

PROTOKÓŁ NR 8/2015
posiedzenia Komisji Rewizyjnej RMP
w dniu 31 marca 2015 r.

W obecności członków Komisji, stanowiących kworum, **Przewodniczący Komisji Rewizyjnej RMP, Szymon Szynkowski vel Sęk** otworzył posiedzenie Komisji, przywitał obecnych członków Komisji oraz gości. Następnie przedstawił proponowany, poniższy porządek obrad.

Porządek obrad:

1. Kontrola Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu, w zakresie zarządzania transportem miejskim.
2. Sprawy bieżące. Wolne głosy i wnioski.

Listy obecności członków Komisji oraz gości uczestniczących w posiedzeniu stanowią załączniki nr 1 i 2 do protokołu.

Ad. 1 Kontrola Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu, w zakresie zarządzania transportem miejskim.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk podziękował Zarządowi Transportu Miejskiego za nadesłane materiały. Rozpoczął od kwestii ewolucji zatrudnienia. Wskazał na informację w katalogu IV mówiąc, że w tej informacji w zasadzie pokazany jest rok 2013 i 2014. Wyjaśnił, że kontrola obejmuje okres od powstania Zarządu Transportu Miejskiego do końca roku 2014, więc brakuje tego okresu wcześniejszego, co jest istotne, tym bardziej, że w planie kontroli mają przewidzianą analizę stanu zatrudnienia w całym okresie objętym kontrolą. Poprosił pana Dyrektora o uzupełnienie tej informacji o pozostałe lata z podziałem na stanowiska i uwzględnieniem ich liczby oraz z uzasadnieniem, jaki związek miało powstanie poszczególnych stanowisk z nowymi zadaniami, które były nakładane na Zarząd Transportu Miejskiego. Brakuje w zestawieniu takiego wyjaśnienia, że np. w związku z poszerzeniem zakresu obowiązków ZTM o takie i takie obowiązki, konieczne było utworzenie następujących stanowisk, na których zostały zatrudnione takie a takie osoby. To bardzo ułatwiłoby Komisji dojście do wniosków, czy zwiększenia stanu etatowego było uzasadnione nowymi obowiązkami nałożonymi na Zarząd Transportu Miejskiego. W materiałach pojawia się argument, że ten stan etatowy był zawsze do tyłu, jeśli chodzi o obowiązki. Przewodniczący więc prosił też o wskazanie, w jakim zakresie były te niedostatki. Poprosił o taką informację za lata od 2008 do 2014. Jeżeli byłyby trudności z dojściem do jakiś danych, to poprosił, aby napisać, że nie można tego ustalić z określonych

przyczyn. Przeszedł do kolejnej kwestii – programu naprawczego i programu zarządzania z 2013 r. wprowadzonych przez pana Dyrektora, o których mowa w materiałach. Poprosił o przedstawienie tych dwóch dokumentów. Kolejna kwestia to nabór pracowników. Tu poprosił o wyjaśnienie szeregu anglojęzycznych skrótów: zarządzanie projektami przez cele MBO, systemowe zarządzanie jakością TQM oraz FIDIC.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński w skrócie przedstawił znaczenie poszczególnych skrótów.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk poprosił o dołączenie do przedłożonych materiałów słowniczka. Wyjaśnił, że przejrzał, jak wygląda układ kontrolerów w zakresie kontroli biletowej i wynika z tego, że mają obecnie do czynienia z dwukrotnie większą liczbą kontrolerów zewnętrznych nad kontrolerami własnymi z ZTM. Zapytał, jak to się ma do poczynionych deklaracji, że zamierzają stworzyć pewną równowagę ilościową, żeby sprawdzić, która z tych grup funkcjonuje lepiej. Jest trochę zaskoczony, że tu jednak przechyliła się szala, na rzecz tych kontroli zewnętrznych.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński wyjaśnił, że było kilka powodów. Jeden to taki, że poszukiwali specjalistów najwyższej klasy. Drugi powód był taki, że generalnie mieli kłopot, jeśli chodzi o kontrolerów, ponieważ w pewnej grupie mieli do czynienia ze znacznymi patologiami. Polegało to na tym, że część kontrolerów niewłaściwie i nierzetelnie wykonywała swoje obowiązki. Ta duża grupa, bodajże kilkunastu osób, zajmowała się bardziej poszukiwaniem pracy, niż samą pracą i przebywała na licznych zwolnieniach lekarskich, czyli byli na etatach, ale faktycznie ich nie było. W rzeczywistości niejeden nie przepracował nawet trzech miesięcy i w związku z tym średnią miał liczoną jeszcze z MPK i pobierał bardzo duże wynagrodzenie. Więc ich działania naprawcze w stosunku do tej grupy polegały na tym, że prowadząc program naprawczy po prostu rozwiązywali umowy o pracę. Formalnie więc zeszli z zatrudnienia, ale faktycznie dla ZTM – u się to nie zmieniło, bo tych pracowników i tak nie było w pracy.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk zapytał, czy receptą na to jest takie przechylenie w stronę zatrudnienia przez firmy zewnętrzne oraz czy docelowo planują wycofać się z własnych kontrolerów?

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński odpowiedział, że dzisiaj nie, choć rozważają taki proces, bowiem wcześniejsze ekspertyzy, które jeszcze były wykonywane w latach wcześniejszych, przed jego przyjściem do ZTM – u, wskazywały jednoznacznie, że to jest argumentowany kierunek, ponieważ mówią o pracownikach nieurzędniczych.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk zapytał, z jakich względów jest ta rekomendacja oraz czy w innych miastach tak to właśnie wygląda?

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński odpowiedział, że różnie to wygląda w poszczególnych miastach, ale wszystkie miasta mają problem z tą grupą zawodową. Duża część, jak to zwykle jest wśród pracowników, jest bardzo dobra, a część jest taka, z którą należy rozwiązać umowę o pracę, tak jak to zrobili.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk wskazał, że na podstawie tych danych, które przedstawiają, trudno jest wyciągnąć jakieś wnioski, co do np. liczby kontroli, bo np. w latach 2009 do 2011 w ogóle nie prowadzono danych, co do tego, ile

było przeprowadzonych kontroli (tabela nr 2). W związku z tym też nie można stwierdzić, jaki był procentowy udział kontroli w kursach. W związku z tym nie można było wyciągać jakichkolwiek wniosków, co do efektywności.

Zastępca Dyrektor ZTM, Krzysztof Choczaj wyjaśnił, że jeżeli chodzi o procentowy udział kontroli w kursach, to efektywnie było wówczas zatrudnionych ok. 20 kontrolerów. Na 30 – kilku zatrudnionych, efektywnie pracujących było 20 i przy normalnej wydajności, jaką ci kontrolerzy mieli już w okresie, kiedy to było liczone, oni wykonywali ok. 1,5% do 2,5% skontrolowanych kursów. Nie mogli wykonać więcej ze względu na zbyt niską liczbę tych pracowników.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk zapytał o to, z czego wynikał brak prowadzenia ewidencji ich pracy? Wnioskował, że kontrolerzy musieli jakoś wykazywać, że przeprowadzili ileś kontroli w ciągu dnia.

Zastępca Dyrektor ZTM, Krzysztof Choczaj wyjaśnił, że informacje były zbierane cały czas. Na tej podstawie był uruchomiony system premiowy. Z tym, że nie były one zbierane na niższych poziomach zarządzania.

Członek Komisji, Katarzyna Kretkowska zapytała, w jaki sposób, w takim razie kontrolerzy wykazywali swoją obecność w pracy oraz jaki był system sprawdzania tego?

Zastępca Dyrektor ZTM, Krzysztof Choczaj wyjaśnił, że to jest kwestia obecności w pracy i kwestia zwolnień chorobowych. Kontrolerzy podpisywali listę obecności. Niewykonywanie pracy nigdy się nie opłacało kontrolerowi, ponieważ poza stosunkowo niskim wynagrodzeniem zasadniczym, wysoki udział w wynagrodzeniu miała premia. Wobec obaw pani radnej, że jak kontroler trafiał na uczciwych pasażerów, to nie miał premii, wyjaśnił, że w statystyce dużych liczb to było niemożliwe. Przeciętnie kontroler mógł liczyć na to, że z jednej kontroli będzie miał jednego gapowicza.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk stwierdził, że z punktu widzenia kontrolerów najistotniejsza jest wystawiona opłata, więc to ich mniej interesowało, ile przeprowadzili kontroli, bo chcieli ich przeprowadzić jak najwięcej, po to, żeby mieć wystawionych jak najwięcej opłat. Natomiast z powodu braku tych danych, był to problem dla ZTM – u, a dla nich jest dzisiaj, bo nie mogą ocenić de facto, ile było skontrolowanych kursów, co zaczęli prowadzić od 2012 r. Uważał, że ewidencja powinna być prowadzona na stałe.

Pan Dariusz Krzyżanowski poinformował, że takie karty pracy u każdego kontrolera są i tam jest napisane jaka kontrola, w jakim pojeździe i o której godzinie oraz ile tych kontroli było. Tylko pracownicy ZTM – u musieliby to spisać i zrobić taką statystykę. Kontroler ma informację, ilu tych pasażerów dziennie było.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk poprosił o przedstawienie się do protokołu i wcześniejsze zgłaszanie do głosu. Podziękował. Stwierdził, że w takim razie te dane są, ale one nie zostały agregowane.

Zastępca Dyrektor ZTM, Krzysztof Choczaj wyjaśnił, że te dane nie były agregowane.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk poprosił o informację, kto zajmował się windykacją należności w okresie między 1 października 2008 r. a 15 maja 2009 r., ponieważ w materiałach ma właśnie taką informację, że dział windykacji został stworzony 15 maja 2009 r., a więc ponad pół roku po powstaniu Zarządu Transportu Miejskiego.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński zapewnił, że sprawdzą i odpowiedzą.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk poinformował, że dział windykacji w ogóle będzie przedmiotem wzmożonej uwagi Komisji, bo państwo sami przyznają w tych wyjaśnieniach, że mimo, że został stworzony w maju 2009 r., był regularnie niedoposażony technicznie i miał również niewystarczającą obsadę kadrową. Poprosił o informację w formie wykresu słupkowego, czy też linearnego, obrazującego, jak te należności narastały w związku z tym, że ta windykacja była nieodpowiednia, bo tam był pewien wzrost należności w związku z niedoborami kadrowo – technicznymi.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński wyjaśnił, że nie przejęli należności od MPK, które do dziś windykują swoje należności.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk poprosił o zobrazowanie tego, jak na przestrzeni od roku 2008 do roku 2014 narastały należności do windykowania, po to, żeby zobaczyć, czy one teraz wzrastają. Chcieliby poznać dynamikę. Następnie zapytał o to, od kiedy jest prowadzona ewidencja skarg z Zarządzie Transportu Miejskiego. Wyjaśnił, że Komisja jest zainteresowana tak podstawową rzeczą, jak to, ile skarg wpływało od początku funkcjonowania Zarządu Transportu Miejskiego, a także, w jaki sposób te skargi były rozpatrywane. Jeżeli by takich danych nie było, to prosi o informację, że one nie zostały zagregowane. Uważał, że reklamacje, to jest rzecz podstawowa w zakresie funkcjonowania jednostki. Podobnie, poprosił o informacje dotyczące obsługi klienta. W materiałach znajduje się informacja o tym, ile jest tych punktów roku 2013 i 2014, a brak jest informacji o tym, ile jest tych punktów w latach 2008 – 2012.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński zapewnił, że taką informację przedstawia.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk wskazał na zapis w materiałach, że państwo monitorują w ramach swoich zadań szereg umów z zewnętrznymi operatorami komunikacji, też z MPK, ale brak jest informacji, w jaki sposób jest ten monitoring wykonywany. Poprosił o informację na temat praktycznej realizacji monitorowania tych umów.

Kierownik Działu Kontraktowania Usług, Wydawania Decyzji Administracyjnych i Kontroli ZTM, Wojciech Kordys wyjaśnił, że umowa jest posegmentowana paragrafami według zdywersyfikowanych zagadnień, które podlegają kompetencji segregacji na poszczególne piony, poszczególne działy i poszczególne komórki. Czyli każda umowa jest monitorowana według właściwości danej komórki w systemie procesowym, gdzie pewne rzeczy tego procesu są monitorowane. Procesy są dzielone na procedury, które są realizowane i każda komórka, która chce wnieść uwagę do realizowanej procedury i chce ją udoskonalić, czy dany proces poprawić, to wnosi do Działu Kontraktowania Usług wnioski na piśmie, celem naniesienia poprawy w formie sporządzenia aneksu. Czyli zarządzają procesowo, monitorując te umowy. Oczywiście zakres tematyczny jest rozmaity, począwszy od kontroli biletów, skończywszy na rozliczaniu finansowym, na planowaniu kilometrów, na sprawach

związanych z wymaganiami operatora. Całe umowy są również monitorowane włącznie z załącznikami, począwszy od załączników dotyczących ekspozycji reklam, poprzez przewozowy plan pracy, wymagania techniczne do taboru, w który operator musi być wyposażony, włącznie z wymogami ustawowymi. Więc monitorowanie tych umów jest wielowątkowe, wieloaspektowe i kończy się finalnie rozliczeniem tych usług.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk zapytał, ile osób jest zaangażowanych w kontrolę wykonywania tej umowy z MPK?

Kierownik, Wojciech Kordys wyjaśnił, że proces nadzoru i kontroli jest rozłożony na całą organizację, natomiast szczytową komórką jest Wydział Kontraktowania Usług i Obsługi Administracyjnej, który liczy 4 osoby w zakresie kontraktowania i rozliczania, plus 2 osoby w zakresie wydawania decyzji administracyjnych, plus osobę kierującą tym wydziałem.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk zapytał, czy w ramach nadzorowania wykonywania tych umów, państwo często zwracają uwagę na brak odpowiedniej realizacji umowy, czy jest to raczej formalność? Czy umowa jest właściwie realizowana, czy są zastrzeżenia? Wyjaśnił, że chciałby mieć wizję tego, w jaki sposób ta umowa funkcjonuje.

Kierownik, Wojciech Kordys wyjaśnił, że operatorzy całego obszaru aglomeracyjnego są bardzo zdyscyplinowani. Wszyscy operatorzy starają się przestrzegać pewnych reżimów zarówno od strony prawnej, funkcjonalnej jak i eksploatacyjnej. Gdyby miał ocenić wykonanie umów w skali od 1 do 5, to 4+ byłoby odpowiednie. Stawianie przez Zarząd wysokiej poprzeczki operatorom, powoduje, że jest mało przypadków odstępstwa, które musieliby identyfikować. Sytuacje, gdy przywołują operatora do porządku są sporadyczne. Raczej starają się działać profilaktycznie i wyprzedzać poprzez kreowanie rozwiązań. Wartością dodaną jest satysfakcja pasażera ze świadczonych usług.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk wrócił jeszcze do kwestii zatrudnienia. Stan przedstawiony w materiałach jest na 25 lutego 2015 r. Ten stan bieżący jest rozbudowany, a państwo cały czas zwracają uwagę, że to jest niedostateczna etatyzacja. To jest 26 działów i w niemal każdym jest kierownik działu, a to są działy nieraz po 4 do 5 osób, więc zastanawia się, czy jest konieczność takiej struktury w Zarządzie Transportu Miejskiego. Np. jest 4 – osobowy dział zasobów ludzkich, jest kilkusobowy dział taryf i publicznego transportu zbiorowego, dział obsługi kontaktu z klientem, w którym jest zaskakująco mało osób, bo tylko 6. Jeżeli doliczyć do tego dyrektora i 4 zastępców, to wychodzi, że mają prawie 30 osób na stanowiskach kierowniczych.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński wyjaśnił, że jeżeli się przeliczy całe zatrudnienie i ilość zadań, które realizują przy pomocy outsourcingu, to mają typowe, europejskie wskaźniki w zakresie zarządzania i tutaj na pewno nie ma żadnego błędu. Nie można patrzeć na ZTM, jako na jednostkę typu urząd, tylko to jest jednostka, która pełni rolę organizatora publicznego transportu zbiorowego na obszarze nie tylko miasta, ale całej aglomeracji i dzisiaj jest to 14 gmin. Zgodnie z umowami, z poszczególnymi gminami, jeśli cokolwiek się dzieje i cokolwiek zmieniają, to wykonują ogromną pracę w stosunku do każdego urzędu poszczególniej gminy, każdej rady, komisji rady, burmistrzów itd. Jest to ogromna praca, ale jak widać ta integracja z roku na rok postępuje. Są pod tym względem na mapie kraju, na pewno na pierwszym miejscu. Nie ma tutaj związku komunalnego, a mimo to, to realizują. Wyjaśnił, że na pewno są to dobre wskaźniki w porównaniu z innymi miastami. Dzisiaj każde

miasto jest na początku bardzo dużego wezwania wdrażania nowych technologii i zarządzania korporacyjnego. Ten, kto robi to pierwszy i najlepiej, będzie pierwszy, będzie liderem i będzie zauważalny i w przyszłości zoptymalizuje koszty.

Pan Dariusz Krzyżanowski powiedział, że oprócz kierowników działów w strukturach ZTM – u, jest jeszcze w każdym dziale po kierowniku sekcji i są jeszcze kierownicy stanowiskowi na danych stanowiskach pracy. Na przykład w dziale kontroli biletów jest kierownik działu, kierownik sekcji i kierownicy, jako byli koordynatorzy, którzy pracowali już w strukturach ZTM – u i teraz są już kierownikami i stanowiska kierownicze rozrastają się tylko dla samej idei, tylko żeby to było stanowisko kierownicze, żeby te wszystkie osoby od kierowników sekcji itd., miały wyższe wynagrodzenia w związku z zaszeregowaniem, wykonując pracę administracyjną, tak jak w roku 2009 i 2010 za czasów pracy w MPK. Stanowiska obsługi są marginalizowane.

Dyrektor Wydziału Transportu i Zieleni UMP, Paweł Śledziejowski poprosił uprzejmie o poinformowanie go, czy osoby niebędące członkami Komisji mogą się wypowiadać.

Członek Komisji, Katarzyna Kretkowska wyjaśniła, że od początku samorządu poznańskiego, na każdym posiedzeniu komisji, mieszkaniac ma prawo uczestniczyć i zabrać głos i od tego nie zamierzają odstąpić. To potwierdził **Przewodniczący Komisji**.

Dyrektor Wydziału Transportu i Zieleni UMP, Paweł Śledziejowski zwrócił uwagę, że przedmówca pozostaje w sporze prawnym z pracodawcą reprezentowanym przez pana Bogusława Bajońskiego. Poprosił, żeby Komisja wzięła pod uwagę ten aspekt prawny przy ocenie wypowiedzi.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk zapewnił, że to zostanie zaprotokołowane, jednak nie ogranicza możliwości wypowiedzenia się obywatela na posiedzeniu Komisji.

Pan Tadeusz Bednarski wyraził zadanie, że w rozmowie z pracownikami usłyszał, że jest biurokracja. Zapytał pana Dyrektora, kto jest dla niego ważniejszy, czy pracownicy – służba techniczna, kierowcy, którzy narzekają, którzy odchodzą, czy rozwój biurokracji i urzędnicy, którzy są dobrze doposażeni. Zapytał o sens powołania tej firmy, gdyż w poprzedniej organizacji komunikacja działała lepiej. W strukturze Zarządu Transportu pan dyrektor jest osobą anonimową i nikt go nie zna. Zapytała pana Dyrektora, gdzie w ogóle urzęduje, czy na ul. Matejki, czy w kawiarniach, lokalach?

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński odpowiedział, że pomysł z kawiarnią bardzo mu się podoba, tylko że nie ma na to czasu. Jeśli chodzi o biurokrację, to nie ma podstaw, żeby sądzić, żeby była. Jest to stwierdzenie niczym nieoparte. Uznał, że u podstaw pytania o to, kto jest ważniejszy, czy to są kierowcy, legło niezrozumienie. ZTM nie zatrudnia kierowców, tylko zatrudnia przewoźników. Na rynku zawsze najważniejszy jest klient. Natomiast sens powołania tej firmy wynika z przepisów unijnych – rozporządzenia (WE) 1370/2007 i z ustawy o publicznym transporcie zbiorowym z 2010 r. Poprosił, żeby zostało zaprotokołowane, że pan Dariusz Krzyżanowski jest byłym pracownikiem Zarządu Transportu Miejskiego i został zwolniony dyscyplinarnie za naruszenie nietykalności cielesnej pasażera, Amerykanina. Pan Dariusz Krzyżanowski pastwił się nad pasażerem i to pewnie nie po raz pierwszy. Został oskarżony przez prokuraturę i uczestniczy w co najmniej jednym procesie karnym przed sądem.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk poprosił, aby to zostało raz zaprotokołowane i żeby więcej do tego nie wracali. Poinformował, że przyjmuje do wiadomości, że jest spór prawny.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński zwrócił uwagę, że on tylko odpowiada na pytania, na życzenie pana Przewodniczącego.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk powtórzył, że chodzi mu o to, żeby do tego wątku personalnego nie wracać.

Pan Dariusz Krzyżanowski poprosił, aby pan Dyrektor Bajoński wyjaśnił mieszkańcom i Komisji Rewizyjnej, czy prawdą jest, że petenci w poniedziałki na dyżurze nie są przyjmowani w biurze pana Dyrektora na pierwszym piętrze, tylko w przerobionej toalecie na parterze budynku i kiedy pan osobiście przyjmuje w tej toalecie.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński odpowiedział, że Zarząd Transportu Miejskiego nie przyjmuje petentów, tylko klientów i przyjmowani są oni w godnych warunkach w biurze. ZTM posiada kodeks etyki, kodeks postępowania etycznego i nigdy poza skargą pana Krzyżanowskiego nie mieli skargi na sposób obsługiwanie klientów. W odpowiedzi na pytania **pana Przewodniczącego**, odpowiedział, że nie wie, co w budynku w tym miejscu było. Dodał, że nie rozumie, co ma za znaczenie to, co było w pomieszczeniu wcześniej. To jest takie pytanie, jak by zapytać, co w tym pomieszczeniu (*w którym odbywało się posiedzenie Komisji*) było dawniej. Jakie to ma znaczenie? Na pytanie o to, kiedy pan Dyrektor ma osobiste dyżury, odpowiedział, że wszyscy są dostępni, już nie tylko na ul. Matejki i na spotkaniach. Odbywa dziesiątki spotkań i jest ogólnie dostępny. Na pytanie o to, czy ma osobiste dyżury, odpowiedział, że tak. Ma dyżury i on, i każdy zastępca w poniedziałki i informacja o tym znajduje się na stronach internetowych ZTM – u.

Członek Komisji, Katarzyna Kretkowska zapytała, czy to prawda, że stanowiska kierownicze rozrosły się kosztem stanowisk pracowniczych, bo te stanowiska kierownicze nie zajmują się czynnościami, do którym ZTM został powołany? Może to jest mit, jednak prosi by zechciał pan Dyrektor na to pytanie odpowiedzieć. Z tego, co pamięta w projekcie budżetu też była mowa o 27 kierownikach na ok.120 pracowników. Stąd wydaje się, że te proporcje nie są do końca typowe, ale może jest to forma motywacji pracownika, że on nazywa się kierownikiem, a wykonuje takie czynności, które i tak by wykonywał nie będąc tym kierownikiem.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk wskazując na podział etatowy, wyjaśnił, że tam jest to, o czym wspominał pan Krzyżanowski. To znaczy, że poza tym, że same działy mają kierowników, to rzeczywiście niektóre działy mają jeszcze wydzielone sekcje. Wyraził wątpliwość, co do tego, czy jest konieczność w ramach 6 – osobowego działu obsługi kontaktów z klientem, wydzielanie jeszcze osobno dwóch sekcji, z których każda ma kierownika, czyli kierownika działu kontaktu z klientem i kierownik sekcji skarg, wniosków, reklamacji i odwołań. To oznacza, że jest to kierownik, nie licząc siebie, dwóch osób. Zapytał, czy tak szczegółowy nadzór w drabinie kierowniczej jest uzasadniony? Bo tu też ma wątpliwości.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński wyjaśnił, że to trzeba czytać razem z outsourcingiem, czyli razem z tym, co zlecieli do wykonania do obsługi stanowisk przez siły zewnętrzne – przez firmę zewnętrzną, a przede wszystkim trzeba to czytać, mając na względzie skalę ich

działalności. Rocznie obsługują 200 mln podróży. Na dobę jest to 500, 600 podróży. W związku z tym, jeśli mówią o reklamacjach i o działalności muszą odnieść się do takich liczb. Te liczby przenoszą się na konieczność obsługi po ich stronie, bo oni obsługują tych klientów i te podróże. Powinno się zapomnieć o zwyczajowym pojęciu kierownika, jakie funkcjonowało przed kilkudziesięciu lat wstecz. Kierownik jest wyższego szczebla menagerem, który robi to samo, tylko znacznie więcej niż pracownicy. On musi być w stanie wykonać każdą pracę na poszczególnym stanowisku, którym się zajmuje. Mało tego, jest zdolny rekrutować, zdolny prowadzić trening, zdolny prowadzić kontrolę i ocenę pracowników. I to nie raz na miesiąc, raz na rok. To, co zwyczajowo się przyjęło, to, że się robi raz na rok, w obsłudze klientów robi się ciągle. Tak jak na call center, czy na kontakt center robi się w każdej minucie, to u nich się robi codziennie. Poprosił, żeby patrząc z tego punktu widzenia, wyobrazić sobie sytuację, że w roku 2013, 2014 wchodzi z projektem technicznym w najwyższe progi, mają narzędzie, ale nie mają jeszcze przygotowanej struktury i muszą przygotować całą strukturę obsługi klientów, używania tego narzędzia po stronie transportowej i po stronie sprzedaży i obsługi klienta. Po stronie transportowej mówią o 700 pojazdach, które musieli wyposażyć w nową infrastrukturę łączenie z kasownikami, rozmieszczeniem monitorów itd. To wszystko trzeba było wymyślić i stworzyć. I po stronie sprzedaży i obsługi mieli wcześniej kasjerki, zespół ludzi, którzy nigdy nie mieli do czynienia z prawdziwą obsługą klienta. Ci ludzie nie mieli do czynienia z komputerami. Musieli przeszkolić tych wszystkich ludzi w zakresie rozmowy z klientem i obsługi komputera.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szykowski vel Sęk zapytał pana Dyrektora, czy jak przyszedł do ZTM w roku 2013, to były osoby, które nie miały kontaktu z komputerami?

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński odpowiedział, że w sprzedaży i obsłudze – nie. Nie było pionu sprzedaży i obsługi klientów. To były kasjerki. Obsługa klienta trzeba się nauczyć. To jest niezła nauka, wymagająca wielu miesięcy i tygodni, żeby można było sprawnie obsługiwać klientów. Tak jest na całym świecie i to przeprowadzili. Do tego oczywiście, żeby obsługiwać te dziesiątki tysięcy miesięcznie klientów, potrzebne są po ich stronie zasoby ludzkie zdolne do tej obsługi. Ich celem było zbudowanie struktury managerskiej, która jest zdolna do rekrutowania, treningu, szkoleń pracowników, których pozyskują z rynku w outsourcingu i których nabierają więcej w okresie szczytu, a poza szczytami może być ich mniej. W związku z tym dostosowują swoje zasoby obsługowe do potrzeb klientów. Jeśli wiedzą, że przychodzą szczyty szkolne, akademickie itd., to dostosowują się do tego szczytu obsługowego. Jeśli wiedzą, że będzie z biletem metropolitarnym kłopot, to starają się kolejkę rozładować.

Nawiązując do szkoleń, **Przewodniczący, Szymon Szykowski vel Sęk** stwierdził, że to jest bardzo interesująca informacja, że w roku 2013, kiedy pan został dyrektorem, okazuje się, że szereg osób prowadzących sprzedaż biletów nie miało kontaktu z komputerem, bo to chyba powinno być wcześniej załatwione – tak to ocenia. Poprosił więc, o przekazanie wykazu szkoleń, które były konieczne do przeprowadzenia i w ogóle, które były przeprowadzane od roku 2008 do 2014 dla pracowników. Poprosił o wykaz, w zakresie czego pracownicy byli szkoleni w tych latach. Zapytał, czy na tych stanowiskach kierowniczych są to osoby, które są wynagradzane w sposób wyższy niż pozostali pracownicy. Rozumie, że kierownik musi się zajmować również zadaniami merytorycznymi i siedzieć za biurkiem, ale chodzi mu o to, czy ta mnogość funkcji kierowniczych ma również przełożenie na budżet ZTM.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński wyjaśnił, że nie stać ich na to, żeby mieć wynagrodzenia, które dają murowany sukces z działalności. Mają zbyt ograniczony budżet i ten budżet powoduje to, że jest fluktuacja kadr. Nie mają środków takich, jak powinni mieć dla tego typu stanowisk, żeby mieć odpowiednio wykwalifikowane kadry.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk zapytał, czy potrzebny jest 4 – osobowy dział komunikacji społecznej. Wspomniał, że mówił kiedyś na sesji o tym, że mają 4 rzeczników prasowych i wtedy oburzono się, że to nieprawda, bo rzeczników jest dwóch. Bo chodziło o to, że oprócz tego, że rzeczników jest dwóch, jest jeszcze specjalista od marketingu, public relations i kierownik działu komunikacji społecznej. Więc w praktyce są to cztery osoby zajmujące się kwestiami kontaktów z mediami.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński wyjaśnił, że to nieprawda. Komunikacją społeczną zajmują się dwie osoby w roli rzecznika, ale to nie tylko. To nie jest tak, jak w innych urzędach, że pracownik wykonuje tylko swoją działkę. Rzecznik zajmuje się także spotkaniami z mieszkańcami, promocją. Prosił zobaczyć, że stoją teraz przed wyzwaniem wykonania projektu na 400 tys. zł. Te wszystkie spotkania, które były robione dziesiątkami od 2013 r. z emerytami, ze studentami, z młodzieżą, w szkołach, itd. na targach i imprezach, robiła ta nieliczna grupa ludzi. W tej chwili również byli na targach ze stanowiskiem PEKA. Przecież ten kontakt z klientami jest niezbędny, żeby rozwijać usługę i publiczny transport. To jest bardzo znikomy zespół, żeby w ogóle można było zrealizować te bardzo ambitne zamierzenia, gdy chcą zwiększać liczbę pasażerów w swoim systemie.

Kierownik, Wojciech Kordys zwrócił uwagę, że trzeba pamiętać o tym, że w tej chwili mają powierzoną organizację usługi w imieniu 13 gmin. W urzędach do tej pory pracowała armia ludzi, która organizowała pracę. Dzisiaj te gminy scedowały za pomocą porozumień międzygminnych uprawnienie do organizacji transportu na swoim terenie Miastu Poznań. Zarząd Transportu mając te porozumienia bilateralne, realizuje w ich imieniu transport i go rozlicza, prowadzi komunikację społeczną, prowadzi inne działania, które są umiejscowione w odpowiednich strukturach zarządu. Można powiedzieć, że 25 mln zł dotacji z gmin, które otrzymuje Zarząd Transportu Miejskiego, jest na organizację i eksploatację. Stwierdził, że w zasadzie są quasi związkiem komunalnym. Zwrócił uwagę, że dzisiaj ustawodawca wyraźnie rozróżnił funkcję organizatora od operatora. To, co się dzieje się w zakresie integracji w gałęzi transportu w obszarze aglomeracji, poprzez ustawowe działania organizatora, jest niemożliwe do połączenia z funkcją operatora ani pod względem funkcjonalnym, ani pod względem prawnym.

Pan Dariusz Krzyżanowski poprosił, aby pan Dyrektor Bajoński wyjaśnił mieszkańcom, ile osób na dzień 1 listopada pracowało w outsourcingu na rzecz ZTM – u. To ma przełożenie na to, że ludzie w pomieszczeniach ZTM – u się po prostu nie mieszczą.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk wyjaśnił, że też chciałby zadać pytanie o ewolucję zatrudnienia pozaetatowego w ZTM – ie od powstania ZTM – u do dnia dzisiejszego. Poprosił o taką informację.

Członek Komisji, Klaudia Strzelecka wskazała na dział parkingów i rowerów miejskich zwracając uwagę, że tam nie ma żadnych osób. Zapytała o przyczynę.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński wyjaśnił, że to był zamiar wcześniejszy i w związku z tym przedstawili zwymiarowanie również pod ten dział. Obecnie nie mają etatów, żeby je obsadzić i mają jedną osobę, która zajmuje się rowerami.

Członek Komisji, Katarzyna Kretkowska wyraziła opinię, że zapewne wzrasta ilość pasażerów. W związku z tym zapytała, o ile wzrosła liczba pasażerów – Poznaniaków. Nawiązała do tego, że doszli pasażerowie z obsługiwanych gmin. Zapytała, czy to jest wyszczególnione w statystyce? Wyraziła, że zaskoczyła ją wypowiedź pana Dyrektora, że za czasów MPK nie było obsługi pasażerów. Uważała, że musiała wtedy być obsługa pasażerów, były sprzedawane bilety, nie było karty PEKA, ale były bilety miesięczne, sieciówki, reklamacje, skargi. Skierowała pytanie do radnych kontrolujących MPK, ile było tych osób w dawnym MPK, gdy było tylko MPK do obsługi pasażerów. Potem powstał ZTM, jako jednostka, która zajmuje się tą obsługą pasażerów i tu była pewna ilość etatów. Te etaty wzrastają i chciałyby wiedzieć, czy wzrastają one wraz ze wzrostem ilości pasażerów, czy te etaty wzrastają, bo wzrastają a ilość pasażerów jest na podobnym poziomie. Chciała dopytać o outsourcing, bo gdy była mowa o etatach kierowniczych, pan tłumaczył na przykładzie dwóch sekcji i ich kierowników, że oprócz tego, że oni mają pod sobą dwóch pracowników, to jeszcze jest cały outsourcing. Zapytała więc, jaki jest ten outsourcing. Wyraziła, że nie do końca rozumie, dlaczego musi być dwóch rzeczników prasowych. Natomiast, jeśli słusznie kładzie się nacisk na przepływ informacji do tego potencjalnego pasażera, to dlaczego na przystankach autobusów i tramwajów nie ma dobrej informacji w dwóch językach o tym, gdzie się kupuje bilet, jak się kupuje bilet oraz w ogóle jak się poruszać po mieście korzystając z tego transportu publicznego. Jest to podstawa, gdy mówi się o komunikacji społecznej.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk wyjaśnił, że co do pierwszego pytania, to planuje zorganizować jedno z posiedzeń, które będzie wspólne w zakresie kontroli w ZTM – ie i MPK i wtedy dobrze będzie zadać takie pytanie, bo kwestia jest niewątpliwie ważna. W zakresie pozostałych pytań poprosił pana dyrektora o odpowiedź.

W kwestii obsługi pasażerów, jak było kiedyś i jak jest teraz, **Dyrektor Bogusław Bajoński** wyjaśnił, że świat się zmienia i tramwaje też kiedyś były inne i dziś są inne. Też się zmieniają nośniki biletów. Zmienił się cały system sprzedaży.

Członek Komisji, Katarzyna Kretkowska uważała, że w ślad za rozwojem obsługi elektronicznej, powinno iść zmniejszenie wielkości obsługi ludzkiej.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński wyjaśnił, że to zależy, w jakim kanale. W kanale sprzedaży i obsługi elektronicznej – maleje. Są mniejsze koszty ze względu na Internet, biletomaty. Natomiast tam, gdzie mówimy o obsłudze bezpośredniej człowiek – człowiek, to te koszty pozostają. Jeśli zwiększają system, to zwiększają liczbę pracowników. W systemie transportu tak jest nie tylko u nas, że jest duże przyzwyczajenie do obsługi bezpośredniej. W sprzedaży bezpośredniej jest kłopot, jak namówić ludzi do tego, żeby zechcieli skorzystać z tych innych kanałów. Punkty są otwarte od godz. 6 do 20, po to żeby zwiększyć dostępność. Wszystko będzie się przesunęło w kierunku obsługi automatycznej, internetowej itd., ale to pewnie potrwa. Co do obsługi pasażerskiej, to zgodził się z tym, że brakuje informacji w innych językach i jest to obszar przez nich do nadrobienia. Przy pierwszej edycji ITS – u będzie tych informacji więcej, łączeni z tymi wyświetlaczami, z tą informacją pasażerską. Będą tą informację rozbudowywać, żeby była w zasięgu klienta. Co do ilości pasażerów, to ona rośnie, ale tą informację poda oddzielnie. To jest ok. 190 – 200 mln rocznie.

Członek Komisji, Klaudia Strzelecka poprosiła o informacje, jakie są koszty kartek zawieszanych na przystankach, ponieważ to się często zmienia i na pewno jakieś koszty są z tym związane.

Dyrektor ZTM, Bogusław Bajoński zapewnił, że poda takie informacje. Potwierdził, że to jest wykonywane na podstawie umowy i że jest zlecone MPK.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk poprosił o przekazanie wyników z niektórych kontroli zewnętrznych zamieszczonych w protokołach. Przypomniał, że listę kontroli już państwo przesłali. Rzecz jasna, że ich było bardzo dużo. Wyjaśnił, że zacząłby od kontroli z dwóch pierwszych lat, tj. od kontroli z lat 2009 i 2010, które następnie podał: 1) audyt Biura Audytu Wewnętrznego i Kontroli w zakresie organizacji transportu zbiorowego, 2) kontrola prawidłowości wydatków bieżących, sklasyfikowanych w dziele 600 rozdział 60004 paragraf 4210 zakup materiałów i wyposażenia. To jest kontrola Wydziału Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej, 3) kontrola zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami o ochronie danych osobowych w związku z funkcjonowaniem spersonalizowanej karty miejskiej, elektronicznego nośnika biletów – to jest kontrola Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, 4) realizacja zaleceń pokontrolnych wynikających z wszystkich kontroli zarejestrowanych w 2009 r. – to już jest kontrola z 2010 r. i jest to w standardzie, jaki robi Wydział Gospodarki Komunalnej, 5) kontrola należności z tytułu opłat dodatkowych według stanu na 28 lutego 2010 i czynności windykacyjne z punktu widzenia stosowanej procedury i skuteczności – WGKiM, 6) kontrola w zakresie prawidłowości sprzedaży biletów na podstawie zarządzenia 556/2009 Prezydenta Miasta z 31 sierpnia 2009 r.

Członek Komisji, Klaudia Strzelecka zapytała o wiaty przystankowe w związku z informacją, że jest ich stawianych coraz więcej. Poprosiła o informację, ile jest przystanków z wiatami, ile bez i jaki jest mniej więcej koszt. Zapytała o promocję, na którą w roku 2011 było przeznaczone 139 tys. zł, a w roku 2012 37 mln zł, skąd był taki spadek i jaka jest przewidywana kwota w 2015 r.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk poinformował, że kolejne spotkanie będzie za miesiąc. Poprosił o przekazanie Komisji dokumentów o tydzień wcześniej. Zapowiedział, że kolejne posiedzenie chciałby, by było poświęcone stricte ZTM – owi. Natomiast w perspektywie dwóch miesięcy, czyli byłoby to posiedzenie czerwcowe, planuje, aby było to posiedzenie poświęcone dwóm kontrolom – MPK i ZTM. Podziękował i zamknął ten punkt porządku posiedzenia.

Ad. 2 Sprawy bieżące. Wolne głosy i wnioski.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk wspólnie z pozostałymi członkami Komisji ustalił, że kolejne posiedzenie zwoła na 21 kwietnia i będzie ono poświęcone kontroli ZTM, a kolejne - dodatkowe na 28 kwietnia poświęcone kontroli MPK.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk przeprosił za błędną informację dotyczącą godziny posiedzenia, jaka się pojawiła z winy sekretariatu. Poinformował, że posiedzenia zawsze będą starali się robić o godz. 15.

Pan Roman Klamycki informując, że 27 lutego 2015 r. zostało wszczęte śledztwo przeciwko pani radnej Joannie Frankiewicz, zapytał czy Regulamin Komisji przewiduje zawieszenie takiej osoby w uczestnictwie, w posiedzeniach Komisji?

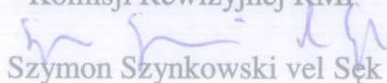
Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk odpowiedział, że nie przewiduje.

Pan Roman Klamycki poprosił pana Przewodniczącą, aby zwrócił się do pani radnej z zapytaniem, czy sama nie zawiesi członkostwa w Komisji Rewizyjnej na okres trwania śledztwa.

Pan Lechosław Lerczak zapytał, czy w sytuacji, gdy będą podejmowane uchwały, również przez panią radną, będą unieważnione?

Wyjaśniając pod kontem formalnym, **Przewodniczący Komisji** powiedział, że nie ma takiego zagrożenia i takie ryzyko nie występuje. Radny, dopóki pełni swój mandat, to pełni go w 100 %, a nie w odniesieniu do niektórych jego części. Zawsze mandat pełniony jest w całości i radny może przynależeć do każdej komisji, brać udział we wszystkich głosowaniach. Jest tylko jedno zastrzeżenie ustawowe, że radny nie powinien zabierać głosu we własnej sprawie. W tej sytuacji on nie ma podstaw, żeby panią radną Frankiewicz o cokolwiek prosić. Tym bardziej, że ta sprawa nie dotyczy przedmiotu kontroli prowadzonej przez Komisję.

Przewodniczący Komisji Rewizyjnej, Szymon Szynkowski vel Sęk wobec braku innych głosów, podziękował za dzisiejszy udział w posiedzeniu i zamknął posiedzenie Komisji.

Przewodniczący
Komisji Rewizyjnej RMP

Szymon Szynkowski vel Sęk

Protokół sporządziła:
Aleksandra Kupczyk-Zajęzkowska
Biuro Rady Miasta
10.04.2015 r.

