



ZDiT-DLE.054.45.2025

Łódź, dn. 27 marca 2025 r.

**Wiceprezydent Miasta Łodzi**

ul. Piotrkowska 104  
90-926 Łódź  
tel.: +48 (42) 638 41 11  
e-mail: wiceprezydent.lodz@uml.lodz.pl  
www.lodz.pl

**Pani**

**Beata Bilska**

**Radna**

**Rady Miejskiej w Łodzi**

**Szanowna Pani Radna,**

odpowiadając na zapytanie złożone w dniu 3 marca 2025 r., dotyczące pracy kontrolerów biletów komunikacji miejskiej informuję, jak niżej.

*1. Kto i na jakich warunkach zatrudnia osoby kontrolujące bilety?*

Na podstawie umowy o świadczenie usług publicznych w ramach organizacji lokalnego transportu zbiorowego kontrolę biletów powierzono Miejskiemu Przedsiębiorstwu Komunikacyjnemu – Łódź Spółka z o.o. Obecnie Spółka zatrudnia 12 kontrolerów na podstawie umowy o pracę i 63 kontrolerów na podstawie umów cywilno-prawnych.

*2. Jaki jest system wynagradzania tych osób?*

Pracowników etatowych obowiązuje mieszany system wynagradzania, tzn. otrzymują miesięczne wynagrodzenie zasadnicze oraz prowizję od uiszczonych opłat dodatkowych. Wynagrodzenie kontrolerów zatrudnionych na podstawie umów cywilno-prawnych składa się z kwoty wynikającej z liczby przeprowadzonych kontroli oraz prowizji od uiszczonych opłat dodatkowych.

*3. Jaka jest korelacja pomiędzy wystawianym mandatem, a wynagrodzeniem osoby kontrolującej?*

Nie ma bezpośredniej korelacji między wynagrodzeniem kontrolera a wystawioną opłatą dodatkową. Jak wspomniano w pkt 2 prowizja przysługuje od każdej uregulowanej opłaty. W związku z tym kontroler powinien wystawić wezwanie do zapłaty tylko wtedy, gdy jest przekonany, że pasażer naruszył przepisy taryfowe. W sytuacjach budzących wątpliwość, które mogą być podstawą do anulowania takiej opłaty, prowizja nie przysługuje.

Ponadto, w przypadku ujawnienia kontroli przeprowadzonej w sposób niezgodny z przepisami pracownik może zostać również ukarany. System nagród i kar ma za zadanie wzmacniać działania budujące pozytywny wizerunek dla tego zawodu oraz eliminować zachowania niepożądane.

*4. Jakie procedury obowiązują osoby kontrolujące bilety? Czy otrzymują takie procedury w formie pisemnej?*

Podstawowym dokumentem jest „Instrukcja dla kontrolerów biletów”. Jest to dokument wewnętrzny w formie zarządzenia Prezesa Zarządu MPK-Łódź Sp. z o.o., uprzednio zatwierdzony przez Zarząd Dróg i Transportu. Kontrolerzy otrzymują instrukcję w formie pisemnej, dodatkowo w każdej chwili mogą się z nią zapoznać na dyspozytorni. Ponadto, w przypadku zmian w przepisach, są one omawiane podczas cyklicznych szkoleń oraz spotkań z kontrolerami.

*5. Czy i w jaki sposób osoby kontrolujące mają obowiązek być oznaczone i przedstawiać się rozpoczynając kontrolę, i od którego momentu?*

Kontrolerzy biletów w chwili ogłaszania kontroli, mają obowiązek umieścić identyfikator w widocznym miejscu, na odzieży wierzchniej, na wysokości klatki piersiowej. Kontrolerzy nie mają obowiązku przedstawić się, tylko ogłosić kontrolę słowami: „Dzień dobry, proszę przygotować bilety do kontroli”. Kontrolerzy rozpoczynają kontrolę gdy pojazd ruszy z przystanku, po upływie czasu niezbędnego do zakupu lub skasowania biletu i upewnieniu się, że zachowanie pasażerów nie wskazuje na zamiar kasowania przez nich biletu.

*6. Jakie działania mogą podejmować osoby kontrolujące w stosunku do pasażera w sytuacji wystawienia mandatu? Jakie posiadają uprawnienia? W szczególności, czy są uprawnione do przetrzymywania osoby sprawdzanej, która nie posiada ważnego biletu, w środku pojazdu, pomimo iż osoba ta chce z pojazdu wysiąść? Czy też powinny wysiąść razem z nią, na najbliższym przystanku? Czy są uprawnione do wyprowadzenia osoby sprawdzanej ze środka komunikacji, pomimo iż przystanek tej osoby jeszcze nie nadszedł i prosi o pozostanie w nim? Czy osobę sprawdzającą bilety mogą dotyczyć osoby sprawdzanej?*

Zgodnie z art. 33a ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz. U. z 2024 r. poz. 1262) kontroler biletów jest zobowiązany:

- 1) poprosić o okazanie biletu bądź dokumentu uprawniającego do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu;
- 2) w razie braku ważnego biletu lub dokumentu pobrać właściwą opłatę na miejscu;
- 3) w razie braku uiszczenia opłaty na miejscu, zażądać okazania dokumentu, celem wystawienia wezwania;
- 4) w razie odmowy okazania dokumentu: ująć podróżnego i niezwłocznie przekazać w ręce Policji w celu ustalenia tożsamości.

W ww. ustawie wskazuje się, że do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, pasażer jest zobowiązany pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera biletów. Z powyższego wynika, że kontrolerzy mogą „przetrzymać” pasażera w pojeździe (np. w celu dojazdu na pętlę końcową) lub wysiąść z nim na innym przystanku, w zależności od miejsca uzgodnionego z Policją.

Jednocześnie wyjaśniam, że w przypadku gdy pasażer okazał dokument tożsamości oraz opuszczenie pojazdu nie zagraża bezpieczeństwu kontrolera, to zgodnie z przyjętą instrukcją może on wysiąść wraz z pasażerem na najbliższym przystanku.

Należy zaznaczyć, że interwencja Policji jest ostatecznością. Niemniej jednak, w sytuacji której zachowanie podróżnego budzi wątpliwości, kontroler ma prawo

skutecznie uniemożliwić mu oddalenie się z pojazdu, analogicznie do ujęcia obywatelskiego.

*7. Kto i w jaki sposób przygotowuje osoby kontrolujące bilety do pracy?*

Osoby kontrolujące bilety są przygotowywane przez Dyspozytora Koordynatora Sekcji Kontroli Biletowej MPK-Łódź Sp. z o.o. Podczas szkolenia i egzaminu wewnętrznego sprawdzana jest znajomość przepisów wśród kandydatów. Osoby, które pomyślnie przejdą pierwszy etap, dopuszczane są do egzaminu organizowanego przez Zarząd Dróg i Transportu. Po zdaniu egzaminu następuje szkolenie stanowiskowe, w ramach którego omawiane są procedury zawarte w „Instrukcji dla kontrolerów biletów” oraz przeprowadzany jest instruktaż z obsługi urządzeń wykorzystywanych w pracy kontrolera.

Osoby kontrolujące przechodzą także regularne szkolenia z zakresu BHP i ochrony danych osobowych.

Początkujący kontrolerzy zaczynają pracę pod okiem najbardziej doświadczonych kontrolerów etatowych i są przez nich wdrażani do pracy.

*8. Kto i w jaki sposób kontroluje pracę osób sprawdzających bilety?*

Nadzór nad kontrolerami biletów pełni bezpośrednio MPK-Łódź Sp. z o.o. Obecnie stosowane środki nadzoru mają na celu zapewnienie zgodności ich działań z przepisami prawa oraz zapewnienie jak najlepszej obsługi pasażerów. W tym celu wykorzystywane są następujące metody:

- obserwacja pracy kontrolerów przez przełożonych,
- Mystery Shopper, czyli tajemniczy klient udający pasażera,
- analiza dokumentacji, tzn. kart pracy kontrolerów,
- analiza monitoringu w pojazdach,
- systemy GPS w terminalach kontrolerskich.

*9. Jakie sankcje nakładane są na osoby kontrolujące bilety w przypadku przekroczenia przez nie uprawnień?*

W zależności od rodzaju przewinienia, wobec kontrolerów mogą być zastosowane kary dyscyplinarne i regulaminowe, w tym kary finansowe. W przypadku stwierdzenia poważnych naruszeń przepisów lub procedur kontroler może także zostać zawieszony w obowiązkach na czas określony, bądź istnieje możliwość rozwiązania z nim umowy.

*10. Ile skarg na osoby kontrolujące wpłynęło w roku 2024? Ile z nich uznanych zostało za podstawne?*

W 2024 r. zarejestrowano 65 skarg na kontrolerów biletów, w tym 5 z nich zostało uznanych za zasadne.

**Z wyrazami szacunku**

**Wiceprezydent Miasta Łodzi**

**Tomasz PIOTROWSKI**