



Dwa lata z umundurowanymi kontrolerami biletów

2018-02-07

W tym roku minęły dwa lata, od kiedy na krakowskich ulicach pojawili się umundurowani kontrolerzy biletów komunikacji miejskiej, będący pracownikami firmy Renoma. W 2016 roku wygrała ona przetarg ogłoszony przez Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu.

Głównym zadaniem osób zatrudnionych w Renomie jest oczywiście kontrola biletów. Jednak zakres obowiązków kontrolerów w rzeczywistości jest o wiele większy. Wykwalifikowani pracownicy, dzięki znajomości języka angielskiego, pomagają turystom w zakupie biletów, a także w odnalezieniu lub wyznaczeniu optymalnej trasy przejazdu. Kontrolerzy znakomicie odnaleźli się też w sytuacjach, w których często pojawiały się problemy, np. na granicy stref. Ich zadaniem w tej kwestii jest informowanie o zakupie właściwego biletu i rodzajach opłat w poszczególnych strefach.

Kontrolerzy starają się przede wszystkim pomagać. – Dbamy o to, aby nie pełnili jedynie funkcji czysto kontrolerskich, a starali się wyjść naprzeciw pojawiającym się potrzebom osób korzystających z Komunikacji Miejskiej – mówi Marcin Bonisławski, dyrektor Biura Kontroli Biletów Renoma.

Warto przypomnieć też, że to właśnie Kraków był pierwszym miastem w Polsce, które zamówiło pełne umundurowanie dla kontrolerów komunikacji miejskiej. Ich strój składa się obecnie z białej koszuli, bordowego krawata i granatowych spodni. Dodatkowo kontrolerzy są wyposażeni w urządzenia GPS.

Oprócz podstawowych obowiązków Renoma włącza się także aktywnie w różne akcje prowadzone przez ZIKiT. Kiedy w życie weszły nowe przepisy, gwarantujące uczniom bezpłatną komunikację, to właśnie kontrolerzy informowali o tym fakcie rodziców w pobliżu krakowskich szkół. Natomiast podczas działań informacyjno-promocyjnych jednostki dotyczących maksymalizacji siatki połączeń w komunikacji – kontrolerzy rozdawali kieszonkowe mapy, zawierające szczegółowy plan zaktualizowanych połączeń linii autobusowych i tramwajowych. Renoma regularnie wspiera także jednostkę w ramach Akademii Mobilnego Krakowianina i Akademii Mobilności ZIKiT – umundurowani kontrolerzy edukują najmłodszych, w jaki sposób podróżować Komunikacją Miejską w Krakowie.

Dla budżetu miasta nie bez znaczenia pozostają też statystyki. Kontrolerzy wykonują rocznie blisko 200 tys. kontroli. Wystawili do tej pory 20 572 wezwań do zapłaty. Firma może pochwalić się też wysokim wskaźnikiem windykacyjnym, na poziomie 56,20 proc. Pracownicy Renomy są również dobrze oceniani przez pasażerów. W roku 2017 odnotowano jedynie 55 skarg na kontrolerów, z czego żadna nie była zasadna.

- Najbardziej cieszy fakt, że dzięki umundurowanym kontrolerom spadła liczba skarg. Co więcej, zaczęły spływać do nas pierwsze pochwały ustne i pisemne. Biorąc pod uwagę to, że zawód kontrolera ze zrozumiałych względów nie cieszy się popularnością, tym bardziej należy docenić życzliwy odbiór ze strony pasażerów. Podsumowując, współpraca z Renomą przyczynia się do budowania i utrwalania dobrego wizerunku miasta zarówno wśród mieszkańców, jak i turystów – powiedział Łukasz Franek, zastępca dyrektora ds. transportu w ZIKiT.



**Magiczny
Kraków**