés tárgya,
- az ellenőrzött tevékenységek, tárgyak, helyszínek rövid, tömör leírása,
- a feltárt hiányosságok, szabálytalanságok, illetve, hogy ezekkel a Határozat mely pontját, mely jogszabályokat, előírásokat sértettek meg,
- a felelős, illetve ellenőrzésben érintett személy neve, beosztása, és nyilatkozata, amelyben igazolja, hogy a jegyzőkönyv rá vonatkozó kivonatát megkapta, a benne foglaltakat megismerte,
- az esetlegesen megtett azonnali intézkedések,
- az ellenőrzött szervezet képviselőjének, illetve munkavállalójának aláírása az ellenőrzés megtörténtéről és ellenőrzési jegyzőkönyv átvételéről (a jegyzőkönyv helyszíni kiállítása esetén).

Az ellenőr a jegyzőkönyv egy példányát a Szolgáltató kijelölt kapcsolattartójának az ellenőrzést követő 5 munkanapon belül eljuttatja.

Az ellenőr a jegyzőkönyvet Miniszterrel közösen megállapított határidőn belül köteles Miniszter részére eljuttatni.

VI. Az utóellenőrzés

Abban az esetben, ha a hiányosságok egyszeri intézkedéssel, rövid – legfeljebb öt munkanap – határidő kitűzésével korrigálhatóak, a Miniszter határidőt tűz ki Szolgáltató számára a feltárt ilyen jellegű hiányosságok kijavítására. Erről Miniszter Szolgáltató kapcsolattartóját elektronikus úton értesíti. Az ellenőr a határidő lejártát követően a feltárt hiányosság kijavítását ismétellen ellenőrzi (utóellenőrzés). Az utóellenőrzés során az ellenőr az ellenőrzés szabályai szerint jár el.

VII. Egyéb rendelkezések

Az ellenőrök a tárgyév végén összesítő jelentést és értékelést végeznek a munkájuk során észleltekről, megállapításaikról, amelyet eljuttatnak a Szolgáltató kapcsolattartója és Miniszter részére a tárgyévet követő év január 15-ig.

Ellenőrzési adatlap
(minta)

Ellenőrzési adatlap

Ellenőrzést végző személy neve		Ellenőrzés titkossága*	
Ellenőrzésre jogosító dokumentum		Ellenőr jelenlétét/ellenőrzést igazoló személy neve	
Ellenőrzésre jogosító dokumentum azonosítója		Ellenőr jelenlétét/ellenőrzést igazoló személy beosztása	
Ellenőrzés helye		Dátum	
Ellenőrzés időpontja		Aláírás	
Ellenőrzés tárgya			

* Titkos ellenőrzés esetén az adatlapot aláíró személy az ellenőr ottlétét, nyílt ellenőrzés esetén az ellenőrzés megtörténtét igazolja.

