

Sygnatura akt/znak sprawy: KO-Z-VI.1711.5.2022.RT

Warszawa, 27 czerwca 2023 roku

Informacja z kontroli

Podmiot Kontrolowany

„Koleje Mazowieckie – KM” Sp. z o.o.

Rodzaj kontroli

Planowa

Termin przeprowadzenia kontroli

Data rozpoczęcia: 28 listopada 2022 r.

Data zakończenia: 10 stycznia 2023 r., z wyłączeniem okresu od 5 do 16 grudnia 2022 r.

Okres objęty kontrolą

Od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r.

Dokumentacja kontroli

1. Zawiadomienie o zamiarze wszczęcia kontroli z 17 listopada 2022 r.
2. Upoważnienia do kontroli:
 - nr 108/2022 z 17 listopada 2022 r.,
 - nr 122/2022 z 21 grudnia 2022 r.,
3. Protokół kontroli z 13 stycznia 2023 r.
4. Projekt wystąpienia pokontrolnego z 11 kwietnia 2023 r.
5. Wystąpienie pokontrolne z 23 maja 2023 r.
6. Pozostałe dokumenty – w tym dowody z kontroli.

Zakres tematyczny kontroli

Kontrola prawidłowości realizacji postanowień umowy rocznej o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego na obszarze województwa mazowieckiego zawartej na rok 2021 (w szczególności: prawidłowość wykorzystywania i rozliczania otrzymywanej rekompensaty, rozpatrywanie skarg i reklamacji, wypełnianie zobowiązań określonych umową roczną, działanie zgodne z przepisami ustawy o publicznym transporcie zbiorowym – w szczególności na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 2 oraz art. 54 ust. 1 ww. ustawy, Rozporządzenia nr 1370/2007).

Wyniki kontroli

1. Błędne zaksięgowanie dwóch dowodów księgowych, w związku z nieprawidłowym zakwalifikowaniem rodzaju kosztu.
2. Zapłata trzech faktur po terminie wymaganej płatności.

3. Nieegzekwowanie od pracowników przedkładania do rozliczenia kompletnie wypełnionych dokumentów dotyczących podróży służbowych.
4. Przekazanie do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie (dalej „UMWM”) miesięcznych sprawozdań dotyczących skarg i reklamacji, zawierających nieprawdziwe dane dotyczące skarg i reklamacji bez rozpatrzenia.
5. Wskazywanie w odpowiedziach Spółki na skargi, błędnej daty złożenia skargi przez podróżnego.
6. Nieegzekwowanie właściwego wypełniania przez podróżnych formularzy zgłaszania skarg i reklamacji oraz braku należytej staranności przy ich wypełnianiu przez pracownika Call Center.
7. Brak należytego nadzoru nad pracownikami kas biletowych i Call Center w zakresie przyjmowania i wypełniania formularzy skarg i reklamacji.
8. Rozpatrzenie skargi, do której nie załączono wymaganego dokumentu, czym naruszono § 20 ust. 7 pkt 2 Regulaminu odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez „Koleje Mazowieckie- KM”.
9. Zarejestrowanie sprawy dotyczącej przekazania gadżetów jako skargi.
10. Ujęcie w przekazanych do UMWM sprawozdaniach dotyczących skarg i reklamacji, informacji niebędących skargą ani reklamacją.
11. Nieprawidłowe rozpatrzenie reklamacji przez pracownika Wydziału Skarg i Reklamacji Spółki, co skutkowało wypłatą należności z tytułu reklamacji po jednym roku i czterech miesiącach od daty złożenia reklamacji oraz zawarcia nieprawdziwych informacji w odpowiedzi na ww. reklamację.
12. Niezawarcie w dokumentach obowiązujących w Spółce, tj. Regulaminie odprawy oraz procedurze pn.: „Postępowanie z reklamacjami i skargami klientów (...)” postanowień określających zasady rozpatrywania skarg i reklamacji dotyczących zakupu biletów Kolei Mazowieckich za pośrednictwem biletomatów,
13. Niezawarcie w umowach nr: M-01-MHB-340/19, M-01-MHB-341/19, M-01-MHB-342/19 z firmą ASEC S.A. postanowień określających zasady rozpatrywania reklamacji i skarg, dotyczące przypadków niewydania biletu z biletomatu, pomimo dokonania zapłaty.

Postępowanie pokontrolne

1. Liczba zaleceń pokontrolnych: 13.
2. Zawiadomienie do organów ścigania: nie skierowano.

Uwagi

Brak.

Podstawa prawna

Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 902).

Pouczenie

Dokumentacja kontroli udostępniana jest na wniosek zainteresowanego. Dokumenty podlegają ograniczeniu w zakresie i na zasadach określonych w przepisach o ochronie informacji niejawnych oraz o ochronie innych tajemnic ustawowo chronionych, a także ze względu na prywatność osób fizycznych lub tajemnicę przedsiębiorcy.