

A MEGRENDELŐI ELLENŐRZÉS SZABÁLYAI

I. Alapvető rendelkezések

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

Megrendelő a Szerződés VIII/2.1 pontjában foglaltak alapján az általa feljogosított ellenőr útján a jelen szabályzatban rögzített követelmények betartásával ellenőrzi a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató által a Szerződés keretében megrendelt szolgáltatás teljesítésére megbízott alvállalkozóinak, illetve ezek munkavállalóinak, és egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban foglalkoztatott alkalmazottai (a továbbiakban együtt: Szolgáltató, a Szolgáltató munkavállalója) tekintetében a Szerződésben rögzített, a személyszállítási szolgáltatás minőségi és mennyiségi feltételeinek megtartását, a közszolgáltatási tevékenység szerződésszerűségét. Az ellenőr a minőségi feltételek megtartásának ellenőrzésénél kiemelt figyelmet fordít a Szerződés V/2.1. pontjában meghatározott minőségi jellemzők teljesítésére.

Az ellenőrzés célja a Szerződésben foglaltak 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 személyszállítás színvonalának emelése.

II. Az ellenőrzés feladata és formái

1. Az ellenőr tevékenysége

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 Szerződésben 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 Szerződésben rögzített személyszállítási szolgáltatás minősége, ezen belül

- az utastájékoztatók,
- a vonatok menetrendszerűségének, a menetrend mennyiségi/minőségi előírásai betartásának,
- a forgalmi felszerelések,
- az állomások, megállóhelyek, peronok és a vasúti kocsik esztétikai állapotának, tisztaságának,
- az azokon elhelyezett létesítmények működőképességének,
- az állomások nyitvatartási rendjének,

ellenőrzésére.

2. Az ellenőrzés formái

Az ellenőrzés lehet nyílt és titkos. Megrendelő a nyílt ellenőrzés lefolytatásának idejét és helyét Szolgáltatónak 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 Megrendelővel és a Szolgáltatóval 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 jegyvizsgáló 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 és Megrendelő részére.

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, a vasúti kocsik esztétikai állapotát, a formaruha viselését, a szolgálat ellátásához szükséges felszerelések meglétét (pénztároló, jegykiadó gépek, 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 ellenőr ellenőrzési szándékát az ellenőrzés megkezdése előtt a jegyvizsgálónak az utasok felé be kell jelenteni. 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 videófelvételt készít. Az utasok díjfizetésének és a járművek esztétikai ellenőrzése során a jegyvizsgálónak 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 igénybevitelére 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, hogy a jegyvizsgáló a pótdíjazási eljárást ezen utassal szemben folytassa le.

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. Poggyászellenőrzés

Az ellenőr jogosult a Szolgáltató e szerződésnek megfelelő poggyászkezelését ellenőrizni. Poggyászellenőrzés alkalmával észlelt szabálytalanság esetén az ellenőr a tapasztalt hiányosságok rögzítése mellett intézkedik, hogy a jegyvizsgáló az ilyen estekre előírt intézkedéseket tegye meg.

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 a vonaton és az állomásokon, megállóhelyeken a megfelelő tájékoztatást szolgáló berendezéseket, hirdetőmenyeket, a menetrendekkel és az utazási feltételekkel kapcsolatos tájékoztatást, valamint az esetleges aktuális forgalmi zavarokról adott információt ellenőrzi.

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 ellenőrzi, hogy a leközlekedtetett vonatok pontossága, kocsioösszeállítása megfelel-e a kiadott menetrendben foglaltaknak, továbbá, hogy Szolgáltató leközlekedtet-e valamennyi, a kiadott menetrendben szereplő vonatot. A forgalmi ellenőr kötelessége az ellenőrzés ideje alatt az 5 percnél nagyobb késéssel közlekedő vonat számát, 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 Megrendelő 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. A vasúti személyszállító járművek és utasforgalmi létesítmények ellenőrzése

Az ellenőr ennek keretében ellenőrzi

- a) a vasúti személyszállító járművek utasok által használt részei, mosdók
- b) az állomásépületek, várók, valamint az utasok által használt egyéb az utasforgalmi létesítmények, mosdók
- c) járdák, peronok,
- d) az a)-c) pontban meghatározott létesítményen telepített eszközök (menetjegy-kiadó gép, 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) sikosság-mentesítésük, vagy ilyen elérhetőségük biztosított-e
- d) a várakozás általánosan elvárható feltételei biztosítottak-e (pl. ülőhelyek, esőbeállók megléte, stb.)

Az ellenőr a vasúti személyszállító járművek 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 Szerződésben arra vonatkozóan rögzített, vagy annak hiányában a Szolgáltató arra vonatkozó belső szabályzatainak megfelelő, időszakos tisztítási, karbantartási stb. tevékenység megtörtént-e. Ezt az ellenőr szintén rögzíti.

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

Az ellenőr vizsgálja, hogy

- a) Szolgáltató vezeti-e mindazon nyilvántartásokat, amelyeket a Szerződés számára kötelezően előír, azokban valós adattartalmakat tüntet-e fel,
- b) ezen nyilvántartások a Szerződésben előírt határidőre és színvonalon készülnek-e el és azok Megrendelő részére történő átadása szerződés szerint történik-e meg,
- c) a Szolgáltató által a Megrendelő részére az e Szerződésben 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 Szerződéssel összhangban, annak rendszere és elvárásai figyelembevételével alkotta-e meg,
- e) a Szolgáltató pénzügyi gazdálkodása összhangban áll-e a Szerződésben meghatározott követelményekkel
- f) Szolgáltató eleget tett-e a Szerződésben megrendelt közszolgáltatási feladattal kapcsolatban a vonatkozó jogszabályokban és a Szerződésben meghatározott számviteli elhatárolási kötelezettségeinek, ennek keretében, hogy a Szolgáltató által a Megrendelő részére eljuttatott adatszolgáltatásban szereplő költségek kizárólag a Közszolgáltatási Szerződéssel érintett vasúti közlekedési közszolgáltatások teljesítése keretében merültek-e fel, illetve azok mértékükben és felhasználásukban

szükségesek voltak-e a közszolgáltatási szerződésben rögzített közszolgáltatási tevékenység elvégzéséhez;

- g) Szolgáltató megtett-e minden szükséges intézkedést annak érdekében, hogy a Közszolgáltatási Szerződésben rögzített 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 szerződésben rögzített nyilvántartások előírás szerinti vezetésének, Szolgáltató belső szabályozása és a szerződés 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 Megrendelővel kötött titoktartási szerződés köti

10. Vis maior, akadályoztatási és üzemszüneti helyzetek kezelésének ellenőrzése

Az ellenőr ennek keretében ellenőrzi a Szerződés III./1. pontjában meghatározottak szerződésszerű teljesítését, Szolgáltató intézkedéseit a felmerült rendkívüli helyzet megoldására. Az ellenőrzés kiterjed arra is, hogy – az eset valamennyi körülményére tekintettel – a Szolgáltató megtett intézkedéseivel a Szerződésben 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 a vasúti szerelvény vagy az 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 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. megrendelői megbízás, stb.)
- az ellenőrzés tárgya,
- az ellenőrzött tevékenységek, tárgyak, helyszínek rövid, tömör leírása,
- a feltárt hiányosságok, szabálytalanságok, illetve, hogy ezekkel a Szerződés 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 az egyszerű megítélésű ellenőrzések esetén a jegyzőkönyvet a helyszínen kiállítja, ez esetben annak egy példányát a Szolgáltató jelen lévő munkatársának adja át. Amennyiben ez nem lehetséges, a jegyzőkönyv utólag készül el, az ellenőr a jegyzőkönyv egy példányát a Szolgáltató részére eljuttatja.

Az ellenőr a jegyzőkönyvet Megrendelővel közösen megállapított határidőn belül köteles Megrendelő részére eljuttatni.

VI. Az utóellenőrzés

Abban az esetben, ha a hiányosságok egyszeri intézkedéssel, rövid – legfeljebb öt munkanap – határidő tűzésével korrigálhatóak, a Megrendelő határidőt tűz ki Szolgáltató számára a feltárt ilyen jellegű hiányosságok kijavítására. Erről Megrendelő Szolgáltatót 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 és Megrendelő 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 ellenőrtől, nyílt ellenőrzés esetén az ellenőrzés megtörténtét igazolja.