



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Krakowie

LKR.410.002.03.2020

Pani
Katarzyna Węgrzyn-Madeja
Dyrektor Zarządu Dróg Wojewódzkich w Krakowie
ul. Głowackiego 56
30-085 Kraków

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

*P/20/066 - Szybka Kolej Aglomeracyjna w aglomeracji krakowskiej – linia SKA1: Kraków Lotnisko –
Wieliczka Rynek-Kopalnia*

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Zarząd Dróg Wojewódzkich w Krakowie, ul. Głowackiego 56, 30-085 Kraków (dalej: ZDW)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Katarzyna Węgrzyn-Madeja, Dyrektor od 1 kwietnia 2020 r. W okresie od 1 stycznia 2017 r. do 31 marca 2020 r. funkcję kierownika jednostki pełniła Marta Maj. (akta kontroli str.2)
Zakres przedmiotowy kontroli	Działania na rzecz zintegrowania SKA1 z systemem transportu publicznego w aglomeracji krakowskiej
Okres objęty kontrolą	2017-2020 (I półrocze), z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed lub po tym okresie
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 w związku z art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Krakowie
Kontroler	Aleksander Podsiadło, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKR/65/2020 z 21 kwietnia 2020 r. (akta kontroli str.1)

¹ Dz. U. z 2019 r. poz. 489, ze zm., dalej: ustawa o NIK

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działania ZDW na rzecz zintegrowania linii SKA1 z system transportu publicznego w aglomeracji krakowskiej.

Uzasadnienie oceny ogólnej

System Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej (dalej: system MKA), na który składała się Małopolska Karta Aglomeracyjna (dalej: karta MKA) i aplikacja mobilna MKA (dalej: iMKA), obsługiwał przewoźnika kolejowego w ramach linii SKA1, organizatora transportu publicznego w Krakowie oraz linii dowozowych w Wieliczce. Użytkownikom MKA zapewniono skuteczną formę nabywania usług komunikacyjnych oferowanych przez przewoźników. Użytkownicy mogli dokonywać transakcji w przeznaczonych do tego automatach zarówno za pomocą gotówki, jak i karty płatniczej. Dostęp do aplikacji iMKA możliwy był na urządzeniach przenośnych działających w oparciu o trzy najpopularniejsze systemy operacyjne, dzięki czemu zapewniono wygodne narzędzie dla usług komunikacyjnych na linii SKA1 i w połączeniach z tą linią. Dotychczasowe działania ZDW w zakresie realizacji projektu „Małopolska Karta Aglomeracyjna – budowa systemu zarządzania transportem zbiorowym w Województwie Małopolskim cz. II” były terminowe i nie stwierdzono zagrożeń w realizacji projektu.

Stwierdzona nieprawidłowość, polegająca na nieprowadzeniu rejestru skarg i wniosków, została usunięta w trakcie kontroli NIK i nie miała wpływu na kontrolowaną działalność.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu faktycznego

a) Karta MKA oraz iMKA funkcjonowały od 15 grudnia 2015 r. Liczba wszystkich zarejestrowanych osób od dnia uruchomienia systemu do 31 marca 2020 r. wyniosła łącznie 30 793³, z czego 7 918 użytkowników karty (25,71%) oraz 22 875 użytkowników aplikacji mobilnej (74,29%). Spośród ogólnej liczby zarejestrowanych osób 1 691 (5,49%) stanowili aktywni użytkownicy karty MKA, a 20 402 (66,26%) iMKA. Pomimo założenia konta w systemie MKA, 8 700 użytkowników (28,25%) nie dokonało ani jednej transakcji z użyciem karty bądź aplikacji mobilnej.

(akta kontroli str.46-50)

Na koniec I kwartału 2020 r. łączna liczba automatów MKA wynosiła 166 (97 stacjonarnych i 69 mobilnych tj. zamontowanych w pociągach), w tym 150 automatów (81 stacjonarnych oraz wszystkie mobilne) zostało dostarczonych po 1 stycznia 2017 r.

W 53 automatach MKA można było dokonać transakcji zarówno za pomocą gotówki, jak i karty płatniczej, natomiast w przypadku 44 akceptowana była płatność tylko kartą płatniczą. Aplikacja iMKA umożliwiała zakup biletów przy użyciu tPortmonetki⁴ lub karty płatniczej.

W kontrolowanym okresie obsługę kart MKA zapewniały ponadto automaty Krakowskiej Karty Miejskiej (dalej: KKM) oraz tarnowskie infokioski.

² Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

³ Liczba zarejestrowanych użytkowników w poszczególnych okresach wyniosła: od 15 grudnia 2015 do 31 grudnia 2017 r. - 8547, od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r. - 9 531, od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. - 10 276, od 1 stycznia do 31 marca 2020 r. - 2 439.

⁴ tPortmonetka - wirtualny portfel umożliwiający dokonanie doładowania prepaid w celu dysponowania środkami na opłacanie jednorazowych lub czasowych krótkookresowych (okresie ważności do tygodnia) przejazdów komunikacją zbiorową obsługiwaną przez partnerów MKA.

Sześć spośród 18 automatów stacjonarnych MKA, znajdujących się na 12 przystankach kolejowych SKA1 poddanych oględzinom lub w ich pobliżu, było nieaktywnych.

(akta kontroli str. 14-15, 52-62, 70, 94)

Dyrektor ZDW wyjaśniła, że automaty te nie zostały jeszcze uruchomione w systemie z uwagi na trwającą procedurę związaną z uzyskaniem zasilania.

Odnosząc się natomiast do przyczyn niezamieszczenia na nieaktywnych automatach informacji o najbliższym czynnym automacie, Zastępca Dyrektora ZDW poinformował, że sieć automatów jest rozproszona, a kolejny może znajdować się na następnej stacji/przystanku lub dalej. Jak dodał, podróżni mają możliwość zakupu biletów w pociągu w automatach mobilnych lub u obsługi pociągu (taka sprzedaż realizowana jest zarówno przez Koleje Małopolskie, jak również Polregio).

Odnosząc się do powyższych wyjaśnień NIK zauważa, że oznaczenie automatów jeszcze nieuruchomionych jako „nieczynnych” miałoby wartość informacyjną dla podróżnych.

(akta kontroli str. 75, 87-90)

W przypadku automatu MKA znajdującego się przy stacji kolejowej Kraków Zakliki stwierdzono, iż dostęp do niego przez pasażerów był utrudniony z uwagi na jego lokalizację po drugiej stronie ul. Zakliki, niż stacja kolejowa. Do automatu nie prowadziło przejście do pieszych, a droga dojścia ze stacji kolejowej do automatu MKA posiadała bariery architektoniczne, które uniemożliwiały samodzielne pokonanie tej drogi przez osoby poruszające się na wózku inwalidzkim.

(akta kontroli str. 72, 92, 95)

Dyrektor ZDW wyjaśniła, że lokalizacja automatu została uzgodniona z Gminą Miejską Kraków i uwzględnia ona planowaną budowę ciągu pieszego w miejscu lokalizacji automatu. Jak dodała, w przypadku braku realizacji inwestycji przez Gminę Miejską Kraków, planowana jest zmiana lokalizacji automatu na peron kolejowy.

(akta kontroli str. 95)

Usuwanie ewentualnych usterek oraz awarii automatów MKA określono w umowach zawartych między ZDW a firmą pełniącą funkcję operatora systemu i dostawcę automatów na 12 godzin od momentu zgłoszenia lub identyfikacji usterki automatu.

(akta kontroli str. 75-76)

System MKA na trasie SKA1 obejmował następujących przewoźników: Koleje Małopolskie, Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie oraz organizatora Autobusowych Linii Dowozowych w Wieliczce. System MKA obsługiwał ponadto organizatorów komunikacji miejskiej w Tarnowie, Nowy Targu i Zakopanem.

(akta kontroli str. 21, 52)

W latach 2017-2020 (I kwartał) użytkownicy systemu MKA nie mieli możliwości korzystania z funkcjonalności karty w zakresie obsługi parkingów park&ride przy stacjach SKA1⁵. Jedyne parking tego typu funkcjonujący przy trasie SKA1 zlokalizowany przy stacji kolejowej Wieliczka Park, od chwili jego uruchomienia funkcjonował na zasadach ogólnej dostępności.

(akta kontroli str. 23-25, 95)

⁵ Użytkownicy systemu MKA posiadali możliwość rezerwacji miejsca na parkingu typu Park&Ride poza SKA1 zlokalizowanym w Tarnowie, ul. Do Huty 14

Dyrektor ZDW wyjaśniła, że w przypadku, gdy zarządca parkingu, tj. Gmina Wieliczka, wyrazi chęć włączenia przedmiotowego parkingu do systemu MKA, taka operacja jest możliwa do zrealizowania.

(akta kontroli str. 92-95)

W kontrolowanym okresie system MKA nie był zintegrowany z systemem wypożyczalni rowerów miejskich⁶. Dyrektor ZDW wyjaśniła, że aktualnie system jest przygotowany do obsługi roweru miejskiego i nowy rower miejski, planowany do uruchomienia przez Gminę Miejską Kraków, będzie dostępny w systemie MKA.

(akta kontroli str. 52)

Użytkownicy systemu MKA mieli możliwość zakupu biletów zarówno jednorazowych, jak i okresowych oferowanych przez obsługiwanych przewoźników, w tym biletu zintegrowanego, tj. na linie różnych przewoźników (możliwy był zakup zarówno biletu jednorazowego 70-minutowego, jak i okresowego).

(akta kontroli str. 77)

Zgodnie z warunkami taryfowymi określonymi przez operatorów kolejowych, przewóz roweru na trasie SKA1 wymagał odrębnego dodatkowego biletu. Jego zakup był możliwy za pośrednictwem systemu MKA, a koszt wynosił 4 zł.

(akta kontroli str. 52)

Zgodnie z obowiązującym regulaminem wyrobienie karty MKA zamówionej przez portal MKA lub w Punkcie Obsługi Klienta MKA zajmowało w przypadku odbioru osobistego karty do 7 dni od daty zakupu, a w przypadku dostarczenia pocztą – 14 dni.

(akta kontroli str. 17, 26, 52-53)

Na terenie Krakowa dla użytkowników MKA dostępne były dwa Punkty Obsługi Klienta MKA: przy ul. Wielickiej 1 (w hali dworca Kraków-Podgórze) oraz przy ul. Pawiej 5a (w hali dworca Kraków Główny).

(akta kontroli str. 78)

Wydanie pierwszej karty MKA było bezpłatne, natomiast wydanie duplikatu kosztowało 21 zł. Dostęp do aplikacji iMKA był bezpłatny i obejmował użytkowników urządzeń przenośnych działających w oparciu o system Android, iOS lub Windows Phone.

(akta kontroli str. 20, 27)

b) Zakres usług transportowych oferowanych poprzez aplikację mobilną iMKA był analogiczny do tego oferowanego w ramach karty MKA. Użytkownicy aplikacji mobilnej mieli dodatkowo możliwość korzystania z ofert w ramach wybranych wydarzeń np. specjalnych biletów z okazji dnia bez samochodu. Do sekcji wydarzeń trafiały oferty w ramach umów zawartych z partnerami projektu MKA.

(akta kontroli str. 77)

Najpopularniejsze w kontrolowanym okresie w ramach biletu zintegrowanego dla SKA1 były następujące połączenia⁷:

a) w 2017 r.:

- Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny oraz miesięczny bilet na jedną linię komunikacji miejskiej w Krakowie – 203 bilety,
- Kraków Główny – Kraków Lotnisko/Airport oraz miesięczny bilet sieciowy na komunikację miejską w Krakowie – 174 bilety,

⁶ Do 31 grudnia 2019 r. w Krakowie funkcjonował system rowerów miejskich Wavelo. Od 1 stycznia 2020 r. działalność została zawieszona.

⁷ Najpopularniejsze połączenia dla następujących kanałów dystrybucji: Punktów Obsługi Klienta, aplikacji iMKA, automatów MKA oraz portalu internetowego MKA.

- Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny oraz miesięczny bilet sieciowy na komunikację miejską w Krakowie – 110 biletów,
- b) w 2018 r.:
- Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny oraz miesięczny bilet na jedną linię komunikacji miejskiej w Krakowie – 916 biletów,
 - Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny oraz miesięczny bilet sieciowy na komunikację miejską w Krakowie – 339 biletów,
 - Kraków Główny – Kraków Lotnisko/Airport oraz miesięczny bilet sieciowy na komunikację miejską w Krakowie – 295 biletów,
- c) w 2019 r.:
- Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny oraz miesięczny bilet na jedną linię komunikacji miejskiej w Krakowie – 775 biletów,
 - Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny oraz miesięczny bilet sieciowy na komunikację miejską w Krakowie – 287 biletów,
 - Kraków Główny – Kraków Lotnisko/Airport oraz miesięczny bilet sieciowy na komunikację miejską w Krakowie – 186 biletów,
- d) w 2020 r. (I kwartał):
- Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny oraz miesięczny bilet na jedną linię komunikacji miejskiej w Krakowie – 104 bilety,
 - Wieliczka Rynek Kopalnia – Kraków Główny oraz miesięczny bilet sieciowy na komunikację miejską w Krakowie – 80 biletów,
 - Kraków Główny – Kraków Lotnisko/Airport oraz miesięczny bilet sieciowy na komunikację miejską w Krakowie – 32 bilety.

Liczba sprzedanych biletów zintegrowanych 70-cio minutowych w poszczególnych latach⁸ wyniosła⁹:

- 2018 r. – 7390 szt.,
- 2019 r. – 12158 szt.,
- 2020 r. (I kwartał) – 3939 szt.

(akta kontroli str.79-86)

c) W kontrolowanym okresie w ZDW nie był prowadzony rejestr skarg i wniosków. ZDW nie posiadało także procedury dotyczącej postępowania ze skargami (szczegóły przedstawiono w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*).

(akta kontroli str.45, 68)

Reklamacje dotyczące MKA rozpatrywane były, na podstawie zawartych umów, przez Operatora systemu MKA. Reklamacje przyjmowano za pośrednictwem wiadomości e-mail, formularzy zgłoszeniowych na stronie internetowej, telefoniczne oraz w Punktach Obsługi Klienta.

(akta kontroli str. 45, 68-69)

d) Realizacja projektu „Małopolska Karta Aglomeracyjna – budowa systemu zarządzania transportem zbiorowym w Województwie Małopolskim cz. II” zaplanowana została na okres od 28 lutego 2017 r. do 31 grudnia 2021 r. Wartość projektu określono na 48 910 tys. zł, z czego wartość dofinansowania z UE

⁸ W 2017 r. bilet ten nie był dostępny w sprzedaży przez system MKA.

⁹ Liczba sprzedanych biletów dla następujących kanałów dystrybucji: Punkty Obsługi Klienta, aplikacja iMKA, automaty MKA oraz portal internetowy MKA .

stanowiła 33 985 tys. zł (85% całkowitych wydatków kwalifikowalnych projektu). Projekt obejmował m.in. budowę systemu informacji pasażerskiej na trasach SKA, budowę systemu CICO (checkINcheckOUT) w pojazdach SKA, zainstalowanie w pojazdach SKA czytników kart, rozbudowę sieci akceptacji karty MKA na peronach SKA, dostawę urządzeń do odczytu karty MKA w pojazdach przewoźników. Celem projektu było zwiększenie efektywności publicznego transportu zbiorowego w regionie poprzez integrację transportu kolejowego z innymi środkami transportu zbiorowego.

Działania ZDW w zakresie realizacji projektu „Małopolska Karta Aglomeracyjna – budowa systemu zarządzania transportem zbiorowym w Województwie Małopolskim cz. II”, zrealizowane do końca I kwartału 2020 r., zgodne były z przyjętym harmonogramem, a poszczególne zadania i odbiory usług realizowano terminowo. Obejmowały one m.in. dostawę i montaż automatów MKA na przystankach SKA, węzłach przesiadkowych oraz w pociągach, budowę systemu dynamicznej informacji pasażerskiej w obrębie MKA, rozbudowę systemu informatycznego MKA. Nie stwierdzono przypadków opóźnień w realizacji projektu.

(akta kontroli str. 4, 10, 28-37)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

W kontrolowanym okresie w ZDW nie był prowadzony rejestr skarg i wniosków.

(akta kontroli str. 45, 68)

Zgodnie z art. 254 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego¹⁰, skargi i wnioski składane i przekazywane m.in. do organów samorządu terytorialnego i innych organów samorządowych oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

Dyrektor ZDW wskazała, że skargi wpływające do ZDW rozpatrywane były zgodnie z zasadami określonymi w kodeksie postępowania administracyjnego. Jak dodała, w kontrolowanym okresie do ZDW nie wpłynęła żadna skarga dotycząca MKA.

(akta kontroli str. 68-69)

30 czerwca 2020 r., tj. w trakcie trwania czynności kontrolnych NIK, w ZDW utworzony został elektroniczny rejestr skarg i wniosków.

(akta kontroli str. 87-91)

¹⁰ Dz. U. z 2020 r. poz. 256, ze zm.

IV. Uwagi i wnioski

W związku z usunięciem stwierdzonej nieprawidłowości w trakcie trwania kontroli, Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag ani wniosków.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Krakowie. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Kraków, lipca 2020 r.

Kontroler
Aleksander Podsiadło
specjalista kontroli państwowej

.....
podpis