

7. Melléklet A megrendelői ellenőrzés szabályai

I. Alapvető rendelkezések

Az ellenőrzés célja a Szerződésben foglaltak betartásának ellenőrzése, ezzel összefüggésben a pályaműködtetői feladatok teljesítésének figyelemmel kísérése, az állami és szolgáltatói tulajdon védelme, a hibák, hiányosságok, szabálytalanságok, megalapozatlan intézkedések kellő időben történő feltárása, illetve orvoslása, az azok miatti szankciók alkalmazása indokoltságának megállapítása, pályaműködtetés színvonalának emelése.

II. Az ellenőrzés feladata és formái

1. Az ellenőr tevékenysége

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

- a szolgáltatás igénylés-megrendelés folyamatának,
- a teljesítménymérés,
- a reklamációkezelés,
- a számlázás,
- a követelések behajtására tett intézkedések

ellenőrzése.

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

- a meghirdetett szolgáltatások rendelkezésre állásának,
- a kiutalt pályavasúti szolgáltatások teljesítésének,
- a szolgálatot teljesítő munkavállalók szakmai és orvosi alkalmasságának,
- a pályavasúti szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályok, rendeletek, utasítások, technológiák rendelkezéseinek betartása,
- az ügyviteli előírások megtartásának

ellenőrzése.

1.3. A Szerződésben rögzített pályavasúti szolgáltatás minősége, ezen belül

- az utastájékoztatás,
- a vonatok menetrendszerűségének, a menetrend mennyiségi/minőségi előírásai betartásának, a meghirdetett járműmérlegek, üzemanyag vételező helyek rendelkezésre állásának
- az állomások peronok állapotának, tisztaságának,
- az utasforgalmi létesítmények nyitvatartási rendjének,
- a pályavasúti személyzet rendelkezésre állásának

ellenőrzése.

2. Az ellenőrzés formái

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

III. Az előre bejelentett ellenőrzés végrehajtása

1. Az ellenőr és az ellenőrzési tevékenység

Az ellenőr a pályavasúti szolgáltatás zavarása nélkül végzi feladatát. Az ellenőrnek rendelkeznie kell az ellenőrzés végzésére jogosító igazolással, megbízólevéllel, 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 pályavasúti szakszolgálat felé 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 az előre bejelentett ellenőrzés során

Az ellenőrnek előre bejelentett ellenőrzés esetén be kell jelenteni az ellenőrzési szándékot.

Az ellenőrzés során az ellenőr ellenőrizheti a menetrendszerűség betartását, a formaruha viselését, a szolgálat ellátásához szükséges felszerelések meglétét. Az ellenőr a bevételek beszedésére vonatkozó kötelezettség teljesítésének ellenőrzése során szükség esetén jogosult az elszámolás alapbizonylatának ellenőrzésére is. Az ellenőr ellenőrzési szándékát az ellenőrzés megkezdése előtt az illetékes pályavasúti vezető felé be kell jelenteni, aki értesíti az érintetteket. 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:

- az ellenőrzés során tapasztaltokról feljegyzéseket, illetve azok alapján jegyzőkönyvet készít,
- az ellenőrzés során birtokába került dokumentumokat, tárgyi bizonyítékokat megőrzi, amennyiben ennek bizonyító ereje van, és ez indokolt – a személyhez fűződő jogok és az adatvédelmi szabályok tiszteletben tartásával –, az ellenőrzés tárgyáról fénymásolatot, kép, hang, vagy videófelvételt készít. Az ellenőrzés során a pályavasút képviselőjének folyamatosan jelen kell lennie.

3. A Szolgáltató díjszedési gyakorlatának ellenőrzése

Az ellenőr az ellenőrzés során – a Szolgáltató munkavállalójának közreműködésével, munkájának lehető legkisebb zavarásával ellenőrzi.

Amennyiben az ellenőr hiányosságot észlel, a tapasztalt hiányosság rögzítése mellett intézkedik.

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

- az ellenőr ellenőrzi a Szolgáltató munkavállalójának tevékenységét
- a Szolgáltató munkavállalójával „felüellenőrzi” a Szolgáltató által kibocsátott számlákat, összevetve a számlamelléklet tartalmával.

4. Az utastájékoztató ellenőrzése

Az ellenőr a GYSEV Zrt. honlapján és az állomásokon, megállóhelyeken a megfelelő tájékoztatást szolgáló berendezéseket, hirdetőpanelek, a menetrendekkel és az utazási feltételekkel kapcsolatos tájékoztatást, valamint az esetleges aktuális forgalmi zavarokról adott információt ellenőrzi.

Az ellenőrzés során megvizsgálja

- az utastájékoztató közérthetőségét, gyorsaságát, pontosságát, valamint azt, hogy a tájékoztatás eljut-e az utasok minél nagyobb számához,
- vizuális egység esetén láthatóságát,
- hangosbemondók esetén annak hallhatóságát és érthetőségét.

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

5. Menetrendszerűség ellenőrzése

Az ellenőr ennek keretében ellenőrzi, hogy a leközlekedtetett vonatok pontossága, megfelel-e a kiadott menetrendben foglaltaknak, továbbá, hogy Szolgáltató leközlekedteti-e valamennyi kiutalt menetvonalhoz tartozó vonatot.

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.

6. A vasúti és utasforgalmi létesítmények ellenőrzése

Az ellenőr ennek keretében ellenőrzi

- az állomásépületek, várók, valamint az utasok által használt egyéb az utasforgalmi létesítmények, mosdók
- járdák, peronok,
- az előző két pontban meghatározott létesítményen telepített eszközök (világítás, vízzel és papírral feltöltött mosdó, WC stb.) állapotát.

Az ellenőrzés kiterjed arra, hogy az előzőekben felsorolt létesítmények

- a tisztasággal kapcsolatban támasztható általános elvárásoknak megfelelnek-e
- a funkcionális elvárásoknak megfelelnek-e (működőképes mosdók, ajtók, ablakok zárhatóak,
- síkosság-mentesítésük, vagy ilyen elérhetőségük biztosított-e.

Az ellenőr a vasúti 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, stb. tevékenység megtörtént-e. Ezt az ellenőr szintén rögzíti.

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

Az ellenőr vizsgálja, hogy

- Szolgáltató vezeti-e mindazon nyilvántartásokat, amelyeket a Szerződés számára kötelezően előír, azokban valós adattartalmakat tüntet-e fel,
- ezen nyilvántartások a Szerződésben előírt határidőre és színvonalon készülnek-e el és azok Megrendelő részére történő átadása szerződés szerint történik-e meg,
- 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,
- a Szolgáltató belső szabályzásait, szabályzatait a Szerződéssel összhangban, annak rendszere és elvárásai figyelembevételével alkotta-e meg,
- a Szolgáltató pénzügyi gazdálkodása összhangban áll-e a Szerződésben meghatározott követelményekkel,
- Szolgáltató eleget tett-e a Szerződésben megrendelt pályaműködtetői feladattal kapcsolatban a vonatkozó jogszabályokban és a Szerződésben meghatározott számviteli elhatárolási kötelezettségeinek,
- Szolgáltató megtett-e minden szükséges intézkedést annak érdekében, hogy a Pályaműködtetési Szerződésben rögzített pályaműködtetői tevékenységgel összefüggésben keletkező bevételeket realizálja;
- Szolgáltató a pályaműködtetői tevékenység végzését érintő működése során megtette-e mindazon intézkedéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a pályaműködtetői 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 előre bejelentett 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 előre bejelentett 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. Baleseti és üzemszüneti helyzetek kezelésének ellenőrzése

Az ellenőr ennek keretében ellenőrzi 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 a közlekedésbiztonsági szempontokra.

IV. A titkos ellenőrzés végrehajtása

A titkos ellenőrzés célja és tárgya azonos az előre bejelentett ellenőrzésről szóló III. pontban meghatározottakkal.

Titkos ellenőrzés során az ellenőr nem előre bejelentetten érkezik, de az ellenőrzés megkezdése előtt az ellenőrzés alá vont szervezeti egység vezetőjének bejelenti az ellenőrzés tárgyát és tényét. Az ellenőrzés végeztével 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 két egyező szövegezésű példányban.

Az ellenőrzési adatlapot az ellenőr az ellenőrzés során tölti 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.

A jegyzőkönyvet az ellenőrzés során, a helyszínen, vagy azt 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 kitűzésével 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 ismételtelen ellenőrzi (utóellenőrzés). Az utóellenőrzés során az ellenőr az ellenőrzés szabályai szerint jár el.

VII. Munkavédelmi feltételek

Az ellenőrzés során az ellenőr a vasút veszélyes üzemi voltára tekintettel a munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény 40. § (2) bekezdése alapján valamint a GYSEV Zrt. területére történő belépés rendjét szabályozó utasításnak megfelelően köteles eljárni.

VIII. Egyéb rendelkezések

Az ellenőrök az év végén összesítő jelentést és értékelést végeznek a munkájuk során észleltekről, megállapításaikról, amelyet eljuttatnak a Szolgáltató és Megrendelő részére a vizsgált évet követő év január 15-ig.

LOGÓ

azonosító szám

A pályaműködtetés minőségi paramétereinek betartását ellenőrző

Ellenőrzési adatlap

(minta)

Ellenőrzést végző személy neve		Ellenőrzés típusa	Bejelentett/titkos
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, előre bejelentett ellenőrzés esetén az ellenőrzés megtörténtét igazolja.