

Prezydent Miasta Poznania

Or-II.0003.1.115.2013

03014-133

Poznań, dnia 31 grudnia 2013 r.

URZĄD MIASTA POZNANIA BIURO RADY MIASTA SEKRETARIAT		
WPIĘTŁO DNIA	03 STY. 2014	WPIĘTŁO DNIA
L. dz. _____ zał. _____		
znak spr. _____		

Szanowny Pan
Szymon Szynkowski vel Sęk
Radny Miasta Poznania

Odpowiadając na przekazaną pismem z dnia 10 grudnia 2013 r. interpelację Pana Radnego w sprawie rozliczania wpływów ze sprzedaży biletów w biletomatach, uprzejmie wyjaśniam: Ustosunkowując się do pytań zawartych w interpelacji Dyrektor Zarządu Transportu Miejskiego poinformował, co następuje:

I. „Proszę o szczegółowy opis procedury rozliczania wpływów za bilety sprzedawane w biletomatach zarówno stacjonarnych jak i mobilnych”

Procedury rozliczania wpływów za bilety sprzedawane w biletomatach określone są w Regulaminie Obrotu i Ochrony Środków Pieniężnych i Biletów Komunikacji Miejskiej w Zarządzie Transportu Miejskiego, wydanym Zarządzeniem Dyrektora.

1. Pierwszego napełnienia (uruchomienia) biletomatów gotówką dokonują pracownicy Działu Obsługi Automatów Biletowych (IA) poprzez napełnienie kaset bilonem. Przed i po napełnieniu pracownicy IA drukują z automatu biletowego „odcinek napełnienia”. Wydruki z biletomatów są załączane do rozliczenia pobranych w tym celu zaliczek. Uzupełnienie gotówki w biletomatach następuje w identyczny sposób.
2. Gotówka za sprzedane bilety w biletomatach stacjonarnych trafia do dwóch kaset przeznaczonych: na bilon i na banknoty. Gotówka za sprzedane bilety w biletomatach mobilnych trafia do kasety na bilon. Kasety pełne podlegają wymianie na puste.
3. Nadzór nad wymianą kaset (bilon i banknoty) w biletomatach sprawuje (zleca wymianę) Dział Obsługi Automatów Biletowych. Wymiana na kasety puste powinna być dokonywana najpóźniej z chwilą stwierdzenia zapełnienia jednej z nich w ilości zagrażającej samowylączeniem automatu z powodu przepełnienia, lecz nie rzadziej niż jeden raz w miesiącu. Dział Obsługi Automatów Biletowych prowadzi ewidencję kaset, pozwalającą na ustalenie ich

lokalizacji oraz prawidłowości obrotu. Nadzór nad wymianą kaset w biletomatach mobilnych pełnią przewoźnicy.

4. Czynności związane z podejmowaniem gotówki z biletomatów stacjonarnych i jej transportem do Pomieszczenia Kasowego Biletomatów (PKB) a następnie przeliczonej w PKB gotówki do właściwego banku wykonuje firma zewnętrzna. Upoważnieni pracownicy tej firmy wydobywają pojedynczo kasety z biletomatu zastępując je nowymi, każdorazowo sporządzając wydruk „odcinek wymiany kasety na banknoty BNA” i „odcinek wymiany kasety (bilon)”. Na wydruku znajdują się numery starej i nowej kasety. Kasety z biletomatów mobilnych pobierane są przez firmę ochroniarską od przewoźników wraz z protokołami przekazania i przewożone do PKB. W momencie braku wydruku odcinka wymiany kasety firma zewnętrzna zobowiązana jest do spisania wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.
5. Przekazanie do PKB kaset pełnych i odbiór kaset pustych, z których już wyjęto i przeliczono gotówkę, dokumentowane jest na drukach „protokół odbioru/przekazania nr...”. Pracownicy PKB prowadzą ponadto „Zestawienia ilościowe kaset”, zawierające ewidencję kaset otrzymanych i wydanych oraz kaset pustych.
6. Jednocześnie z wymianą kaset pracownik firmy zewnętrznej przekazuje pracownikowi Zespołu ds. Księgowości trzy komplety odcinków wymiany kaset. W toku odbioru odcinków pracownik Zespołu wypełnia druk „Wymiana kaset” wpisując nazwę i numer biletomatu oraz numery kaset wyjętych z biletomatu i przekazuje go pracownikowi PKB. Pracownik Zespołu ds. Księgowości przekazuje jeden komplet odcinków do Działu Obsługi Automatów Biletowych, którego pracownik sprawdza zgodność i kompletność otrzymanych odcinków poprzez ich porównanie ze zleceniami wymiany kaset.
 - 1) W przypadku braku odcinka pracownik Działu Obsługi Automatów Biletowych dokonuje sprawdzenia wymiany na serwerze w systemie informatycznym, drukuje brakujący dokument i jeden egzemplarz przekazuje do pracownika Zespołu ds. Księgowości, który uzupełnia wpis na druku „Wymiana kaset”.
 - 2) Wyjęcie kasety przez pracownika Zarządu Transportu Miejskiego może nastąpić w momencie awarii biletomatu oraz, gdy system nadzoru wskazuje że kaseta jest pełna. Czynności te dokumentowane są protokołem.

3) W przypadku awarii biletomatu czyli zablokowania i wyjęcia banknotu lub bilonu znajdującego się poza kasetami przestrzegane są procedury jak wymienione w pkt. 2 tj. sporządzaniem protokołu i dołączeniem wyjętego banknotu czy bilonu.

- 4) Kierownik Działu Obsługi Automatów Biletowych wyjaśnia przyczyny braku odcinka wymiany kasety oraz formułuje (w formie pisemnej) wnioski i zalecenia .

Dokument „Wymiana kaset” pozostaje w pomieszczeniu kasowym biletomatów. Odcinki wymiany kaset oraz protokoły przekazania kaset od przewoźników są przekazywane do Zespołu ds. Księgowości. Pracownicy Pomieszczenia Kasowego Biletów nie mogą znać kwot gotówki, wykazanych na odcinkach wymiany kaset.

7. Pracownicy PKB zliczają gotówkę z kolejnych kaset. Czynności te wykonuje każdorazowo dwóch pracowników. Wyniki zliczenia zapisują na „Arkuszach przeliczenia gotówki” i dokumencie „Wymiana kaset”. Bilon według nominalów wkłada się do foliowych woreczków (w ilości do 500 sztuk) i następnie do worków jutowych (w ilości do 4 000 sztuk) . Worki zabezpiecza się plastikowymi plombami. Banknoty zliczone wg nominalów umieszcza się w plombowanych portfelach w ilości od 1400 do 1500 sztuk. Gotówkę rejestruje się na dokumencie „zestawienie gotówki” i przekazuje do banku na podstawie „bankowego dowodu wpłaty”. Banknoty w portfelach lub bilon w workach odbiera i przewozi firma zewnętrzna, potwierdzając odbiór na „Raporcie dziennym z dnia ... wydania gotówki”. W pomieszczeniu PKB nie powinno się znajdować na koniec dnia więcej niż 50 000,00 zł gotówki. Główny Księgowy składa codziennie do Zastępcy Dyrektora ds. Ekonomicznych meldunek o stanie gotówki w PKB.

8. Dział Obsługi Automatów Biletowych zobowiązany jest, najpóźniej do 5 dnia roboczego następnego miesiąca, do przekazywania do Głównego Księgowego i Sekcji ds. Sprzedaży Biletów:

- 1) informacji o wartości gotówki z każdego biletomatu wg stanu na koniec ostatniego dnia miesiąca,
- 2) raportów o sprzedaży z biletomatów stacjonarnych i mobilnych, w układzie ilościowo-wartościowym i wg rodzajów biletów.

Główny Księgowy dokonuje analizy obrotów i stanu gotówki, a Sekcja ds. Sprzedaży Biletów wprowadza dane ze sprzedaży do ogólnej ewidencji sprzedaży.

9. Wszelkie stwierdzone różnice i niezgodności powyżej 5,00 zł.- wynikające z przeliczenia gotówki a odcinkami wymiany kasety powinny być rejestrowane i opisywane na protokołach przez Zespół ds. Księgowości, a następnie wyjaśniane przez pracownika Zespołu ds. Księgowości. Protokoły zawierające wyjaśnienia podlegają ocenie i zatwierdzeniu (rozliczeniu) przez Głównego Księgowego. Różnice z przeliczenia o jednorazowej wartości do 5,00 zł nie wymagają sporządzenia protokołu, ich saldo jest rozliczane w kwocie ogółem.
10. Po zakończeniu procedur zliczania i wysyłki gotówki pracownicy PKB przekazują do Głównego Księgowego oryginały dokumentów wymiany kaset, arkusze przeliczenia gotówki oraz raporty dzienne wydania gotówki.
11. Zespół ds. Księgowości sporządza raport dzienny, zawierający zestawienia porównawcze z przeliczenia kaset oraz rozliczenia dziennego. Z raportu dziennego wynika kwota (stan) gotówki, znajdującej się na koniec dnia w kasetach oraz gotówki przeliczonej. Raport dzienny podlega zatwierdzeniu przez Głównego Księgowego.
12. Dopuszcza się do dokonywania w PKB, w obecności Głównego Księgowego lub osoby przez niego upoważnionej, wymiany wartości pieniężnych podjętych od kasjerów na mniejsze nominały i bilon. Czynności te powinny być potwierdzone stosownymi zamówieniami.
13. W razie konieczności dokonania próbnych zakupów biletów, pracownicy Działu Obsługi Automatów Biletowych zobowiązani są do pobrania w tym celu zaliczek, które rozliczają razem z oryginałami wydrukowanych biletów. W rozliczeniu miesięcznym Główny Księgowy dokonuje stosownych korekt (umniejszeń) sprzedaży biletów.
14. W przypadku stwierdzenia innych monet (monet obcej waluty lub bilonu polskiego uszkodzonego) należy sporządzić protokół likwidacji i przekazać do Komisji Likwidacyjnej celem zachowania procedur wynikających z Instrukcji majątku ruchomego.

Dane z przeliczenia gotówki z biletomatów są następnie porównywane z generowanymi przez poszczególne urządzenia raportami ze sprzedaży biletów. W poszczególnych miesiącach wartości te mogą się między sobą różnić o zmiany stanu gotówki, pozostającej w biletomatach.

II. „Czy od momentu instalacji biletomatów zdarzyły się nieprawidłowości przy rozliczeniu wpływów z biletomatów, w jaki sposób zostały wyjaśnione, jaka była ich przyczyna, ile było takich przypadków?”

Funkcjonujący system nadzoru i rozliczania biletomatów podlegał w ciągu kilku lat funkcjonowania ocenie i doskonaleniu. W wyniku oceny funkcjonowania systemu dokonywane były zmiany, zarówno organizacyjne jak i personalne. Podstawowy problem wiązał się z brakiem raportów z poszczególnych biletomatów o sprzedaży biletów, wynikającym z częstych awarii lub braku łączności z biletomatem (biletomat łączy się z centralnym komputerem poprzez sieć komórkową), spowodowanej z kolei słabością dostępu dla sieci komórkowej, która obsługiwała w danym okresie Zarząd Transportu Miejskiego. W wyniku dokonywanych analiz kilkakrotnie korygowano (podwyższano) wartość sprzedaży biletów, ponieważ wartość przeliczonej gotówki przewyższała wartości z raportów.

System liczenia gotówki z biletomatów działał sprawnie, aczkolwiek od początku stwierdzano występowanie różnic pomiędzy gotówką przeliczoną z wyjętych z biletomatów kaset a wykazywaną na generowanych przez biletomaty odcinkach wymiany kaset. Występujące różnice pomiędzy rzeczywistą ilością gotówki z biletomatu a zarejestrowaną w systemie, to kwoty wynikające z:

- awarii biletomatu (zatrzymanie gotówki, niewydanie biletu bądź reszty) zapchanego wlotu ciałem obcym (wówczas w kanale może utknąć kilka monet);
- wpłat monet obcej waluty;
- błędów biletomatów w odczytywaniu nominału monet (producent dopuszcza 1% takich błędów).

Na przykład z rozliczenia biletomatów stacjonarnych, dokonanego za październik br. ustalono, że spośród 50 biletomatów w 29 stwierdzono różnicę pomiędzy przeliczonym z kaset bilonem a danymi z odcinków wymiany kaset. W 7 przypadkach odnotowano nadwyżkę (od 0,10 zł do 8,19 zł), w 22 przypadkach niedobór (od 0,10 zł do 15,- zł). Saldo wyniosło 77,20 zł (niedobór). Różnice w wartości przeliczonych banknotów odnotowano w 9 przypadkach: w jednym

stwierdzono niedobór 10,00 zł, w pozostałych 8 przypadkach łączną nadwyżkę 230,00 zł (jednostkowo od 10,00 do 100,00 zł). Ogólny wskaźnik różnic wyniósł 0,0135%.

W przypadku biletomatów mobilnych, jeśli wystąpi różnica pomiędzy wpływami a raportem z automatu, Zarząd Transportu Miejskiego każdorazowo zwraca się do przewoźnika o wyjaśnienie zaistniałej sytuacji.

Wszelkie nadwyżki wynikające z przeliczenia gotówki deponowane są na odrębnym rachunku bankowym (depozytowym), z którego wypłaca się pasażerom kwoty pozytywnie rozpatrzonych reklamacji, związanych z niewydaniem reszty, przyjęciem gotówki bez wydania biletu, itp. W celu rozpatrzenia reklamacji generowane są z systemu Ticosoft (system informatyczny do obsługi biletomatów) raporty:

- historia sprzedaży z określonego dnia i godziny reklamowanej operacji protokół błędów, zarejestrowanych przez system raport sprzedaży z dnia, którego dotyczy reklamacja.

Na podstawie tych dokumentów dokonuje się analizy w celu wyjaśnienia złożonej reklamacji.

Jednocześnie Dyrektor zapewnił, że Zarząd Transportu Miejskiego prowadząc działania naprawcze, których rezultatem jest realizowanie programu zarządzania procesami w ZTM, w związku z równoległymi pracami nad wdrożeniem systemu PEKA, przygotowuje rozwiązania mające na celu powierzenie obsługi nad siecią biletomatów nowemu zewnętrznemu operatorowi, z jednoczesnym zwiększeniem ich liczby do 70. Pozwoli to na znaczące zwiększenie dostępności biletów oraz sprawności działania systemu biletomatów.

Z poważaniem



Ryszard Grobelny

Do wiadomości:
Przewodniczący Rady Miasta Poznania