



**Najwyższa Izba Kontroli
Departament Komunikacji
i Systemów Transportowych**

Warszawa, dnia 9 listopada 2010 r.

**Pan
Włodzimierz Dominiuk
Dyrektor
Oddziału Północ
WARS S.A.
w Gdyni**

I/10/0005
KKT 4114-01-02/2010

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹, zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli - Departament Komunikacji i Systemów Transportowych przeprowadziła w Oddziale Północ WARS S.A., zwanym dalej „Oddziałem”, kontrolę działalności spółki WARS S.A. po jej restrukturyzacji. Kontrolą objęto realizację przez Oddział, w latach 2008-2010 (do września), zadań związanych ze świadczeniem usług hotelowych i gastronomicznych w wagonach przekazanych spółce do obsługi przez PKP Intercity S.A.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli, podpisanym w dniu 20 października 2010 r., Najwyższa Izba Kontroli, stosownie do art. 60 ust. 1 ustawy o NIK, przekazuje Panu Dyrektorowi niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia, pod względem legalności, rzetelności, celowości i gospodarności działania Dyrektora Oddziału Północ WARS S.A., związane z realizacją zadań polegających na świadczeniu usług hotelowych w wagonach sypialnych i z miejscami do leżenia oraz usług gastronomicznych w wagonach barowych, mimo stwierdzonych uchybień w tym zakresie.

Powyższą ocenę uzasadniają następujące ustalenia kontroli i oceny cząstkowe z nimi związane.

1. Oddział Północ WARS S.A. prawidłowo realizował zadania² związane ze świadczeniem usług hotelowych i gastronomicznych w wagonach kursujących w składach pociągów PKP Intercity S.A. Z ustaleń kontroli wynika, że Oddział prowadził obsługę w wagonach

¹ Dz. U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701 ze zm.

² Zadania te zostały określone w Regulaminie organizacyjnym przedsiębiorstwa WARS S.A., stanowiącym załącznik Nr 4 do Uchwały Nr 130/2010 Zarządu WARS S.A. z dnia 20 maja 2010 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu organizacyjnego przedsiębiorstwa WARS S.A.

hotelowych i barowych zgodnie z zapotrzebowaniem określonym w rozkładzie jazdy pociągów, mimo iż znaczna liczba wagonów tego rodzaju, będących w jego dyspozycji, była wyłączona z eksploatacji przez właściciela wagonów (PKP Intercity S.A.) ze względów technicznych. Przykładowo, w dniu 20 września 2010 r., z ogółem 60 wagonów będących w dyspozycji Oddziału, aż 28 wagonów (ok. 46,7%) służby wagonowe wymienionego przewoźnika wyłączyły z eksploatacji z powyższych przyczyn, z czego 14 długotrwale, z tytułu zakwalifikowania ich do naprawy w zakładach naprawczych taboru kolejowego. Pomimo tego, Oddział zapewnił w tym dniu ogółem obsługę 22 wagonów, w tym ośmiu z miejscami do leżenia (dalej „kuszetek”) i ośmiu sypialnych oraz sześciu wagonów barowych.

2. NIK pozytywnie ocenia, działania Oddziału związane z przygotowaniem wagonów barowych i personelu franczyzobiorców do świadczenia usług gastronomicznych oraz przygotowaniem wagonów hotelowych i konduktorów do obsługi podróżnych.

Z ustaleń kontroli przeprowadzonej w trzech wagonach barowych, w tym dwóch wagonach przygotowanych do drogi i jednym odstawionym do rezerwy wynika, że były one przygotowane do realizacji usług gastronomicznych zgodnie ze Standardami Systemu Franczyzowego³. Stwierdzono również zgodne z wymienionymi wyżej Standardami przygotowanie franczyzobiorców i ich pracowników do świadczenia usług gastronomicznych w wagonach barowych. NIK zwraca jedynie uwagę na małą przydatność tzw. placemat⁴, układanych przez franczyzobiorców na stolikach barowych. Wyniki oględzin wykazały bowiem, że placemata nie są odporne na zabrudzenia, marszczą się pod wpływem wilgoci i wysokich temperatur oraz przyklejają się do tac kelnerskich.

Badania kontrolne przeprowadzone w 13 wagonach hotelowych⁵ wykazały, że były one przygotowane do przyjęcia i obsługi podróżnych. Wyniki oględzin ujawniły jedynie nieliczne przypadki występowania uchybień w tym zakresie. Polegały one głównie na niedostatecznym ich sprzętaniu i przygotowaniu wyposażenia eksploatacyjnego. Stwierdzono m.in., że: w dziewięciu na 13 skontrolowanych wagonów dywaniki korytarzowe oraz przedziałowe były wprawdzie czyste, lecz zużyte (m.in. postrzępione). W większości tych wagonów (w siedmiu z 13) firanki lub rolety okienne były zużyte bądź trwale zabrudzone. Niektóre z firanek były częściowo pozrywane. Wszystkie wycieraczki rusztowe⁶, umieszczone w dziewięciu wagonach, były niedoczyszczone. NIK podkreśla jednak, że

³ Standardy Systemu Franczyzowego zostały przyjęte uchwałą Nr 269/2008 Zarządu WARS S.A. z dnia 21 października 2008 r. Oględzinami przeprowadzonymi w wagonach barowych objęto ogółem 70 aspektów ujętych w powyższym dokumencie, odnoszących się do: dokumentacji wagonowej, przygotowania personelu franczyzobiorcy, przygotowania sali gastronomicznej do przyjęcia i obsługi podróżnych, sposobu obsługi klientów oraz stanu zaplecza kuchennego i socjalnego w tych wagonach.

⁴ Placemata – podkładka pod podawane potrawy – pełniąca rolę mini-obrusu.

⁵ Oględzinami objęto ogółem 101 aspektów przygotowania wagonu hotelowego, odnoszących się do: dokumentacji wagonowej, przygotowania personelu konduktorskiego, przygotowania wnętrza wagonu (przedsiionków, korytarza, przedziałów pasażerskich, przedziału służbowego oraz toalet) oraz sposobu obsługi podróżnych.

⁶ Wycieraczki „rusztowe” – wycieraczki umieszczone na przejściach z przedsiionków do korytarzy wagonowych – skonstruowane z ramy stalowej wpuszczonej w podłogę wagonu, wypełnione sztywnym materiałem czyszczącym (włosem).

stwierdzone niedostatki w przygotowaniu wagonów do drogi, zwłaszcza pod względem czystości, były przede wszystkim wynikiem znacznego zużycia wyposażenia wnętrza wagonowych. Dotyczyło to zwłaszcza zapleczy sanitarnych (WC), a także wyposażenia przedziałów konduktorskich w kuszetkach, których wiek eksploatacyjny wynosił od 33 do 37 lat.

3. NIK pozytywnie ocenia, pod względem celowości i gospodarności, działania WARS S.A, w tym Dyrektora Oddziału, polegające na powierzeniu firmom zewnętrznym lub osobom fizycznym realizacji prac związanych z utrzymaniem wnętrza wagonów gastronomicznych i hotelowych w należytym stanie technicznym i w czystości.

NIK zauważa jednak, że nadzór służby dyspozytorskiej Oddziału nad realizacją powyższych prac nie był wystarczający. Wskazują na to powołane wyżej wyniki oględzin wnętrza wagonów barowych i hotelowych. Służba dyspozytorska nie egzekwowała od franczyzobiorców i konduktorów zgłaszania usterek, mających istotny wpływ na jakość obsługi podróżnych, w dokumentacji techniczno-eksploatacyjnej wagonów. Przyczyniało się to, zdaniem Izby, do występowania uchybień w należytym ich przygotowaniu do drogi.

Przedstawiając Panu Dyrektorowi powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli Departament Komunikacji i Systemów Transportowych wnosi o podjęcie działań mających na celu zwiększenie nadzoru nad prawidłowym przygotowaniem wagonów do przyjęcia i obsługi pasażerów, a przede wszystkim egzekwowanie od dyspozytorów bezpośredniego dozoru prac realizowanych przez firmy zewnętrzne, franczyzobiorców i personel konduktorski w tym zakresie.

Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, oczekuje przedstawienia przez Pana Dyrektora, w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosku oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego przysługuje Panu Dyrektorowi prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu do Dyrektora Departamentu Komunikacji i Systemów Transportowych NIK.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o którym wyżej mowa wyżej, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały.

**DYREKTOR DEPARTAMENTU
Komunikacji i Systemów Transportowych
z up.**


**Małgorzata Nowakowska
WICEDYREKTOR**