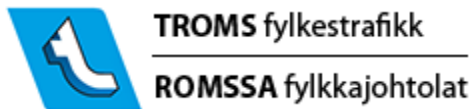


Vedlegg B

Instruks/retningslinjer for billett- og kvalitetskontroll.



Innhold

1	HENSIKT OG OVERORDNET MÅLSETTING	3
2	GJENNOMFØRING AV BILLETTKONTROLLEN	3
2.1	Overordnet arbeidsbeskrivelse til billettkontrollen	3
2.2	Service	3
2.3	Tilkall politiet	4
2.4	Uniformert / sivilt antrekk	4
2.5	Kommunikasjonsutstyr	4
2.6	Annet utstyr	4
3	RETNINGSLINJER FOR BILLETTKONTROLLEN	4
3.1	Gjennomføring av billettkontrollen	4
3.2	Overordnede retningslinjer	4
3.3	Ordinær kontrollutførelse	5
3.4	Konfliktdepende kundeførelse	5
3.5	Retningslinjer for tilbakeholdelse/pågrep og maktanvendelse	5
3.6	Rapporteringsplikt ved spesielle hendelser	6
4	GEBYRER	6
4.1	Overordnet gebyrpolicy	6
	Fastsatte unntak	7
	Skjønnsmessig unntak	7
4.2	Spesifikk gebyrpolicy	7
4.3	Retningslinjer for betaling av gebyr. kontant betaling av gebyr	7
4.4	Retningslinjer for utstedelse av erklæringer	7
4.5	Retningslinjer ved bruk av falsk reisebevis og falsk personalia	8
	Falsk reisebevis se pkt over	8
	Falsk personalia	8
4.6	Inndrivelse av gebyrer	8

Feil! Bokmerke er ikke definert.

Målgruppe for instruksen:

Medarbeidere hos leverandør som er utførende for billettkontroll på vegne av TFT.

1 Hensikt og overordnet målsetting

Følgende instruks er overordnet instruks for billettkontrollen, med den hensikt å sikre at billettkontrollen utføres på en sikker og profesjonell måte og i henhold til *"Vilkår for transport med rutegående busstrafikk i Norge"* (Transportvedtektene). Kontrollen skal drives etter gjeldende offentlige bestemmelser, og slik at det ikke oppstår unødvendige konflikter. Billettkontrollen skal ha en ambulerende publikumsrettet funksjon og skal utføre oppgaver av kontrollerende, overvåkende og informerende karakter.

Formålet med anskaffelsen er å dekke Troms fylkestrafikk (TFT) sitt behov for billettkontroll på buss. Billettkontrollen skal i størst mulig grad bidra til å øke antallet betalende passasjerer, forebygge feilekspederinger, medvirke til at feilekspederinger og systemfeil blir rettet, sikre inntekt, veilede de reisende og bidra til en trygg og hyggelig reise for TFT sine kunder.

Kontrollen skal utføres med respekt for de reisende, være effektiv og ikke overfladisk.

Oppdragsgiver kan gjøre mindre endringer i instruksene i løpet av kontraktsperioden.

2 Gjennomføring av billettkontrollen

I utgangspunktet skal operatøren utøve kontrollarbeidet i henhold til denne instruks og Transportvedtekten. Kontrollør skal likevel lytte til enkeltmennesket og har anledning til å utøve skjønn, stilt overfor reisende i spesielle situasjoner - men da er det snakk om unntakene. Et eksempel på dette kan være i møte med reisende uten materielle ressurser av noe slag, som personer uten fast bopel og åpenbare rusmisbrukere. I slike tilfeller bør kontrollør ikke registrere krav om gebyr, og heller gi mulighet til salg av enkeltbillett.

Kontrollør skal alltid sette hensynet til egen sikkerhet over prinsippene i denne instruksene.

2.1 Overordnet arbeidsbeskrivelse til billettkontrollen

Medarbeiderne innen billettkontroll skal utføre sitt arbeid på en korrekt og god måte for TFT. De skal være engasjerte, profesjonelle og arbeide på en måte som ivaretar egen og andres sikkerhet.

Billettkontrollen skal utføres med respekt for den reisende og gjennomføres effektivt og nøyaktig. Personell som gjennomfører billettkontroll har en særlig plikt til å vise hensyn, fleksibilitet og omtanke for særlige utsatte grupper reisende, f.eks. eldre mennesker, barn, handikappede, utviklingshemmede og andre som kan ha vanskelig for å orientere seg eller ha lett for å bli skremt.

Når medarbeidere i billettkontrollen trenger assistanse, skal de andre på laget bistå. Lagets leder er den som avgjør når befordringsmidlet skal holdes tilbake, eller når det skal tilkalles annen assistanse. Reisende som er til sjenanse for andre kan vises bort fra befordringsmidlet.

Medarbeiderne (kontrollørene) skal til enhver tid forholde seg til gjeldende billett- og takstbestemmelser.

2.2 Service

Som god service ved billettkontroll skal kontrolløren være behjelpelig med svar på spørsmål vedrørende rutetabeller for buss. I de tilfeller en reisende ønsker assistanse, skal dette gis. Det skal også gis rom for utlån av mobiltelefon til korte samtaler, dersom

det oppstår situasjoner som omfatter barn/ungdom. Kontrolløren skal være behjelpelig med kontakt mot foresatte når det er påkrevd, f.eks. siste buss hjem er gått / mangler penger til transport og lignede. Ved tydelige tegn på illebefinnende/sykdom skal kontrollør være behjelpelig med å tilkalle assistanse.

2.3 Tilkall politiet

Der kunder oppgir feil identitet, bruk av falsk reisebevis, voldelig oppførsel og andre alvorlige situasjoner skal politiet kontaktes.

2.4 Uniformert / sivilt antrekk

Alle som jobber innen billettkontrollen skal være velstelte og representative. I uniformert tjeneste skal uniformsreglementet følges.

Når det benyttes sivilt tøy i tjenesten, skal medarbeiderne være praktisk, rent og ordentlig kledd. Bekledning som i farge, form og stil skiller seg ut i ekstrem grad, skal ikke benyttes.

Ved sivil kontroll skal spesielt legitimasjonskort forevises uoppfordret til de som blir kontrollert.

2.5 Kommunikasjonsutstyr

Mobiltelefon skal alltid være en del av utstyret som ethvert arbeidslag som utfører billettkontroll skal ha med seg. Dette er viktig for å øke kontrollørens sikkerhet og for å redusere antall forfalskede personopplysninger ved utstedelse av erklæringer.

Mobiltelefon kan unntaksvis lånes ut under oppsyn for en kort samtale, f.eks. til barn som skal ringe hjem sent på kvelden for å hentes. Det er lagleder for laget som avgjør når slikt utlån kan skje. For øvrig vises til leverandørselskapenes egne prosedyrer for mobiltelefon.

2.6 Annet utstyr

Ved utførelse av billettkontroll skal kontrollørene være utstyrt med alle aktuelle typer erklæringer, gebyr- og rapportblokker, blyant / penn, tjenestekort (ID-kort), aktuelt informasjonsmaterieell, mobil betalingsterminal, kortavleser, mobiltelefon og annet nødvendig utstyr.

3 Retningslinjer for billettkontrollen

3.1 Gjennomføring av billettkontrollen

Billettkontrollen skal utføres i henhold til denne instruks.

Det sjekkes for innløst billett, eller bruk av riktig kort. Kontrollene skal foretas når befordringsmidlet er i rute.

3.2 Overordnede retningslinjer

For barn under 15 år utstedes en erklæring (jfr. punkt 4.4 i instruksen), men giro leveres ikke ut. Personalia registreres på vanlig måte, og foresatte tilskrives av TFT. For barn, eldre, uføre og tilreisende som åpenbart er ukjent med systemet, skal det praktiseres en stor grad av varsomhet.

Når det er et svakt eller mangelfullt stempel på et reisebevis, kan dette rettes opp med penn av kontrollør, samtidig som kontrolløren påfører sitt tjenestenummer på kortet/billetten.

Forfalskede og misbrukte kort/billetter skal inndras.

Reisende som har glemt sitt kort, skal løse enkeltbillett for reisen ved påstigning.

Ved spesielle tilfeller kan oppdragsgiver kontaktes ved vakthavende.

3.3 Ordinær kontrollutførelse

Dersom det er mulig og hensiktsmessig bør bussjåfør/vognfører anmodes om å annonsere billettkontrollen over innvendig høyttaler. Når kontrollaget (dersom flere enn en kontrollør) starter kontrollen ombord i en vogn, annonseres det med "God dag/kveld, det er billettkontroll, vær vennlig å vise billetter og kort." Når den reisende har vist sin billett, kvitteres med "Takk!"

Passasjerer uten gyldig billett skal alltid først anmodes om å betale gebyret gjennom mobil betalingsautomat. Kontrollør har ikke anledning til å ta i mot kontant betaling.

Dersom det ikke passer kunden å betale på stedet, utarbeides det en "erklæring" med innbetalingsgiro som leveres kunden for betaling innen 14 dager. Ved utstedelse av giro skal kunden vise legitimasjon.

Dersom den reisende har falskt eller en annen persons ID kort, kan politiet tilkalles og den reisende holdes igjen iht lov om "Yrkestransport med motorvogn og fartøy" av 21.juni 2002 nr.45 § 33.

3.4 Konfliktdempende kundeførelse

Alle kunder skal behandles med høflighet, respekt og profesjonalitet. Andre personers bruk av ukvemsord eller sjikanøs opptreden, legitimerer ikke liknende atferd fra kontrollørene. Kunder som trakasserer ansatte, tilsnakkes med en klar og høflig beskjed om å slutte med dette. Dersom dette ikke etterkommes, kan vedkommende vises bort fra befordringsmiddelet. I grove tilfelle bør politiet tilkalles dersom man ikke allerede har personalia på vedkommende.

Så langt det er mulig skal man vise forståelse for kundens forklaringer. Det er videre unødvendig å gi inntrykk av at man tror kunden lyver, men godta selv ekstreme forklaringer, men presisere at man har en jobb å utføre og må derfor i mange tilfelle utstede gebyr/erklæring uansett om man tror på kunden eller ikke.

Lange diskusjoner med de reisende angående lovverket og lignende, søkes unngått ved at man henviser til TFT.

Diskusjoner medarbeiderne mellom angående regler eller hvordan en sak skal håndteres, skal unngås. Det er lagets leder som til enhver tid avgjør hvordan man skal håndtere en sak. Interne uenigheter skal tas opp i ettertid.

3.5 Retningslinjer for tilbakeholdelse og maktanvendelse

Personer som forsøker å stikke av fra billettkontroll eller mens de venter på å få verifisert personalia eller utstedt erklæring, hindres så vidt mulig i dette ved at kontrollaget stiller seg i veien for/rundt vedkommende – dersom det er flere enn en kontrollør. Selskapets kontrollører kan i henhold til gjeldende Transportvedtekt holde tilbake reisende når vedkommende:

- Ikke fremviser gyldig billett/kort,
- Ikke betaler tilleggstakst på stedet eller nekter å motta gebyret.
- Ikke oppgir korrekt navn, adresse og fødselsdato.

Den reisende kan holdes tilbake så lenge vedkommende ikke oppgir korrekt navn, adresse og fødselsdato. Tilbakehold kan utøves også mens de opplysninger vedkommende gir, blir verifisert. Dersom den reisende likevel betaler tilleggstaksten, skal tilbakehold avsluttes. Tilbakehold kan ikke skje dersom dette etter omstendighetene

vil være et uforholdsmessig inngrep. Personer under 15 år vil normalt ikke bli tilbakeholdt. (jfr. Yrkestransportlovens § 33)

Personens egen maktbruk avgjør graden av makt fra kontrollørene. Det er likevel ikke under noen omstendighet tillatt å anvende mer makt enn nødvendig for å få situasjonen under kontroll og hindre skader.

Dersom personen har en ekstrem grad av maktbruk som man forstår man ikke kan rå med og som kan medføre stor grad av fare for medreisende eller ansatte, bør man slippe personen og tilkalle politiet. Dette gjelder også dersom skade allerede er oppstått og det er fare for ytterligere skader. Det er lagets leder (dersom flere kontrollører) som til enhver tid avgjør hvorvidt man skal slippe en person.

Personer som opptrer voldelig/sjikanøst, men som vi har personalia på, bør slippes dersom dette kan gjøres uten fare for ytterligere skade på personer eller materiell. Anmeldelse vil da bli skrevet senere. Det skal skrives rapport på alle hendelser hvor noen særlig grad av tilbakeholdelse er benyttet.

Er det anvendt motmakt, *skal rapport alltid skrives*. Personer som klarer å stikke av, skal normalt ikke forfølges. Unntak kan være innenfor eget område dersom det dreier seg om uidentifiserte personer som har forvoldt skade på personer eller materiell, og som man mener å ha mulighet for å holde tilbake til politiet kommer.

3.6 Rapporteringsplikt ved spesielle hendelser

Medarbeiderne har rapporteringsplikt vedrørende uregelmessigheter. Rapporter om spesielle hendelser som bør være av interesse for oppdragsgiver, skal skrives av leder eller sammen med eventuelt involverte medarbeidere, og leveres seksjonsleder innen tjenestens slutt. Spesielle hendelser som er av interesse kan være reisende som nekter å oppgi ID eller oppgir falsk ID, situasjoner som krever politiassistanse, vold mot kontrollører, svikt i billetteringssystemet, avvik fra vedtatte månedsplaner eller ordinære rapporter om misbruk og snik.

Rapporteringsplikten gjelder også for skader på personer og materiell. Forhold som har media sin interesse skal meldes oppdragsgiver.

4 Gebyrer

4.1 Overordnet gebyrpolicy

Gebyrhåndteringen skal bidra til å sikre inntekter og i størst mulig grad bidra til å øke antallet betalende passasjerer. Følgende overordnede prinsipper legges til grunn for utstedelse og håndtering av gebyrer:

- Det skal være sammenheng mellom transportvedtektene, praktisk utøvelse av kontroll, klagehåndtering og inndrivelse av pengene.
- Det skal tilstrebes prinsipiell lik behandling av de reisende, med åpning for individuelle unntak.

Kunden har selv ansvaret for å ha gyldig billett eller kort, samt å skaffe seg oversikt over gjeldende takstbestemmelser og aktuelle salgssteder. Dette er i tråd med gjeldende transportvedtekter godkjent av Samferdselsdepartementet.

Som konsekvens innebærer dette at alle som påtreffes uten gyldig billett eller kort under reisen, skal betale den til enhver tid fastsatte tilleggskosten. For oversikt over gjeldende tilleggskoster/gebyrer, se tabell under punktet "Spesifikk gebyrpolicy". Det er kundens ansvar alene om han/hun har glemt kort eller penger, hadde dårlig tid eller misforsto betalingssystemet. Dette gir derfor ikke grunnlag for å slippe gebyr.

Fastsatte unntak

I tilfeller hvor det er TFT sitt salgsapparat som har sviktet, skal det utvises skjønn. Det anbefales at det selges enkeltbillett i kontrollsituasjonen *når slik svikt er bekreftet*.

Reisende som har kort/billett med utløpt gyldighet grunnet driftsavbrudd eller forsinkelser, skal ikke motta krav om gebyr.

4.2 Spesifikk gebyrpolicy

Tabell over gebyrsatser utarbeidet av Troms fylkeskommune, samferdselsavdelingen og forslag til egne transportvedtekter for TFT:

<i>Tilleggsavgift ved:</i>	<i>Sats:</i>
Ugyldig billett / kort og ikke løst billett er dobbel takst for strekningen, men minimum	Kr 750,-
Forfalskning av billett / kort	Kr 1500,-

Hvis ikke tilleggsavgiften betales på stedet, har TFT rett til å innkreve et høyere beløp som også skal dekke administrative utgifter. Tilleggsavgiften ved utsatt betaling er kr 200,-

4.3 Retningslinjer for betaling av gebyr.

Gebyret skrives ut med dato, klokkeslett og rutenummer og signeres av utsteder. Ved oppgjør på stedet, avkreves **ikke** den reisende personalia og det skal opplyses om at man heller ikke registreres i noe register. Kunden skal også opplyses om at dette er å regne som "oppgjør på stedet" og kan derfor ikke ankes. Oppgjør på stedet skal kun skje ved bruk av mobil betalingsautomat. Kontrollørene har ikke anledning til å ta imot kontanter.

4.4 Retningslinjer for utstedelse av erklæringer

Reisende som ikke har billett og heller ikke betaler tilleggskosten på stedet, anmodes om å oppgi identitet og underskrive kontrollgebyrerklæringen. Den reisende forespørres om han/hun kan verifisere sin identitet gjennom framvisning av gyldig ID-kort, men har ingen plikt til dette. Dersom den reisende ikke kan eller vil framvise gyldig ID-kort, men oppgir personalia, sjekkes disse mot Folkeregisteret av lagleder for billettkontrollen.

Dersom den reisende nekter å signere erklæringen, men legitimerer seg eller oppgir personalia som blir verifisert, skal erklæringens merknadsfelt undertegnes av to kontrollører (dersom mulig).

Tidsbruk ved sjekking av ID må ikke være urimelig for den reisende, forutsatt at den reisende oppgir personalia uten å lage vanskeligheter. Dersom sjekkingen under de nevnte forutsetningene tar urimelig lang tid pga kø for å verifisere personalia eller dårlig radio/telefonforbindelse, skal man la den reisende få kjøpe ny billett. Dersom han/hun ønsker å forlate transportmidlet eller stasjonen, gis det anledning til det. Den generelle ventetiden før ID-sjekk (evt. kø) må også begrenses til et minimum. Oppstår det lengre kø i påvente av ID-sjekk bør kontroll av nye passasjerer opphøre til køen er avviklet.

Dersom den reisende påberoper seg å være ved bestemmelsesstedet og ønsker å gå av transportmidlet, bør laget så langt det er mulig prøve å etterkomme dette.

Dersom den reisende nekter å oppgi personalia, skal politiet tilkalles slik at vi kan få riktig personalia på vedkommende.

4.5 Retningslinjer ved bruk av falsk reisebevis og falsk personalia

Falsk reisebevis

Dersom det ved kontroll oppdages bruk av falske reisebevis, skal dette inndras og gebyr ilegges. Falsk reisebevis legges sammen med "erklæring ved falsk reisebevis" slik at TFT kan vurdere anmeldelse av forholdet. Ved grove tilfeller av forfalskninger skal personalia alltid innhentes.

Falsk personalia

Dersom det oppgis falsk personalia, skrives det ut en ny erklæring. Ved fortsatt tvil om rett identitet, bør om mulig politiet tilkalles for assistanse. Likeledes tilkalles politiet ved mistanke om at samme person har misbrukt samme eller andre personers navn tidligere. Erklæringen med falsk og erklæringen med riktig navn legges sammen, slik at TFT kan vurdere anmeldelse av forholdet.

4.6 Inndrivelse av gebyrer

TFT behandler alle klager som kommer skriftlig. Hvis det er antatt at gebyr er skrevet urettmessig eller at klager gis medhold, kan gebyr ettergis. TFT tar avgjørelse om frafall av gebyr. Hvis ingen argumenter tilsier feil klagebehandling skal gebyret kreves med en frist på 14 dager.