

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Návrh standardů kvality pro integrované dopravní systémy

Tomáš Valenta

Bakalářská práce

2011

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Tomáš VALENTA**
Osobní číslo: **D10610**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Technologie a řízení dopravy**
Název tématu: **Návrh standardů kvality pro integrované dopravní systémy**
Zadávací katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod
Analýza současného stavu
Návrhy variant řešení
Vyhodnocení variant
Závěr

Rozsah grafických prací: 2-3
Rozsah pracovní zprávy: 30-40
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

ČSN EN 13816

ČSN EN 15140

Zákon o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů č.194/2010 Sb.

MOJŽÍŠ, V. - GRAJA, M. - VANČURA, P. Integrované dopravní systémy. Praha:

Powerprint, 2008. ISBN 978-80-904011-0-5.

VONKA, J. - DRDLA, P. - BÍNA, L. - ŠIROKÝ, J. Osobní doprava. Pardubice:

Dopravní fakulta Jana Pernera, 2001. ISBN 80-7194-320-7

<http://www.ropid.cz>

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D.**
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání bakalářské práce: **1. února 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2011**

prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.

děkan

L.S.

doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D.

vedoucí katedry

V Pardubicích dne 1. února 2011

Prohlášení autora

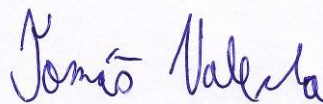
Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Praze dne 21. května 2011



ANOTACE

Tato bakalářská práce se věnuje standardům kvality pro integrované dopravní systémy v ČR. V první části byla provedena stručná analýza současného stavu integrovaných dopravních systémů a legislativy pro stanovení standardů kvality. Následně byly sestaveny a vyhodnoceny standardy kvality. Tyto standardy kvality by se měly stát součástí výběrových řízení na dopravce.

KLÍČOVÁ SLOVA

integrované dopravní systémy, standardy kvality, veřejná osobní doprava

TITLE

Draft of quality standards for integrated transport systems

ANNOTATION

This Bachelor work deals about quality standards for integrated transport systems in the Czech Republic. In the first part there is short analysis of present situation of integrated transport systems. There is also legislation for determination of quality standards. Then quality standards were compiled and evaluated. These quality standards should become part of selection on carriers.

KEYWORDS

integrated transport systems, quality standards, public transport

Rád bych na tomto místě poděkoval své rodině za materiální podporu. Zvláštní poděkování věnuji vedoucímu bakalářské práce, doc. Ing. Pavlu Drdlovi, Ph.D.. Jeho věcné připomínky a doporučení měly velký podíl na konečné podobě této bakalářské práce.

Úvod	11
1 Analýza současného stavu.....	12
1.1 IDS v České republice	12
1.1.1 Praha.....	12
1.1.2 Středočeský kraj	13
1.1.3 Jihočeský kraj	14
1.1.4 Plzeňský kraj	15
1.1.5 Karlovarský kraj.....	16
1.1.6 Ústecký kraj.....	16
1.1.7 Liberecký kraj.....	16
1.1.8 Pardubický kraj.....	17
1.1.9 Královéhradecký kraj	18
1.1.10 Vysočina.....	18
1.1.11 Jihomoravský kraj	18
1.1.12 Zlínský kraj.....	18
1.1.13 Olomoucký kraj.....	19
1.1.14 Moravskoslezský kraj.....	19
1.2 ČSN EN 13816 Doprava – Logistika a služby – Veřejná přeprava osob – Definice jakosti služby, cíle a měření	20
1.3 ČSN EN 15140 Veřejná přeprava osob – Základní požadavky a doporučení pro systémy hodnocení kvality poskytované služby.....	23
1.4 Zákon č. 194/2010 Sb. o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů	25
1.5 Nařízení vlády č. 63/2011 Sb. o stanovení minimálních hodnot a ukazatelů standardů kvality a bezpečnosti a o způsobu jejich prokazování v souvislosti s poskytováním veřejných služeb v přepravě cestujících.....	25
1.6 Shrnutí.....	26
2 Návrh standardů kvality	28

2.1	Dopravní prostředky	28
2.1.1	Autobusy a trolejbusy.....	28
2.1.2	Tramvaje.....	31
2.1.3	Metro	33
2.1.4	Vlaky	34
2.1.5	Lanovky a plavidla	35
2.2	Dopravní infrastruktura.....	36
2.2.1	Železniční stanice a zastávky	36
2.2.2	Stanice metra	36
2.2.3	Zastávky MHD a linkových autobusů.....	37
2.2.4	Stanice lanové dráhy	39
2.2.5	Přístaviště	39
2.3	Zaměstanci	39
2.3.1	Ústrojová kázeň.....	39
2.3.2	Chování zaměstnanců dopravců.....	39
2.4	Jízdní doklady	39
2.5	Prodej jízdních dokladů	41
2.5.1	Prodejní místa.....	41
2.5.2	Informační centra	41
2.5.3	Prodejní místa železničních dopravců.....	42
2.5.4	Smluvní prodejci	42
2.5.5	Prodejní automaty jízdenek	42
2.6	Jízdní řády.....	42
2.7	Informační materiály.....	42
2.8	Internetové prezentace	43
2.8.1	Organizátor IDS	43
2.8.2	Dopravci IDS.....	44

2.9	Reklama	44
2.10	Provozní standardy kvality	45
2.10.1	Základní standardy	45
2.10.2	Doplňující standardy pro autobusy.....	50
2.10.3	Doplňující standardy pro železnici.....	50
2.10.4	Doplňující standardy pro metro.....	52
3	Vyhodnocení řešení	54
Závěr	55
Seznam použitých informačních zdrojů		56
Seznam obrázků.....		58
Seznam tabulek.....		59
Seznam zkratk.....		60
Seznam příloh.....		62

ÚVOD

Žijeme v době, kdy si mnozí z nás nedovedou představit život bez osobního automobilu, a to ať žijí ve městě nebo na venkově. Velká část ho využívá pro každodenní dojíždění za prací nebo zábavou. Na jedné straně je zvyšující se životní úroveň a na druhé straně nepřehledný systém veřejné osobní dopravy a zastaralý vozový park. Přesun cestujících z dopravních prostředků veřejné dopravy do vlastních osobních automobilů má několik příčin. Je to hlavně zlepšující se silniční infrastruktura, kdy byly postaveny dálnice a městské okruhy, které jsou zcela novou dopravní cestou a umožnily zkrátit vzdálenost a jízdní dobu. Silniční infrastruktura dostává novou podobu i v samotném městě. Vyrůstají velké parkovací domy, a to nejen v nákupních střediscích, které umožňují zaparkovat automobil v samotném centru. Na opačné straně stojí problematika železniční infrastruktury, kdy se potřebná obnova soustřeďuje pouze na hlavní mezinárodní tahy, a to ještě bez uzlových stanic. Praha se dočkala kvalitní železniční sítě nedávno. Nestaví se nové železniční tratě a dále se provozuje doprava na místních tratích, které dnes zdaleka neplní své poslání. Jsou to tratě, které se stavěly před více než 100 lety a jejichž parametry neodpovídají dnešním potřebám. Problémy jsou také ve způsobu organizování veřejné linkové autobusové dopravy a železnice, kdy si jednotlivé systémy veřejné dopravy konkurují. Dlouhodobý nedostatek finančních prostředků u národního železničního dopravce se projevil v zastaralosti vozového parku. Aby bylo možné čelit negativnímu poklesu cestujících využívající veřejnou dopravu, je potřeba přijmout zcela novou strategii ve způsobu organizování veřejné dopravy, zahájit obnovu vozového parku a optimalizovat infrastrukturu. Řešením v oblasti organizace jsou integrované dopravní systémy (dále „IDS“).

Cílem této práce je provést stručnou analýzu současného stavu IDS v ČR a nástrojů pro standardizaci kvality veřejné dopravy, zejména norem ČSN EN 13816 a ČSN EN 15140. Následně provést návrhy jednotlivých standardů kvality a poté je vyhodnotit.

1 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU

Integrovaný dopravní systém je moderním pojetím organizace dopravní obslužnosti. Základem IDS je propojení všech druhů veřejné osobní dopravy do jednoho celku tak, že umožní cestujícím cestovat na jeden jízdní doklad několika druhy dopravních prostředků, které provozuje jeden nebo více dopravců. Pro lepší přestupní vazby jsou zřizovány parkovací místa pro silniční dopravu typu P+R a K+R a pro cyklistickou B+R. Nejde o nový druh dopravy, ale pouze o nové pojetí v organizaci a technologii. Systém umožňuje lépe nakládat s veřejnými financemi a šetřit tak krajské, městské a obecní rozpočty. Pro cestující jsou velikým přínosem dokonalejší koordinace jízdních řádů, vzájemné trasování linek a tarifní podmínky. Cílem je zvýšit atraktivitu veřejné osobní dopravy a čelit tak odklonu cestujících od MHD, železniční a veřejné linkové autobusové dopravy (dále „VLAD“) k individuální automobilové dopravě (dále „IAD“).

Vybrané definice IDS

Integrovanou dopravou se rozumí zajišťování dopravní obslužnosti území veřejnou osobní dopravou jednotlivými dopravci v silniční dopravě společně nebo dopravci v silniční dopravě společně s dopravci v jiném druhu dopravy nebo jedním dopravcem provozujícím více druhů dopravy, pokud se dopravci podílejí na plnění přepravní smlouvy podle smluvních přepravních a tarifních podmínek.(1)

Integrovanými veřejnými službami se rozumí integrované veřejné služby v přepravě cestujících podle přímo použitelného předpisu Evropských společenství¹. Požadavek na jednotnou informační službu je splněn, pokud je zajištěno poskytování informací o jednotném jízdním řádu a tarifu na jednom místě.(2)

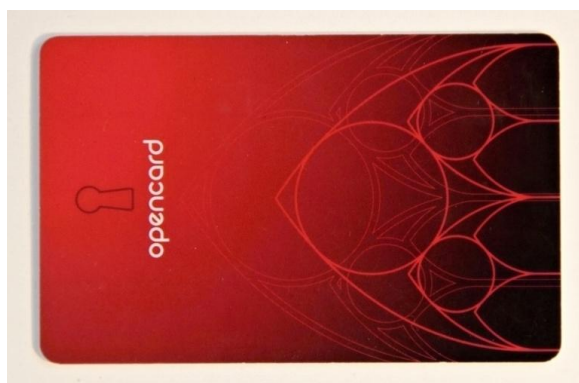
1.1 IDS V ČESKÉ REPUBLICĚ

1.1.1 PRAHA

Pražská integrovaná doprava (dále „PID“) byla druhým IDS v ČR, integrace byla zahájena v roce 1992. PID zahrnuje Hlavní město Prahu a v okruhu přibližně 60 km také Středočeský kraj. Pateří systému je kolejová doprava. Vznik PIDu započal zavedením městských

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1370/2007

autobusových linek za hranice města a uznáváním jízdních dokladů Dopravního podniku hlavního města Prahy na linkách ČSAD. Nedlouho poté byla zaintegrovaná také železnice. Tarif je pásmový. Organizátorem dopravy je ROPID p. o. Nově se zavádí bezkontaktní čipová karta Opencard, její provedení je zachyceno na Obr. 1. ROPID v současné době pracuje na standardech kvality na základě ČSN EN 13 816. Hotovy jsou pro autobusy a železnici. V závěrečné fázi jsou standardy kvality pro přívozy a následně budou vytvořeny pro tramvaje, metro a lanovky. Úroveň vytvářených standardů je vysoká, o čemž svědčí i povinnost autobusových dopravců opatřovat vozidla jednotným nátěrem, který vychází z loga PID.(1) Ačkoliv jsou ve velké míře v železniční dopravě nasazovány nové jednotky řady 471, neobejdou se ani ty bez potíží. Jistým problémem je nespolehlivost digitálních panelů a WC, vybrané případy jsou zachyceny v příloze A.



Obr. 1 Bezkontaktní čipová karta Opencard.

Zdroj: Autor

1.1.2 STŘEDOČESKÝ KRAJ

Středočeský kraj je celorepublikovým specifíkem, jelikož nemá jedno velké krajské město, které by tvořilo centrum, ale má více takových středisek, která se odvíjí od původních okresních měst. K výjimce dochází také v okruhu přibližně 60 km od hranice Hlavního města Prahy, kde lidé dojíždějí zejména do Prahy, nežli do některého střediska Středočeského kraje. **Středočeská integrovaná doprava** (dále „SID“) je vytvářena postupným spojováním jednotlivých oblastí, které odpovídají dřívějším okresům. Jedná se o oblasti Kladensko, Rakovnicko, Berounsko, Příbramsko, Benešovsko, Kutnohorsko, Kolínsko a Nymbursko. SID se řadí mezi nejmladší IDS v ČR. SID vznikl v roce 2005 a dokončení integrace je stanoveno na rok 2015.(2) Organizaci dopravy zajišťuje Krajský úřad. SID je založen na zónovém tarifu, kdy jednotlivé oblasti jsou stanoveny podle původních okresních měst, s prstencem okolo Prahy a městem Praha. Oblasti jsou označeny písmeny od A do J, podle kterých jsou následně číslovány linky. Na začátku označení stojí písmeno, které je přiděleno lince podle výchozí

zastávky a následně dvě číslice. Necht' je příkladem označení linky na společném jízdním řádu na Obr. 3. SID nezahrnuje železniční dopravu, s její integrací se počítá až v závěru. V minulosti probíhaly jednání o možném propojení SID s PID, což je cílem obou krajů, ale nedospěly do takového rozměru, aby mohlo být přikročeno k realizaci. Jednou z věcí, kterou je potřeba vyřešit před spojením, je transformace ROPIDu z příspěvkové organizace na některou formu obchodní společnosti tak, aby mohl být zahájen vstup Středočeského kraje a měst do společného organizátora. Je také potřeba vyřešit tarifní odbavení, kdy PID je založen na pásmovém tarifu a SID na zónovém.

**SID - Středočeská integrovaná doprava (SOUHRN - provoz v pracovních dnech)
 . (D98) Příbram - Dobříš - Praha**

Platí od 1.2.2011 do 10.12.2011

Prepravu zajišťuje : BOSÁK BUS, spol. s r.o., Příbramská 964, 263 01, Dobříš, tel.318 521 020, fax 318 522 476 (spoje 101-194)
 CUP TOUR bus, s.r.o., , Dubno 36, 261 01 Příbram, tel.318 624 944, fax 318 624 944 (spoje 1-63)
 Veolia Transport Praha s.r.o., , K Podlesí 540, 261 01 Příbram VI, tel.318 621 964 (spoje 201-219)

ZÓNA	TD		1	101	201	5	7	106	109	203	11	13	63	205	111	115	207	119	121	17	19	23	127	131	209	135	211	139	
64	1	od Příbram,Zdabov,Brodská
64	2	Příbram,Břez.Hory,rozč.Zdabov
64	3	Příbram,Drkolnov,Podbrdská
64	4	xPříbram,Drkolnov,Nemocnice
64	5	Příbram,Zdabov,Nemocnice
64	6	Příbram,Skolní kruhový objezd
64	7	Příbram,Skolní III.poliklinika
64	8	Příbram,síd.I,Kladská
64	9	Příbram,síd.II.poliklinika
64	10	Příbram,Milínská
64	11	Příbram,Cs.armády
64	12	Příbram,aut.nádr.
64	13	Příbram,Jiráskovy sady
64	14	Příbram,Stadion Horámir	IDS
64	15	xPříbram,Sevastopolské nám.
64	16	Příbram,Nová Hospoda
64	17	xDubno,rest.
200	18	xDrasov,Skalka VII.
200	19	xDubenec,Skalka I.
87	pr	Dobříš,nám.,nást.3
87	20	Dobříš,nám.,nást.3
87	21	od Dobříš,Větrník
87	22	Dobříš,žel.st.
87	23	xDobříš,Průmyslová zóna
202	24	Voznice
203	25	Mníšek p.Brýd,závod (hl.sil.)
103	26	pr Praha,Na Knížecí,nást.7

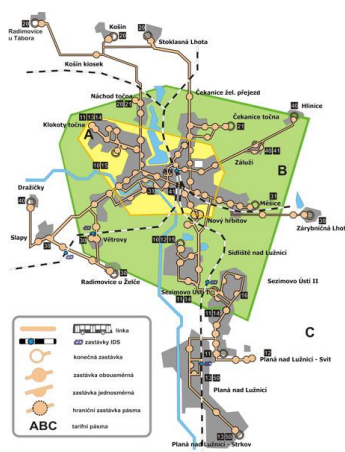
Obr. 2 Jednotný jízdní řád linky D98 SID pro 3 dopravce.

Zdroj: www.bosakbus.cz

1.1.3 JIHOČESKÝ KRAJ

Počátky IDS se datují k přelomu tisíciletí, kdy se pokusil Dopravní podnik města České Budějovice o zřízení IDS. Zpočátku se jednalo o zavedení víkendové linky z Českých Budějovic do Hluboké nad Vltavou, ve které platil tarif MHD a následně byl dne 9. 4. 2001 spuštěn **IDS Českobudějovická integrovaná doprava**, který zahrnoval oblast k Hluboké nad Vltavou.(3) Zapojeny byly dvě autobusové linky dopravců ČSAD JIHOTRANS a Dopravního podniku města České Budějovice a vlaky Českých drah na tratích č. 220 v úseku České Budějovice – Hluboká nad Vltavou-Zámostí a č. 190 v úseku České Budějovice – Hluboká nad Vltavou. Jednalo se o velice primitivní formu IDS, kdy pod tímto pojmem bylo zahrnuto pouze vzájemné uznávání jízdních dokladů zmíněnými dopravci. Systém nevystupoval pod jednotným vizuálním stylem a neměl ani organizátora. Provoz byl ukončen.

V roce 2003 byl založen **IDS Táborska** v oblasti měst Tábor, Sezimovo Ústí a Planá nad Lužnicí, který umožňuje cestujícím s časovou předplatní jízdenkou cestovat vybranými linkami. Zprvu systém propojoval linky MHD a příměstskou autobusovou dopravu (dále „PAD“) dopravce COMETT PLUS, spol. s r.o. a následně byla do systému zapojena i železniční doprava, která zahrnuje vlaky dopravce České dráhy, a.s. na tratích č. 220 v úseku Tábor – Sezimovo Ústí – Planá nad Lužnicí a č. 202 v úseku Tábor – Slapy.(4) Tarif je pásmový, rozložení pásem je zobrazeno na Obr. 4. Systém taktéž nemá organizátora a jednotný vizuální styl. Potřebné informace neposkytují cestujícím internetové stránky města Tábor, ani hlavní dopravce COMETT PLUS, spol. s r. o. Chybí základní a aktuální informace o trasování linek a tarifu. Paradoxně účelné informace poskytují České dráhy, které na svých internetových prezentacích dávají k dispozici mapu, smluvní přepravní podmínky a tarif. Připravuje se odbavení pomocí elektronické karty, která bude nazvána Karta Táborska.



Obr. 3 Rozložení tarifních zón IDS Táborska. Zdroj: www.cd.cz

V přípravě je IDS Jihočeského kraje. Za tímto účelem byl dne 18. ledna 2010 založen organizátor JIKORD s. r. o., jejímž 100 % vlastníkem je Jihočeský kraj.(5)

1.1.4 PLZEŇSKÝ KRAJ

Na území Plzeňského kraje se nachází jeden IDS, a to **Integrovaná doprava Plzeňska**, který zahrnuje samotné město Plzeň a dále okolní obce a města. Jejich okruh je přibližně ohraničen městy Rokycany, Nýřany, Kozolupy a Horní Bříza. Do IDS jsou zapojeny Plzeňské městské dopravní podniky a.s., ČSAD Autobusy Plzeň a.s., České dráhy a.s., PROBO BUS a.s. a Autobusová doprava Miroslav Hrouda s.r.o., systém byl spuštěn v roce 2002.(6) Tarifně se rozděluje na zónu „P“ (vnitřní) a zónu „Z“ (vnější). Jako v jediném IDS jsou do systému zapojeny také vlaky kategorie Expres, které jsou určeny pro rychlé spojení vybraných měst.

Konkrétně mezistátní vlaky v relacích Praha – Nürnberg Hbf a Praha - München Hbf. Počátkem GVD 2010/2011 byla zavedena městská železniční linka z Blovic do Kozolup, která je v provozu v pracovní dny. V rámci IDS lze cestovat na časové předplatné jízdné aktivované na Plzeňské kartě nebo Plzeňskou jízdenku, která je určena pro náhodné cestující. V autobusových a trolejbusových spojích lze platit prostřednictvím Plzeňské karty také jednotlivé jízdné. V plánu je rozšiřovat IDS dále od Plzně a obsáhnout tak celý kraj. Předpokládaným termínem spuštění rozšířeného území je rok 2012, kdy by mělo být obsluženo 174 obcí a zaintegrovány dvě železniční tratě, a to Nezvěstice – Rokycany a Chrást – Radnice.(7) Organizátorem dopravy je společnost POVED s.r.o., která byla založena v roce 2010 městem Plzeň a Plzeňským krajem. V současné době připravuje organizátor standardy kvality, které budou podkladem pro budoucí výběrová řízení na dopravce. Standardy budou částečně vycházet z ČSN EN 13 816.

1.1.5 KARLOVARSKÝ KRAJ

První IDS v Karlovarském kraji byl systém **EgroNet**, který vznikl v roce 2000 jako externí projekt výstavy EXPO 2000.(8) Umožňuje cestovat tramvají, autobusem a vlakem na území Svobodného státu Bavorska, Duryňska, Saska a v Karlovarském kraji. V rámci systému lze cestovat na jeden jízdní doklad, kterým je síťová jízdenka s platností na jeden nebo dva dny. Předurčen je pro rekreační dopravu mezi oběma státy. V roce 2007 vznikl čistě český systém, a to **Integrovaný dopravní systém Karlovarského kraje**. Do systému jsou zahrnuty všechny linky MHD v Aši, Chebu, Sokolově, Ostrově nad Ohří, PAD v okolí Karlových Varů, vybrané linky VLAD a osobní vlaky Českých drah a společnosti Viamont Regio. Tarif je zónový. Organizátorem je Koordinátor integrovaného systému Karlovarského kraje, p. o.

1.1.6 ÚSTECKÝ KRAJ

Dne 1. 7. 2002 byla založena společnost IDS Ústeckého kraje a. s., která měla zastávat funkci koordinátora. K vytvoření IDS však nedošlo a činnost byla ukončena. Prezentace na internetu sídlící na adrese www.koordinator.cz byla smazána a doména je na prodej. Od roku 2008 pracuje opět Krajský úřad na integraci veřejné hromadné dopravy.(9)

1.1.7 LIBERECKÝ KRAJ

Na území Libereckého kraje vznikl 1. července 2009 nový IDS, a to **Integrovaný dopravní systém Libereckého kraje** (dále jen „IDOL“).(10) Tarif je zónově-relační a časový. Systém zahrnuje MHD v Liberci, Jablonci nad Nisou a České Lípě, všechny vlaky a autobusové linky

dopraců BusLine a.s., ČSAD Liberec, a.s., ČSAD Česká Lípa, a.s., Dopravní podnik měst Liberce a Jablonce n. N., a.s., Viamont Regio, a.s., České dráhy, a.s. a Vogtlandbahn-GmbH. Odbavení se provádí klasickými papírovými jízdenkami nebo čipovými kartami Opuscard. Organizátorem je KORID LK, spol. s r. o.

Dříve zde existoval ještě **Jablonecký regionální integrovaný systém** (dále „JARIS“), který však zanikl a oblast byla pokryta systémem IDOL. JARIS zahrnoval MHD v Jablonci nad Nisou, PAD v oblasti Jablonce nad Nisou a vybrané úseky tratí Českých drah. Tarif byl zónový.

1.1.8 PARDUBICKÝ KRAJ

V kraji fungují současně dva IDS. Jako první vznikl **Východočeský dopravní integrovaný systém** (dále „VYDIS“), který zahrnuje MHD v Pardubicích a Hradci Králové, dále autobusovou dopravu v Jaroměři dopravce ORLOBUS, a.s. a vlaky dopravce České dráhy, a.s. Následně vznikl **IDS Pardubického kraje**. Ten zahrnuje MHD v Pardubicích a Chrudimi, autobusové a železniční linky v oblasti Pardubic, Chrudimi, Poličky a částečně zasahuje také do Hradce Králové. V prosinci roku 2011 bude nahrazen stávající IDS Pardubického kraje systémem IREDO, a to na celém území Pardubického kraje.(11) Tomuto kroku předchází fakt, že v roce 2010 převzal organizaci stávajícího systému organizátor OREDO s. r. o., který je mateřským organizátorem v Královéhradeckém kraji.



Obr. 4 Spoj č. 8 linky 620810 dopravce František Pytlík-BUS Vysočina, která je zařazena do IDS Pardubického kraje, právě odjel ze zastávky Pardubice, 17. Listopadu. Zdroj: Autor

1.1.9 KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ

Integrovaná regionální doprava Královéhradeckého kraje (dále „IREDO“) zahrnuje vybrané autobusové linky a všechny železniční linky na celém území kraje. Na vybraných železničních tratích lze použít jízdní doklady IREDO i do přilehlých úseků na území kraje Libereckého a Pardubického. Zaintegrovány jsou také vybrané systémy MHD, nejnověji MHD ve Vrchlabí. Organizátorem dopravy je společnost OREDO s. r. o. Tarif je uspořádán jako zónový a časový. Částečně zasahuje i na území Polska.

Informace o systému VYDIS jsou uvedeny v kapitole 1.1.8.

1.1.10 VYSOČINA

Kraj bez vlastního IDS. Do východní části kraje zasahuje IDS Jihomoravského kraje.

1.1.11 JIHOMORAVSKÝ KRAJ

Integrovaný dopravní systém Jihomoravského (dále „IDS JMK“) kraje byl spuštěn 1. ledna 2004.(12) Území IDS JMK je rozděleno do tarifních zón. Základem jsou zóny 100 a 101, které zahrnují město Brno. Jízdní doklad tvoří jednorázová jízdenka, a to buď přestupní anebo nepřestupní, která je omezena časově, vzdáleností a také max. 2 zónami. Dále časová předplatní jízdenka přenosná nebo nepřenosná. Pro nepravidelné jízdy lze využít univerzální jízdenku s 24 polí, které si cestující před jízdou označí podle určitého klíče. Do IDS JMK je zapojeno 23 dopravců. Organizátorem je KORDIS JMK, spol. s r. o.

1.1.12 ZLÍNSKÝ KRAJ

V okolí města Zlín se rozvíjí **Zlínská integrovaná doprava**, která zasahuje do okolních měst, jejichž rozsah je přibližně určen městy Vizovice na jedné straně a Otrokovicemi na druhé. Do systému jsou zapojeny trolejbusy a autobusy MHD Dopravní společnosti Zlín-Otrokovice, s. r. o. a vlaky Českých drah a. s. z Otrokovic do Vizovic. Tarif je zónový, s rozdělením území na 5 pásem. Organizátorem je Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje s. r. o., jejímž zakladatelem je Zlínský kraj.

Místní zvláštností je **IDS Napajedla**. Nejedná se o integrovaný dopravní systém, pojem byl použit nesprávně. Pod IDS Napajedla se skrývá optimalizace linkového vedení autobusové dopravy a jejich jízdních řádů pro řešení specifických dopravních potřeb ve městě Napajedla. Dříve byla většina linek vedena po silnici číslo I/55 a nezajížděly do Napajedel. Po úpravě

byly linky přeměrovány přes centrum města a došlo tak ke zlepšení dopravního spojení do Otrokovic, Zlína a k železniční stanici Napajedla, která je od centra příliš vzdálena.

1.1.13 OLOMOUCKÝ KRAJ

V Olomouckém kraji funguje **Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje** (dále „IDSOK“). IDSOK nemá zřízen samostatného organizátora. Organizaci zajišťuje oddělení IDS, které je součástí Odboru dopravy a silničního hospodářství Krajského úřadu Olomouckého kraje. Systém vznikl na základě sloučení původních samostatných IDS Olomoucka, Šumperka, Hranic a Zábřehu. Dne 1. ledna 2003 převzal organizaci dopravy kraj.(13) Tarif je zónový. Začleněny jsou MHD, příměstské a vybrané dálkové autobusové linky. Do systému jsou začleněny také České dráhy, a. s. s úseky Zábřeh – Šumperk, Šumperk – Mikulovice, Hanušovice – Staré Město pod Sněžníkem a Lipová Lázně Javorník ve Slezsku. Jedná se o všechny osobní a spěšné vlaky a vybrané rychlíky z Hanušovic do Jeseníku. IDSOK zahrnuje též tratě Železnice Desná ze Šumperku do Koutů nad Desnou a Sobotína, kde je dopravcem osobních vlaků Veolia Transport Morava.

1.1.14 MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ

Integrovaný dopravní systém Moravskoslezského kraje zahrnuje MHD v Ostravě, Havířově a Opavě, dále příměstské autobusové linky a vybrané železniční tratě. Zahrnuta je také železniční trať z Mílotic nad Opavou do Vrbna pod Pradědem, kterou provozuje AWT a. s. Dopravcem osobních vlaků je společnost Viamont Regio a. s. Organizátorem dopravy je Koordinátor ODIS s. r. o., která vznikla 14. února 1996.(14) Tarif je zónový.

V příloze B je uveden souhrnný přehled jednotlivých IDS.

1.2 ČSN EN 13816 DOPRAVA – LOGISTIKA A SLUŽBY – VEŘEJNÁ PŘEPRAVA OSOB – DEFINICE JAKOSTI SLUŽBY, CÍLE A MĚŘENÍ

Předmět normy

Evropská norma ČSN EN 13816 specifikuje požadavky na definování, cíle a měření služeb ve veřejné přepravě osob a zavádí vodítko pro výběr metod měření. Navržena je pro poskytovatele služeb v rámci jejich prezentace a monitorování služeb, ale hlavně také pro úřady a další subjekty, které zodpovídají za zajištění služeb veřejné přepravy osob při přípravě nabídky a následných pravidelných kontrolách. Není zaměřena na jednotlivé dopravní služby, ale na komplexní poskytovanou službu tak, jak si jí představuje zákazník. Normu má tedy splňovat služba, nikoliv poskytovatel. V praxi se bude na zajištění služby podílet více subjektů, proto je vhodné, aby byla odpovědnost zakotvena smluvně.

Termíny a definice

Veřejná přeprava osob (public passenger transport PPT) – služba s těmito vlastnostmi:

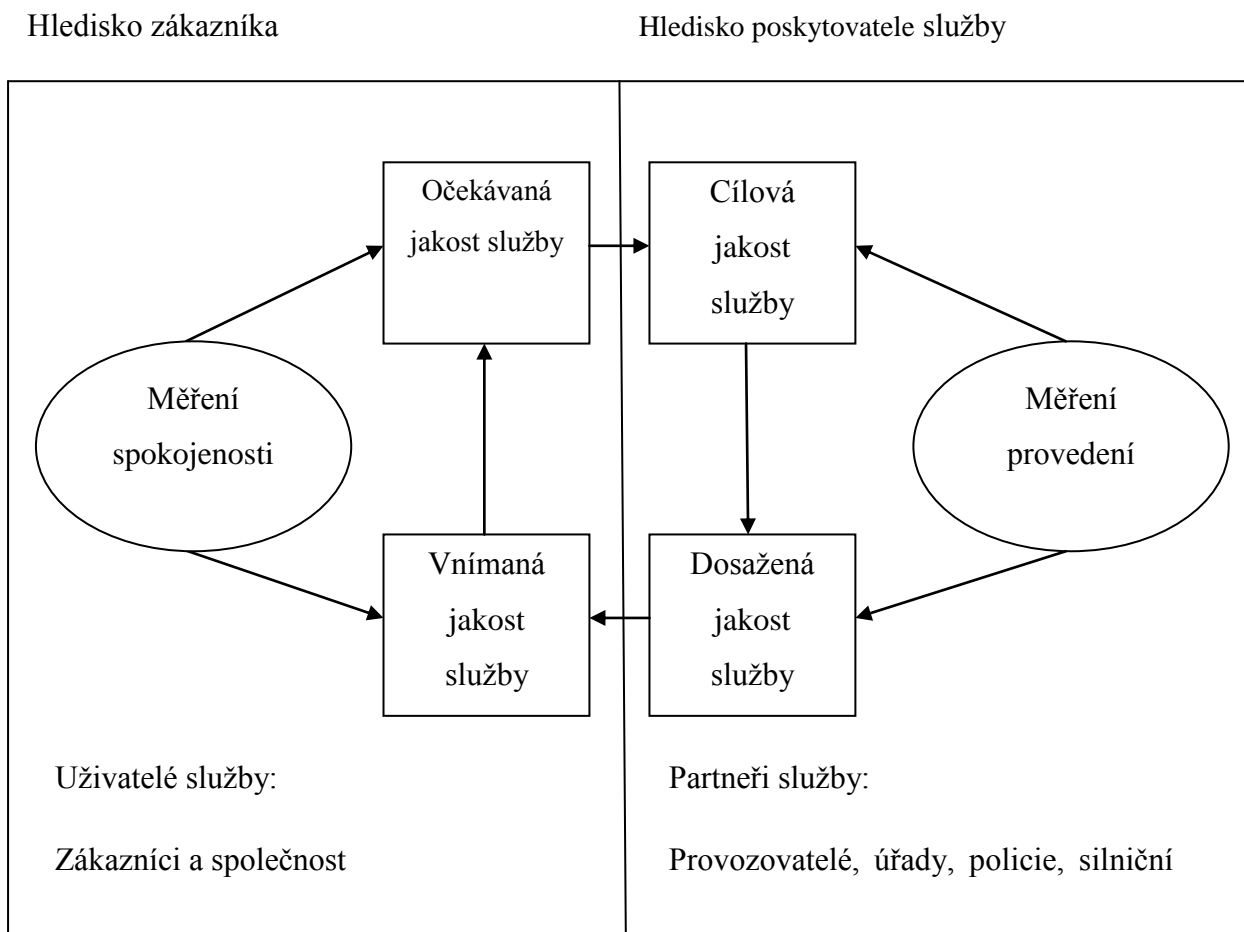
- je otevřena všem,
- je veřejně inzerována,
- má pevné časy nebo četnost a periody provozu,
- má pevné trasy a místa zastávek nebo stanovené počátky a cíle, nebo stanovenou oblast provozu,
- je provozována na základě nepřetržitosti,
- má publikované jízdné,
- není omezena odvolávkou na:
 - druh dopravy, vozidlo a infrastrukturu vlastníka,
 - délku cesty,
 - nezbytné rezervování, způsob placení a právní status poskytovatele služby. (15)

Poskytovatel služby (service provider) – jednotka poskytující službu veřejné přepravy osob. (15)

Definice jakosti služby (service quality definition) – stanovení kritérií jakosti a příslušná měření, za které je poskytovatel služby odpovědný. (15)

Metodika

Smyčka jakosti - základem normy je smyčka jakosti služby, která rozděluje jednotlivé části na hledisko zákazníka a hledisko poskytovatele služby.



Obr. 5 Smyčka jakosti služby

Zdroj: ČSN EN 13816

Očekávaná jakost služby – úroveň jakosti požadovaná zákazníkem.

Cílová jakost služby – úroveň jakosti, kterou si dává poskytovatel služby za cíl, že zajistí zákazníkům. Je ovlivňována očekáváním zákazníků, vnějšími a vnitřními tlaky, finančními a technickými možnostmi a konkurencí. Při definování cílů služby je potřebné se zaměřit na tyto základní faktory:

- stanovení mezí standardu služby,
- úroveň dosažení,
- práh nepřijatelného provedení (služba nebyla provedena stanoveným způsobem). (15)

Dosažená jakost služby – jakost služby, která je splněna při běžném poskytování služby. Měření probíhá pomocí statistických a sledovacích forem z pohledu zákazníka. (15)

Vnímaná jakost služby – úroveň jakosti vnímaná zákazníkem, kdy vnímavost záleží např. na množství a kvalitě informací nebo osobních zkušenostech. (15)

Rozdíly v jakosti služeb:

- mezi očekávanou a cílovou jakostí – udává stupeň schopnosti orientace snažení poskytovatele služby zacílit na oblasti důležité pro zákazníky,
- mezi cílovou a dosaženou jakostí – schopnost poskytovatelů služby dosáhnout cíle
- mezi očekávanou a vnímanou jakostí – stupeň spokojenosti zákazníka,
- mezi dosaženou a vnímanou jakostí – jsou funkcí znalostí zákazníka o úrovni dosažené služby. (15)

Aplikace principů smyčky jakosti zahrnuje:

- určení jasných očekávání zákazníka,
- specifikování skutečné služby,
- předvedení služby, a to včetně měření provedení a opatření k nápravě,
- sdělení výsledků zákazníkům (když je to vhodné),
- měření spokojenosti zákazníků,
- analýza výsledků a přijetí opatření k nápravě. (15)

Kritéria jakosti

Reprezentují hledisko zákazníka, norma je rozděluje do 8 kategorií:

- dosažitelnost,
- přístupnost,
- informace,
- čas,
- péče o zákazníka,
- pohodlí,
- bezpečnost,
- dopad na životní prostředí. (15)

Požadavky na jakost služby

Management jakosti

Management jakosti musí být přijat partnery služby, kteří zajišťují přijetí příslušných kroků na daném stupni a četnosti.

Definice jakosti služby

Pro definování si musí poskytovatel služby zvolit kritéria a připravit definici jakosti služby pro každý jednotlivý systém PPT.

Měření jakosti služby

Přehledy spokojenosti zákazníků se provádí přímo se zákazníky pomocí jasných a přehledných formulářů. Spokojenost zákazníka se měří stupnicí hodnot, kterými zákazník vyjadřuje míru spokojenosti s danou službou. Měření by se mělo provádět v různých časech, částech cesty a zahrnovat zákazníky napříč věkem.(15)

Tajně prováděné zákaznické testy jsou prováděny prostřednictvím fiktivních zákazníků. Založeny jsou na přesně stanoveném postupu hodnocení, který provádí speciálně vzdělaní pracovníci. Ty hodnotí službu vzhledem k daným standardům. (15)

Měření přímého provedení sleduje skutečné provedení služby z provozních záznamů nebo použitím vzorkového sledování. (15)

1.3 ČSN EN 15140 VEŘEJNÁ PŘEPRAVA OSOB – ZÁKLADNÍ POŽADAVKY A DOPORUČENÍ PRO SYSTÉMY HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Předmět normy

Norma stanovuje základní požadavky a doporučení pro systémy, které hodnotí kvalitu poskytované služby a jsou používány v rámci EN 13816. Má pomoci při vytváření systému měření a minimalizovat tak případné nepřesnosti. Způsoby tvorby hodnocených kritérií kvalit jsou demonstrovány na 6 příkladech.

Termíny a definice:

- *průběžné měření* - celoročně trvající shromažďování dat,
- *rastr* – tabulka pro shromažďování dat a pro vyhodnocování položek tvořících kritérium kvality,
- *ukazatel* - kvantitativní vyjádření kritéria kvality vyplývající z procesu měření,
- *položka* - měřený komponent kritéria kvality,
- *proces měření* - soubor úkonů ke stanovení hodnoty kritéria kvality,
- *kritérium kvality* - vyjádření pohledu zákazníka na poskytovanou službu,
- *měřič* – osoba shromažďující data.(16)

Požadavky

Příprava systému hodnocení

Kritérium hodnocení kvality, které má být hodnoceno, musí být ze seznamu 8 kategorií uvedených v EN 13816. Pro hodnocení daného kritéria musí být přesně stanoveny pojmy vyhovující / nevyhovující. Je-li to vhodné, vyjádří se také dosažená úroveň jako procento cestujících, kterým byla poskytnuta vyhovující služba. Hodnocení poskytované kvality služby se provádí jedině v provozní době.(16)

Měření

Provádí se pomocí měřičů nebo technických prostředků, a to průběžně nebo vybráním vzorků.

Doporučení

Spokojit se lze i s jednoduchým systémem hodnocení kvality poskytované služby, jestliže umožní zachování nebo zvýšení spokojenosti zákazníků. Hodnotící kritéria by měla vycházet z toho, jakou kvalitu očekávají zákazníci. Pro začátek je vhodné volit menší počet hodnotících kritérií a postupem času je rozšiřovat tak, aby pokryly všechny očekávání, ale zároveň nebyly náročné pro zpracování. V případě zajištění služby více subjekty je vhodné vymezit odpovědnost jednotlivých stran. Pro větší přehlednost je možné vypustit vnější vlivy, které nemohou poskytovatelé služeb ovlivnit a nemohou být předmětem případných sankcí vůči druhé straně. Jestliže měření provádějí měřiči, doporučuje se občas provést měření v přítomnosti smluvních partnerů. Způsob měření by se neměl pokud možno měnit, aby bylo možné porovnat kvalitu i za delší časové období. K lepším výsledkům přispěje také důsledně

propracovaný systém hodnocení, který umožní např. měřičům v terénu rychlé a přesné stanovení hodnoty kritéria. Celý systém hodnocení začlenit do systému controllingu.(16)

1.4 ZÁKON Č. 194/2010 SB. O VEŘEJNÝCH SLUŽBÁCH V PŘEPRAVĚ CESTUJÍCÍCH A O ZMĚNĚ DALŠÍCH ZÁKONŮ

V roce 2010 vstoupil v platnost zcela nový zákon věnující se dopravní obslužnosti, který mění některé pojmy a zavádí nové podmínky. Zákon upravuje postup státu, krajů a obcí při zajišťování dopravní obslužnosti veřejnými službami v přepravě cestujících veřejnou dráží a veřejnou linkovou dopravou a přiměřeně též vnitrozemskou plavbou. Zabývá se také dopravním plánováním a integrovanými službami, a to včetně majetkové účasti subjektů v organizátorovi. Nově se zákon zabývá také standardy kvality a bezpečnosti, které uvádí v příloze. V této práci jsou uvedeny v příloze C. Jedná se o základní výčet a rozdělení podle informačního zařízení pro cestující, přístupnosti pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace a parametrů vozidel. Toto rozdělení je dále rozšířeno. Dále je v zákoně uvedeno, že hodnoty, ukazatele a způsob prokazování stanoví prováděcí předpis. Jedná se však o minimální požadované hodnoty, které si může objednavatel stanovit přísnější a také požadovat splnění dalších standardů.

1.5 NAŘÍZENÍ VLÁDY Č. 63/2011 SB. O STANOVENÍ MINIMÁLNÍCH HODNOT A UKAZATELŮ STANDARDŮ KVALITY A BEZPEČNOSTI A O ZPŮSOBU JEJICH PROKAZOVÁNÍ V SOUVISLOSTI S POSKYTOVÁNÍM VEŘEJNÝCH SLUŽEB V PŘEPRAVĚ CESTUJÍCÍCH

Přesně 9 měsíců po nabytí účinnosti Zákona č. 194/2010 Sb. nabylo účinnosti avízované nařízení vlády, které stanovuje minimální hodnoty vybraných standardů kvality a bezpečnosti. Nařízení je rozděleno na část pro veřejnou dráží dopravu a pro veřejnou linkovou dopravu. Pro veřejnou linkovou dopravu stanovuje maximální průměrné stáří vozového parku. Pro obě části následně vymezuje část vozidel, která musí umožňovat přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace (dále jen „OOSPO“). V závěru upravuje způsob prokazování standardů kvality a bezpečnosti objednateli veřejné osobní dopravy.

Vymezení vozidel, která musí umožňovat přepravu OOSPO:

a)

Tab.1: Počet vozidel, která musí umožňovat přepravu OOSPO

	1.	2.
VLD – objednatelem je obec	Min. 1 vozidlo z 10 (do 70 000 km/rok)	Min. ½ voz. parku (více než 70 000 km/rok)
VLD – objednatelem je kraj	Min. 1 vozidlo z 10	-
Železniční doprava	Min. 1 drážní vozidlo*	-
Tram., troj. a speciální dráha	Všechna vozidla**	-

Zdroj: (17)

*Neplatí pro vlaky, které jsou zajišťovány min. polovinou drážních vozidel uvedených do provozu před nabytím účinnosti tohoto nařízení.

**Neplatí pro vozidla, která byla uvedena do provozu před nabytím účinnosti tohoto nařízení.

b) po 1. lednu 2015 je minimálně je 1 vozidlo z 6 přístupné osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, pakliže dopravce uzavřel smlouvu s obcí s předpokládaným rozsahem do 70 000 km za rok, s krajem nebo společně s krajem a obcí.(17)

Průměrné stáří vozidel ve veřejné linkové dopravě nepřesahuje:

- a) 9 let,
- b) 10 let (do 31. 12. 2012 na základě smlouvy uzavřené s krajem),
- c) 10 let (do 31. 12. 2014 na základě smlouvy uzavřené s obcí). (17)

Stáří vozidla se stanovuje na základě data první registrace, nezapočítávají se vozidla s první registrací před nabytím platnosti tohoto nařízení. Průměrné stáří vozidel ve veřejné drážní dopravě není stanoveno.

1.6 SHRnutí

Od spuštění prvního IDS v ČR uběhlo více než 20 let. Postupně zaváděly nebo zavádějí IDS všechny kraje, pouze kraj Vysočina nebude mít v nejbližší době vlastní IDS. V letošním roce dojde ke sloučení IDS Pardubického kraje s IDS IREDO a nabízí se tedy zamyšlení nad dalším fungováním IDS VYDIS. Ve východní části Vysočiny mělo dojít iniciativou místních samospráv a obyvatel k dalšímu rozšíření IDS JMK, ovšem rozhodnutím Krajského

úřadu kraje Vysočina tomu bylo zamezeno. Pracuje se na novém IDS v Jižních Čechách a Ústeckém kraji.

Je však patrné, že pouhé založení systému nestačí a je potřeba IDS nadále usilovně rozšiřovat na celé území kraje a nezaměřovat se pouze na uznávání jízdních dokladů, ale vytvářet zcela nový jednotný systém a rozvíjet novodobé komunikační kanály. Samozřejmostí by měly být graficky přívětivé internetové stránky, které budou plné kvalitního obsahu a interaktivních aplikací. Nepříjemné je použití společných internetových stránek kraje. Dlouhodobým cílem je zavedení bezkontaktní čipové karty pro všechny IDS v ČR. Je potřeba, aby veřejná doprava fungovala a byla prezentována jako jeden jednoduchý systém, který bude co nejméně náročný pro uživatele.

V roce 2010 byly poprvé legislativou stanoveny standardy kvality a bezpečnosti, které musí dopravci zajišťující veřejné služby v přepravě cestujících splňovat. Standardy kvality integrovaných dopravních systémů by však měly jít ještě dále a pomoci tak vytvořit jednotný a přehledný systém veřejné osobní dopravy.

2 NÁVRH STANDARDŮ KVALITY

Následující standardy kvality byly navrženy na základě potřeb a přání cestujících, s ohledem na finanční možnosti objednatelů a provozní možnosti dopravců a ostatních subjektů. Důraz je kladen na jednotné označení vozidel, bezbariérovou přístupnost a cestovní informace. V první polovině této kapitoly jsou stanoveny obecné předpoklady, v druhé polovině byly vytvořeny provozní standardy kvality, které jsou sledovány vždy v konkrétních intervalech. Provozní standardy kvality byly částečně sestaveny na základě doporučené metodiky ČSN EN 15140 Veřejná přeprava osob – Základní požadavky a doporučení pro systémy hodnocení kvality poskytované služby.

2.1 DOPRAVNÍ PROSTŘEDKY

Pro každý dopravní prostředek jsou stanoveny minimální požadavky na vybavenost informačním systémem, označení piktogramy, vnitřní schrány pro informace o IDS a bezbariérovost. Dopravce je povinen informovat organizátora dostatečně včas o plánovaném nasazení nového vozidla pro výkony v IDS. Před zařazením do provozu provede organizátor kontrolu všech požadavků, které jsou stanoveny pro konkrétní druh dopravního prostředku. Následně může ihned povolit provoz nebo stanoví lhůtu pro uvedení vozidla do požadovaného stavu.

2.1.1 AUTOBUSY A TROLEJBUSY

Dopravce nasazuje na výkony vozidla odpovídající povaze linky, resp. spojů. Na linky (spoje), které jsou vedeny převážně v městské zástavbě s velkým počtem zastávek, nasazuje vozidla s poměrem sedících a stojících cestujících cca 1:1. Na linky (spoje), které mají charakter příměstské nebo meziměstské dopravy, nasazuje vozidla s poměrem sedících a stojících cca 2:1. Dopravce vypravuje na výkony vozidla čistá z vnější i vnitřní strany, a to s důrazem na vnější informační prvky, které musí být čitelné za každého počasí. Vozidlo udržuje čisté i během výkonu. Nově pořizovaná, modernizovaná nebo zařazovaná vozidla jsou opatřena unifikovaným nátěrem podle barevného schématu konkrétního IDS. Dopravce zajistí označení vozidla jednotnými grafickými prvky IDS. Logo IDS umístí na přední stranu vozidla, a to buď na střed mezi spodní hranu čelního okna a nárazníkem vozidla nebo do pravého dolního rohu. Na levé straně umístí logo přibližně do 1/3 délky vozidla, na pravé straně pak za první dveře.

Označení linky - tištěné tabulky

Vozidlo bude mít na přední straně označení linky v pravém horním rohu tabulkou o rozměrech 600 x 210 mm a tabulku o rozměrech 400 x 100 mm s názvem cílové zastávky v $\frac{1}{3}$ od dolního okraje čelního skla, a to včetně piktogramů možných přestupů. Na pravé straně vozidla bude umístěna tabulka o rozměrech 600 x 210 mm s označením linky, cílové zastávky a vybranými nácestnými zastávkami, včetně piktogramů (oboustranně). Kloubová vozidla se vybavují vždy jednou tabulkou na každém článku. Na zadní straně pak tabulka o rozměrech 255 x 210 mm s označením linky, která bude umístěna na pravé straně nebo uprostřed v horní části vozidla.

Označení linky - digitální panely

Digitální panely zobrazují informace v provedení oranžové nebo červené barvy, a to v kombinaci velkých a malých písmen. Nepřípustné je zobrazení celého názvu velkými písmeny a u nově pořizovaných vozidel panely zobrazující informace v zelené barvě.

Přední strana – označení linky (vlevo) a cílové zastávky spoje, a to včetně piktogramů. V případě dlouhého názvu cílové zastávky může být název rozdělen max. do 2 řádků. Panel se umísťuje do horní části přední strany vozidla, a to po celé šířce.

Pravá strana – označení linky (vlevo), cílové zastávky (v horním řádku) a vybrané významné nácestné zastávky (v dolním řádku), včetně piktogramů. Kloubová vozidla se vybavují minimálně dvěma panely.

Zadní strana – označení linky umístěné na pravé straně nebo uprostřed v horní části vozidla.

Všechna označení musí být čitelná za snížení viditelnosti i při vyšší intenzitě slunečního svitu. Tištěné tabulky jsou přípustné pouze u stávajících vozidel, při pořizování nových vozidel nebo modernizací stávajících, se vozidla vybavují výhradně digitálními panely stanovených parametrů.

Označení vozidel piktogramy

Piktogramy na vnější straně vozidla:

- mezinárodní symbol přístupnosti (na čele),
- dveře určené přednostně pro nástup handicapovaných osob na vozíku,
- dveře určené přednostně pro nástup s kočárkem,

- dveře určené pro nástup cestujících se psi,
- dveře určené přednostně pro nástup nebo výstup,
- logo IDS.

Piktogramy je nutné umístit tak, aby byly viditelné i při zavřených nebo otevřených dveřích. U vozidel, kterým se otevírají dveře dovnitř, se piktogramy umístí na sloupky vozidla. Vozidla s dveřmi otevírajícími se ven, se piktogramy umístí na vnější, resp. vnitřní okraj dveří.

Piktogramy na vnitřní straně vozidla:

- vyhrazená místa pro OOSPO (v MHD 4 místa, ve VLAD 2 místa),
- místo vyhrazené pro handicapované osoby na vozíku,
- místo vyhrazené pro zrakově handicapované osoby,
- místo pro kočárek,
- „zastavíme na znamení“,
- prodej jízdenek u řidiče,
- nouzové znamení k řidiči.

Vybavení vozidel vnitřními informačními a odbavovacími systémy

Doprovce vybaví vozidlo digitálními hodinami a zobrazovačem aktuálního tarifního pásma (resp. zóny), které budou čitelné i ze zadní části vozidla. Dále digitálním dvouřádkovým LED nebo LCD panelem v přední části vozidla (v horní části uprostřed v úrovni konce kabiny řidiče nebo na zadní straně kabiny řidiče), které budou po celou dobu jízdy zobrazovat tyto údaje:

- označení linky,
- tarifní pásmo, resp. zóna,
- aktuální čas,
- cílová zastávka,
- příští zastávka,
- vybrané následující nácestné zastávky.

Součástí vozidla budou také akustický hlásič a označovače. Označovače se umísťují ke každým nástupním dveřím. Vozidla příměstské a meziměstské dopravy budou vybavena

kompatibilními pokladnami, které umožní odbavení pomocí bezkontaktních čipových karet (dále jen „BČK“) a vydání jízdních dokladů IDS.

Vnitřní informační panely IDS

Každé vozidlo bude uvnitř vybaveno plastovými schránkami o velikosti minimálně 4 listů A4, ve kterých budou umístěny:

- výňatek z tarifu,
- výňatek ze smluvních přepravních podmínek,
- informační materiály IDS (výluky, akce, apod.)

Bezbariérovost vozidel

Nově pořizovaná vozidla pro IDS jsou plně přístupná OOSPO. Šířka předních nebo středních dveří je alespoň 1,2 m, s nástupní výškou nejvýše 360 mm, které budou zároveň vybaveny nástupní plošinou. Ovládací prvky pro poptávkové otevírání dveří, znamení řidiči pro výstup na zastávce na znamení a označovače, jsou umístěny ve výšce max. 1,5 m (resp. u míst vyhrazených pro přepravu OOSPO 1,2 m) nad úroveň podlahy.

Stáří vozidel

Průměrné stáří vozového parku může být nejvýše 9 let. Maximální stáří jednotlivého vozidla může být nejvýše 15 let.

2.1.2 TRAMVAJE

Označení linky – tištěné tabulky

Přední strana – označení linky uprostřed v horní části. Název cílové zastávky v dolní části čelního skla.

Pravá strana – označení linky, název cílové zastávky a nácestných zastávek.

Zadní strana – označení linky uprostřed v dolní části zadního okna.

Označení linky – digitální panely

Přední strana – označení linky (vlevo) a cílové zastávky spoje, a to včetně piktogramů. V případě dlouhého názvu cílové zastávky může být název rozdělen max. do 2 řádků. Panel po celé šířce vozidla.

Pravá strana – označení linky (vlevo), cílové zastávky (v horním řádku) a vybrané významné nácestné zastávky (v dolním řádku), včetně piktogramů.

Zadní strana – označení linky. V pravém dolním nebo horním rohu nebo uprostřed v dolní nebo horní části vozidla.

Digitální panely zobrazují informace v provedení oranžové nebo červené barvy, a to v kombinaci velkých a malých písmen. Všechna označení musí být čitelná za snížení viditelnosti i při vyšší intenzitě slunečního svitu. Tištěné tabulky jsou přípustné pouze u stávajících vozidel, při pořizování nových vozidel nebo modernizací stávajících se vybavují výhradně digitálními panely stanovených parametrů.

Označení vozidel piktogramy

Piktogramy na vnější straně vozidla:

- mezinárodní symbol přístupnosti (na čele),
- dveře určené přednostně pro nástup handicapovaných osob na vozíku,
- dveře určené přednostně pro nástup s kočárkem,
- logo IDS (na levé a pravé straně vozidla v přední části).

Piktogramy na vnitřní straně vozidla:

- vyhrazená místa pro OOSPO,
- místo vyhrazené pro handicapované osoby na vozíku,
- místo vyhrazené pro zrakově handicapované osoby,
- místo pro kočárek,
- prodej jízdenek u řidiče,
- nouzové znamení k řidiči.

Vybavení vozidel vnitřními informačními a odbavovacími systémy

Doprovce vybaví vozidlo digitálními hodinami a zobrazovačem aktuálního tarifního pásma (resp. zóny), které budou čitelné i ze zadní části vozidla. Dále digitálním dvouřádkovým LED nebo LCD panelem v přední části vozidla (v horní části uprostřed v úrovni konce kabiny řidiče nebo na zadní straně kabiny řidiče), které budou po celou dobu jízdy zobrazovat tyto údaje:

- označení linky,
- tarifní pásmo, resp. zóna,
- aktuální čas,
- cílová zastávka,
- příští zastávka,
- vybrané následující nácestné zastávky.

Součástí vozidla budou také akustický hlásič a označovače. Označovače se umísťují ke každým nástupním dveřím. U oboustranných vozidel postačí jeden označovač pro dvojici protilehlých dveří.

Vnitřní informační panely IDS

Každé vozidlo bude uvnitř vybaveno plastovými schránkami o velikosti minimálně 6 listů A4, ve kterých budou umístěny:

- výňatek z tarifu,
- výňatek ze smluvních přepravních podmínek,
- plán sítě tramvajových linek,
- informační materiály IDS (výluky, akce, apod.)

Bezbariérovost vozidel

Nově pořizovaná vozidla jsou plně přístupná pro OOSPO.

2.1.3 METRO

Doprovce zajistí označení soupravy na přední i zadní straně digitálními panely, které zobrazují název cílové stanice. Každý vůz soupravy bude vybaven vnitřním dvouřádkovým LED panelem nebo LCD displejem, který bude zobrazovat označení linky, cílovou stanici, následující stanici, čas a tarifní pásmo. Za názvem stanice také symbol

možného přestupu na železnici nebo páteřní systém linek. Digitální panely LED zobrazují informace v oranžové nebo červené barvě. Do prostoru nad dveřmi uvnitř soupravy umístí dopravce plánek sítě metra. Nejméně u poloviny dveří bude vyvěšen ve schráně nebo vylepen formou samolepicí fólie společný plán sítě metra, tramvajových linek, železnice a případně vybraných autobusových (trolejbusových) linek radiálního a diagonálního charakteru provozovaných kapacitními kloubovými vozidly s krátkým intervalem. V plánu se vyznačí významné městské turistické cíle a parkoviště typu P+R a K+R.

2.1.4 VLAKY

Označení vozidel

Nově objednaná a modernizovaná vozidla jsou osazována digitálními panely (včetně lokomotiv určených k provozu s vratnými soupravami PUSH/PULL). Stávající vozidla, která pro svoji morální či technickou zastaralost nebudou modernizována, mohou být osazena plastovými nebo plechovými tabulemi, případně papírovými tabulemi v oknech nástupních dveří. Digitální panely zobrazují informace v oranžové nebo červené barvě, v provedení velkých a malých písmen. Na přední a zadní části jednotky (soupravy PUSH/PULL) je zobrazeno označení linky a cílová stanice (zastávka). Na bočních stranách označení linky, cílová stanice (zastávka) a vybrané nácestné stanice (zastávky), nevztahuje se na lokomotivu soupravy PUSH/PULL.

Označení vozidel piktogramy

Piktogramy na vnější straně vozidla:

- dveře určené přednostně pro nástup handicapovaných osob na vozíku,
- logo IDS (u každých nástupních dveří).

Piktogramy na vnitřní straně vozidla:

- vyhrazená místa pro OOSPO,
- místo pro handicapované osoby na vozíku,
- místo pro kočárek.

Vybavení vozidel vnitřními informačními a odbavovacími systémy

Nově pořizovaná a modernizovaná vozidla budou vybavena LED nebo LCD panely, které budou po celou dobu jízdy zobrazovat tyto údaje:

- označení linky,
- tarifní pásmo, resp. zóna,
- aktuální čas,
- cílová zastávka,
- příští zastávka,
- vybrané následující nácestné zastávky.

Součástí vnitřního informačního systému bude také akustický hlásič, který bude ohlašovat aktuální stanici (zastávku) a ihned po uzavření dveří a rozjezdu vlaku také následující stanici (zastávku).

Vnitřní informační panely IDS

Každé vozidlo bude uvnitř vybaveno plastovým rámečkem o velikosti 50 x 50 cm, ve kterém budou umístěny:

- výňatek z tarifu,
- výňatek ze smluvních přepravních podmínek,
- plán sítě železničních linek IDS (s vyznačením P+R, K+R a B+R),
- informační materiály IDS (výluky, akce, apod.)

Bezbariérovost vozidel

Minimálně jedno vozidlo zařazené ve vlaku by mělo být přístupné pro OOSPO.

Poznámka

Výše uvedené podmínky neplatí pro vozidla, která jsou řazena ve vlcích dálkové dopravy.

2.1.5 LANOVKY A PLAVIDLA

Konkrétní způsob označení a vybavení stanoví organizátor na základě místních, technických a tarifních specifikací.

2.2 DOPRAVNÍ INFRASTRUKTURA

2.2.1 ŽELEZNIČNÍ STANICE A ZASTÁVKY

Každá železniční stanice a zastávka zařazená do IDS musí být vybavena alespoň jedním označovačem jízdenek. Stanice nebo zastávky s vysokou frekvencí cestujících se vybavují nejméně dvěma označovači. Počet a umístění stanoví po dohodě organizátor. Označovače se umísťují zpravidla v blízkosti hlavních přístupů k nástupištím, v případě delší docházkové vzdálenosti na nástupiště se umísťuje označovač nebo označovače na nástupiště. Organizátor může povolit výjimku, kdy některé zastávky s nízkou frekvencí cestujících, které jsou zřízeny v odlehlých oblastech extravilánu, nemusí být vybaveny označovačem. Dopravce zajistí náhradní způsob označení jízdenky po nástupu do vozidla pověřeným zaměstnancem.

V železničních stanicích a zastávkách bude umístěna informační vitrína nebo panel o rozměru nejméně 4 listů formátu A3, ve které budou vyvěšeny:

- výňatek z tarifu,
- výňatek ze smluvních přepravních podmínek,
- plán železničních linek IDS (s vyznačením P+R, K+R a B+R),
- další informace (výluky, rady a tipy, apod.).

Pokud je stanice nebo zastávka vybavena rozhlasovým zařízením a zobrazovacími panely, je provozovatel dráhy povinen je používat. Poskytované informace musí být aktuální a čitelné (resp. dobře slyšitelné). Hlášení bude obsahovat kromě výchozí, následujících a cílové stanice (zastávek) také informace o tom, že ve vlaku platí tarif IDS, jsou řazeny vozy pro přepravu osob na vozíku, jízdních kol a vozy 1. vozové třídy (pouze o Os a Sp vlaků). Po dohodě s organizátorem zajistí provozovatel dráhy ve vybraných stanicích a zastávkách hlášení o odjezdech návazné autobusové dopravy.

Ve vybraných stanicích a zastávkách se umístí prodejní automat jízdenek pro nepřetržitý prodej jízdních dokladů.

2.2.2 STANICE METRA

Pro potřeby standardů kvality jsou stanice rozděleny na dvě oblasti, a to na prostor před vstupem do přepravního prostoru a prostor nástupiště.

Prostor před vstupem do přepravního prostoru

V tomto prostoru je umístěna vitrína s informacemi o tarifu, smluvních přepravních podmínkách a se zastávkovými jízdními řády a plánem linek IDS. Umístěny jsou zde nejméně dva prodejní automaty jízdenek. Hranice přepravního prostoru je viditelně označena a v její blízkosti jsou umístěny označovače jízdních dokladů. U stanic, které jsou vybudovány více než 30 m pod zemí, bude v oblasti hranice přepravního prostoru umístěna informace o době potřebné k dosažení nejbližšího místa nástupní hrany.

Nástupiště

Ve stanicích trojlodního typu bude umístěna vitrína v prostředním tunelu, u stanic s postranními nástupištěm pak vždy jedna vitrína u každé nástupní hrany. Ve vitríně budou umístěny zastávkové jízdní řády, plán města s vyznačenými linkami IDS a výňatky z tarifu a smluvních přepravních podmínek. Doplňkově se mohou vyvěšovat aktuálně probíhající výluky.

2.2.3 ZASTÁVKY MHD A LINKOVÝCH AUTOBUSŮ

Dopravce zajistí řádné označení všech zastávek uvedených v licenci. Každá zastávka musí mít vlastní označnický umístěný na jednotycové, rámové nebo výložníkové konstrukci. Není přípustné zřít pro dvě zastávky ležící na protějších stranách pozemní komunikace pouze jeden označnický. V případě stísněných prostorových podmínek (např. zajištění volného prostoru pro OOSPO) lze umístit označnický na sloup, přístřešek, apod. Označnický jsou provedeny ve stanovených rozměrech, vzhledu a barvách. V horní části označnický je příslušná reflexní nebo prosvětlená varianta dopravní značky „Zastávka IJ4“, která je u nástupních a nácestných zastávek z obou stran označnický. U výstupních zastávek postačí pouze z přední strany. Pod dopravní značkou následují informační údaje v tomto pořadí:

- tarifní pásmo nebo zóna a logo IDS
- název zastávky,
- charakter zastávky (stálá, na znamení – vždy, vybrané dny, perioda obslužnosti),
- označení linek (vzestupně) a směr jízdy (šipka nebo následující zastávky),
- piktogramy pro možný přestup na jiný druh dopravy v docházkové vzdálenosti,
- telefonní kontakt a URL adresa webu organizátora IDS,

- linky jiného IDS nebo linky mimo IDS,
- ostatní (např. označení pro náhradní dopravu za přerušenu kolejovou dopravu).

Informační údaje jsou provedeny formou samolepicí fólie, která splňuje podmínky pro venkovní výlep s požadovanou trvanlivostí.

Jízdní řády se umísťují do uzavíratelných schrán, které jsou odolné proti vlhkosti a přiměřeně chrání jízdní řády před odcizením a vandalismem. V uzavíratelných schránách se umísťují nejprve zleva doprava a pak shora dolů, seřazeny vzestupně podle označení linek (abecedně, číselně). Dvou a více dílné jízdní řády musí být umístěny návazně po sobě. Zastávkové jízdní řády mají pro celý IDS shodný rozměr a vzhled. Nepřijatelný je volný výlep tištěných jízdních řádů pomocí lepidel, lepicích pásků, štítků či podobným nevhodným způsobem. Schrána pro jízdní řády a další informace se umísťuje na označnicko kolmo k pozemní komunikaci nebo podélně. V případě zastávky s přístřeškem se přednostně umísťuje do přístřešku. Pakliže zastavuje na zastávce větší počet linek, umísťuje se další schrána na zadní stranu označnicku, zřídí se další označnicko nebo se v blízkosti označnicku umístí velký informační panel se všemi jízdními řády zastavujících linek.

Vybrané označnicko se vybaví tabulkou s informacemi pro nevidomé v Braillově písmu, a to podle metodiky „Zásady pro úpravu a umísťování informačních štítků ve slepeckém písmu na označnicko zastávek MHD, zastávek linkových (meziměstských) autobusů a odjezdových stání v autobusových nádražích“.² Označnicko je nutné označnicko zastávek, které jsou významnými přestupními body nebo jsou zřízeny u zdravotnických zařízení, objektů veřejné správy, soudů, státních zastupitelství, policie a škol.

Při dočasném zrušení zastávky se zakryje horní část označnicku s příslušnou dopravní značkou „Zastávka IJ4“ nebo se označí reflexní páskou ve tvaru kříže. V případě změny jedné linky se přelepí označnicko linky reflexní páskou z levého dolního rohu do pravého horního, a to tak, aby bylo patrné označnicko linky, které je zneplatněno. Zároveň se přelepí nebo upraví tabulka v Braillově písmu. Do prostoru pro jízdní řády se uvedou informace o důvodu zrušení a o náhradních možnostech přepravy. Dočasně zřízená zastávka může být označnicko

² Přístupné z <http://www.sons.cz/docs/bariery/stitky.php>.

přenosným označníkem, který bude obsahovat minimální informační údaje (název zastávky, charakter zastávky a označení linek) a zastávkové jízdní řády.

Vlastník označníku pravidelně kontroluje zachovalost a čistotu označníku. Případné nedostatky v nejkratší době odstraňuje.

2.2.4 STANICE LANOVÉ DRÁHY

V prostoru stanice budou vyvěšeny výňatky z tarifu a smluvních přepravních podmínek, plán sítě linek MHD a jízdní řád.

2.2.5 PŘÍSTAVIŠTĚ

Dopravce viditelně označí přístaviště a na vhodném místě vyvěsí plavební řád, tarif a mapu o vhodném měřítku, zachycující protilehlé přístaviště s vyznačenými cestami k návazné dopravě. Případně zveřejní další informace týkající se tarifu, např. o nemožnosti použít určitý jízdní doklad pro plavbu, např. SMS jízdenku apod. Po dohodě s vlastníky označnicků návazné dopravy umístí i na ně plavební řád.

2.3 ZAMĚSTANCI

2.3.1 ÚSTROJOVÁ KÁZEŇ

Zaměstnanci dopravce, kteří přicházejí do styku s cestujícími, musí být oděni ve stejnokroji dopravce nebo slušném oděvu (tmavý jednobarevný, pevná obuv) a viditelně označeni logem dopravce a IDS. Oděv udržují čistý po celou dobu výkonu služby.

2.3.2 CHOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ DOPRAVCŮ

Zaměstnanci dopravců se musí chovat slušně, vstřícně a přátelsky. Zaměstnanci nesmí ve vozidle kouřit. V případě mimořádné situace podávají přímo a prostřednictvím akustického hlášení a informačních panelů aktuální informace o vzniklé mimořádnosti, včetně předpokládané doby zdržení a o způsobu dalšího řešení vzniklé situace. Ochotně odpovídají na dotazy ohledně cestovních informací a poskytují potřebnou pomoc OOSPO.

2.4 JÍZDNÍ DOKLADY

V rámci jednoho IDS jsou používány **jednotné tištěné** jízdní doklady, které jsou v barevném provedení IDS. Dopravce tiskne ve vozidle jízdní doklady na jednotný papír. Jednotný vzhled a ochranné prvky si stanoví konkrétní organizátor IDS.

Jednotlivé jízdenky musí obsahovat tyto údaje:

- logo nebo název IDS,
- obchodní jméno dopravce,
- výši jízdného, druh jízdného, případně výše slevy,
- doba platnosti,
- informace o pásmové nebo zónové platnosti,
- informace o nutnosti označení jízdenky (při vstupu do vozidla, plavidla nebo před vstupem do přepravního prostoru nebo vlaku),
- kontakt na středisko poskytující dopravní informace,
- kontakt na organizátora IDS – telefon, e-mail, webová adresa (může být na zadní straně jízdenky).

Jízdenka vydaná ve vozidle dopravce bude navíc obsahovat přesný čas a datum vystavení, číslo linky, evidenční číslo vozidla, strojku nebo řidiče (stanoví si konkrétní organizátor).

Předplatní jízdenky musí obsahovat tyto údaje:

- průkazka:
 - logo a název IDS,
 - obchodní jméno dopravce,
 - jméno, příjmení a datum narození držitele (neplatí pro přenosné),
 - datum vydání,
 - identifikační číslo,
 - kontakt na středisko poskytující dopravní informace,
 - kontakt na organizátora IDS – telefon, e-mail, webová adresa,
- kupón:
 - logo a název IDS,
 - obchodní jméno dopravce,
 - datum a čas vydání,
 - výši jízdného, druh jízdného, případně výše slevy,
 - doba platnosti,
 - informace o pásmové nebo zónové platnosti,
 - identifikační číslo.

Bezkontaktní čipová karta nabízí široké využití a nemusí plnit pouze funkci jízdního dokladu, ale může sloužit pro vstupy do knihoven, jako vstupenka na kulturní akce, apod. Její možnosti využití jsou rozmanité. Vydávána může být jedním dopravcem, více dopravci nebo vybraným subjektem, její podoba je tak dána konkrétním systémem a jeho požadavky. Každá bezkontaktní čipová karta by však měla mít tyto náležitosti:

- fotografie,
- identifikační číslo,
- údaje o platnosti,
- údaje o vydavateli nebo majiteli,
- informace o možnostech využití karty,
- kontakt na středisko poskytující dopravní informace.

2.5 PRODEJ JÍZDNÍCH DOKLADŮ

2.5.1 PRODEJNÍ MÍSTA

Jsou menší střediska prodeje jízdní dokladů. Předurčeny jsou pro rychlý prodej předplatních a jednotlivých jízdenek. Jsou viditelně označeny logem IDS, vedle prodejního okénka jsou vyvěšeny výňatky z tarifu a smluvních přepravních podmínek. Prodejní místo poskytuje také cestovní informace, ale v menším rozměru. Cestující si zde mohou vyzvednout a podat žádost o vydání BČK nebo nechat potvrdit průkazku pro zvláštní jízdné.

2.5.2 INFORMAČNÍ CENTRA

Informační centra jsou zřizována dopravci v místech s vysokou frekvencí cestujících, např. vybrané stanice metra, autobusová nádraží, případně v sídle dopravce, apod. Zaměstnanci jsou schopni komunikovat v mluveném i psaném projevu českým a anglickým jazykem. Informační centra poskytují cestujícím tyto služby:

- prodej všech jízdních dokladů IDS,
- vyhledávání spojení a tisk jízdních řádů,
- plány měst a kraje s vyznačenými linkami IDS,
- informace o plánovaných výlukách,
- potvrzování a výdej průkazek,
- prodej žádostí o vydání BČK,
- možnost podání pochvaly, připomínky nebo stížnosti.

2.5.3 PRODEJNÍ MÍSTA ŽELEZNIČNÍCH DOPRAVCŮ

Prodejní místo bude viditelně označeno logem IDS. V těsné blízkosti prodejní přepážky (přepážek) bude umístěna plastová schránka o velikosti min. 4 listů A 4, ve které budou umístěny:

- výňatek z tarifu,
- výňatek ze smluvních přepravních podmínek,
- plán železničních linek IDS (s vyznačením P+R, K+R a B+R).

2.5.4 SMLUVNÍ PRODEJCI

Smluvní prodejci (např. trafiky) prodávají zpravidla jednotlivé jízdenky, mohou však prodávat i časové kupóny, záleží na tarifní politice IDS a dohodě mezi organizátorem a smluvním prodejcem. Smluvní prodejce může označit prodejnu stanoveným piktogramem, který poskytne organizátor.

2.5.5 PRODEJNÍ AUTOMATY JÍZDENEK

Jsou viditelně označeny logem IDS, nejlépe v jednotném barevném provedení. Na přední straně je umístěn návod pro obsluhu a základní informace o prodávaných jízdních dokladech, včetně jejich časové, pásmové nebo zónové platnosti. Na prodejním automatu jízdenek je viditelně umístěn telefonní kontakt (nejlépe bezplatná linka) pro případné nahlášení poruchy. Prodejní automaty jízdenek se umísťují v centrech velkých měst, autobusových terminálech a železničních stanicích a zastávkách s vysokou frekvencí cestujících a ve všech stanicích metra.

2.6 JÍZDNÍ ŘÁDY

Doprovci, kteří zajišťují provoz autobusových linek MHD nebo přívozů, poskytnout bezúplatně jízdní řády společnosti CHAPS spol. s r. o., která vede z pověření Ministerstva dopravy České republiky Celostátní informační systém o jízdních řádech, jejímž výstupem je také veřejný internetový jízdní řád IDOS.

2.7 INFORMAČNÍ MATERIÁLY

Veškeré informační materiály vztahující se k IDS (např. informace o výlukách, nových linkách, apod.) mohou být tištěny výhradně podle jednotného vizuálního stylu. Každý subjekt, který se podílí na provozu IDS a vydává tyto informace, bude mít k dispozici patřičnou šablonu.

2.8 INTERNETOVÉ PREZENTACE

Internetové prezentace by měly poskytovat aktuální, kompletní a dostupné informace. Založeny by měly být na redakčním systému, který umožní pracovníkům neznalých programování jednoduché vkládání aktuálních informací o mimořádnostech. Redakční systém by měl umět generovat tzv. „hezké URL adresy“, které umožní lehké zapamatování a pomohou k vyšším pozicím ve vyhledávačích. Na stránkách by neměl chybět odkaz na RSS kanál a možnost přihlásit se k odběru newsletteru, který bude u rozsáhlých systémů rozdělen do oblastních kategorií. V ideálním případě by při přihlášení k odběru měl vybízet k zadání počátečního a koncového bodu cesty a systém by následně podle potenciálně použitelných linek zasílal informace pouze k dané trase. Samozřejmě by měl být odkaz na možné odhlášení se od odběru. Internetové stránky by měly být vytvářeny s ohledem na maximální použitelnost, především přehledně členěny pomocí sekcí a nadpisů, jednotného grafického rozhraní, bez velkého množství reklamy. U článků by měl být zobrazen datum poslední aktualizace a jméno autora. Stránky by měly být přístupné pro osoby se zdravotním postižením, tedy vytvářeny na základě zásad „Blind friendly web“. Prezentace se musí zobrazit po zadání URL adresy do adresního řádku s i bez www.

2.8.1 ORGANIZÁTOR IDS

Tvoří hlavní informační kanál celého IDS. Poskytuje kompletní a aktuální informace o celém fungování IDS – mapy, tarif, smluvní přepravní podmínky, apod. Šablona redakčního systému by měla odrážet barevné schéma konkrétního IDS. Alespoň základní informace jsou poskytovány také v dalších jazykových mutacích, přičemž základní je anglický jazyk a následně německý. Stránky organizátora by měly obsahovat tyto základní údaje:

- představení IDS, informace o organizátorovi a kontakty,
- smluvní přepravní podmínky a tarif,
- vzory jízdních dokladů, informace o BČK a SMS jízdence,
- specifika přepravy OOSPO a spoluzavazadel,
- schéma a výpis linek zařazených do IDS,
- jízdní řády (zastávkové, linkové, oblastní),
- mimořádnosti a výluky,
- FAQ,
- tiskové zprávy,
- vyhledání spojení,

- odkazový seznam dopravců v IDS,
- přepravní kontrola,
- seznam infocenter a prodejních míst jízdních dokladů,
- vize do budoucna.

2.8.2 DOPRAVCI IDS

Stránky by měly obsahovat tyto údaje:

- základní identifikační údaje, organizační struktura, kontakty
- jízdní řády (zastávkové, linkové, oblastní),
- seznam linek zařazených do IDS,
- mimořádnosti a výluky,
- specifiky přepravy OOSPO a spoluzavazadel,
- vyhledání spojení,
- odkaz na organizátora,
- smluvní přepravní podmínky a tarif,
- doprava na letiště, do zoo, apod.,
- prodej jízdních dokladů.

2.9 REKLAMA

Vozidla mohou být opatřena reklamou, která však nesmí zakrývat informační systém a omezovat výhled z vozidla. U celovozových reklam musí být zajištěna minimální viditelnost z vozidla, výjimkou je okno na zadní straně vozidla (pouze příměstské autobusy), které může být opatřeno reklamou v neprůhledném provedení, ale s výřezem pro tištěné nebo digitální označení linky. Na okna drážních vozidel se reklama neumísťuje. Reklama musí odpovídat dobrým mravům a nesmí propagovat alkoholické výrobky a osobní automobily.³ Přihlédne se také k tomu, zda je reklama svou povahou vhodná pro umístění na vozidlo sloužící ve veřejné dopravě osob. Zejména, zda reklama nepoškozují dobré jméno veřejné osobní dopravy. Reklama nesmí zakrývat piktogramy na vozidle a loga IDS. Ve vozidle může být reklama podávána v tištěné formě v rámečcích a úchytech, pomocí folií nebo v elektronické podobě prostřednictvím druhého LCD panelu, ale nikoliv formou akustického hlášení.

³ Reklama podléhá Zákonu č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění některých dalších zákonů

Reklamní sdělení lze umístit také na označnick, přístřešek nebo do vestibulu stanice metra. V případě označnicku je vhodné zvolit shodný rozměr s jízdními řády. V prostoru přístřešku může být reklama formou výlepu nebo v plastových schránkách. Reklama ve stanici metra může mít digitální nebo tištěnou formu, ale nikoliv akustickou. Reklamou lze také umístit na vhodná místa na eskalátory, schody a stěny při vstupech nebo výstupech ze stanice a při přestupech mezi stanicemi. Tištěné jízdní doklady mohou být ze zadní strany opatřeny reklamou.

V rámci IDS by měly být stanoveny povolené formáty. Nepřijatelný je různorodý výlep v interiéru vozidla, při kterém je použito lepicí pásky, štítků apod. Vhodnými nosiči reklamy jsou rámečky 49x49 cm, plastové úchyty, projekční stěny, LCD panely, prosvětlené vitríny, lavičky, schody, stěny, billboardy a kovové konstrukce s PVC plachtovinou.

Dopravce může opatřit celovozovou reklamou nejvýše ½ vozového parku určeného pro provoz v IDS.

2.10 PROVOZNÍ STANDARDY KVALITY

Provozní standardy kvality byly sestaveny na základě doporučené metodiky ČSN EN 15140. Metody měření mohou být dvě, a to:

DPM – měření přímého provedení (např. z provozních záznamů zařízení nebo zaměstnancem ve službě, který je oděn ve stejnokroji),

MSS – tajně prováděné zákaznické testy fiktivním zákazníkem.

U každého standardu je stanovena úroveň náročnosti, která musí být splněna, jinak může objednatel přistoupit k sankcím. Ukazatel je společný pro všechny standardy, viz vztah (1):

$$u = \frac{\sum \text{Kontroly, které byly vyhodnoceny jako vyhovující}}{\sum \text{Všechny kontroly}} \cdot 100 \quad [\%] \quad (1)$$

Zdroj: (16)

2.10.1 ZÁKLADNÍ STANDARDY

Základní standardy kvality jsou společné pro všechny dopravní prostředky a infrastrukturu. Jejich evidence se však vede samostatně pro každou kategorii dopravy a dopravce zvlášť.

Plnění jízdního řádu

Kategorie kritéria: 1. Dostupnost.

Vyhovující: provoz je zajištěn podle platného jízdního řádu, všechny spoje byly zajištěny v celé trase.

Nevyhovující: dopravce nezajistil spoj nebo jeho část.

Měření: provádí dopravce metodou DPM, a to u 100 % spojů.

Vyhodnocení: organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 99 %.

Přesnost dopravy

Kategorie kritéria: 4. Čas.

Vyhovující: spoj odjel (vyplul) z kontrolního bodu se zpožděním do 1 minuty (metro), 2 minut (autobus, tramvaj, trolejbus, lanovka) nebo 5 minut (vlak, plavidlo). Žádný spoj nesmí odjet (vyplout) ze stanice nebo zastávky (přístaviště) dříve než v době pravidelného odjezdu, pouze vlaky označené v jízdním řádu v čase odjezdu tzv. „téčkem“, mohou odjet ihned po ukončení výstupu cestujících.

Nevyhovující: spoj odjel (vyplul) z kontrolního bodu se zpožděním větším než 1 minuta (metro), 2 minuty (autobus, tramvaj, trolejbus, lanovka) nebo 5 minut (vlak, plavidlo). Spoj odjel (vyplul) před pravidelným odjezdem, vyjma železničního spoje označeného v čase odjezdu tzv. „téčkem“.

Měření: provádí dopravce metodou DPM, a to u 100 % spojů.

Vyhodnocení: organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 99 %.

Dodržení požadované kapacity vozidla (soupravy)

Kategorie kritéria: 1. Dostupnost.

Vyhovující: spoj byl v celé délce zajištěn vozidlem požadované kapacity nebo vyšší.

Nevyhovující: spoj nebo jeho část byla zajištěna vozidlem s nižší kapacitou.

Měření: provádí dopravce metodou DPM, a to u 100 % spojů.

Vyhodnocení: organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

Dodržení garance bezbariérových spojů

Kategorie kritéria: 2. Přístupnost.

Vyhovující: spoje, které jsou podle jízdního řádu zajišťovány nízkopodlažním vozidlem, jím byly skutečně zajištěny v celé trase.

Nevyhovující: spoje, které jsou podle jízdního řádu zajišťovány nízkopodlažním vozidlem, byly vykonány vozidlem se střední výškou podlahy nebo vozidlem s nefunkční nástupní plošinou.

Měření: provádí dopravce metodou DPM u všech spojů, které jsou označeny v jízdním řádu mezinárodním symbolem přístupnosti.

Vyhodnocení: organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

Informace pro cestující – dopravní prostředky

Kategorie kritéria: 3. Informace.

Vyhovující: z vnějších a vnitřních stran vozidel jsou aktuální, kompletní a čitelné (slyšitelné) informace podle podmínek standardů kvality pro daný druh dopravy (viz kapitola 2).

Nevyhovující: z vnějších a vnitřních stran vozidel jsou cestovní informace nečitelné, špatně slyšitelné, neaktuální, nekompletní nebo zcela chybí (viz kapitola 2).

Měření: provádí organizátor metodou MSS, a to u $\frac{1}{5}$ vozidel v IDS.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

Informace pro cestující – dopravní infrastruktura

Kategorie kritéria: 3. Informace.

Vyhovující: v místě určeném pro nástup a výstup cestujících jsou aktuální, kompletní a čitelné (slyšitelné) informace podle podmínek standardů kvality pro danou dopravní cestu (viz kapitola 2).

Nevyhovující: informace jsou nečitelné, neaktuální, nekompletní, špatně slyšitelné nebo zcela chybí (viz kapitola 2).

Měření: provádí organizátor metodou MSS, a to u $\frac{1}{5}$ zastávek, stanic a přístavišť v IDS.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 90 %.

Vnější a vnitřní čistota vozidel

Kategorie kritéria: 6. Pohodlí.

Vyhovující: hodnocené vozidlo je vyhovující, pakliže je výsledná hodnota rovna nebo vyšší než 2,54.

Nevyhovující: hodnocené vozidlo je nevhovující, pakliže je výsledná hodnota nižší než 2,54.

Měření: provádí organizátor metodou MSS, a to u $\frac{1}{5}$ vozidel v IDS. Postup měření je vysvětlen v příloze D.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 95 %.

Zachování přestupních vazeb

Kategorie kritéria: 4. Čas.

Vyhovující: garantované přestupní vazby byly dodrženy.

Nevyhovující: garantované přestupní vazby byly rozvázány.

Měření: provádí dopravce metodou DPM u všech garantovaných přestupních vazeb.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

Chování zaměstnanců

Kategorie kritéria: 5. Péče o zákazníka.

Vyhovující: zaměstnanci se chovají slušně, nekouří a poskytují pomoc OOSPO.

Nevyhovující: vulgární chování, zaměstnanci kouří, odmítnutí pomoci OOSPO.

Měření: provádí organizátor metodou MSS, vybráním určitého počtu vzorků.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

Funkčnost odbavovacího zařízení vozidla (plavidla)

Kategorie kritéria: 2. Přístupnost.

Vyhovující: odbavovací zařízení je funkční, tiskne aktuální a kompletní údaje.

Nevyhovující: nefunkční označovač (u vozidel nebo plavidel s jedním) nebo nefunkční více než 2 označovače, chybné údaje. Nefunkční kompatibilní pokladna.

Měření: provádí organizátor metodou MSS, a to u $\frac{1}{5}$ vozidel (plavidel) v IDS.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

2.10.2 DOPLŇUJÍCÍ STANDARDY PRO AUTOBUSY

Stáří vozidel

Kategorie kritéria: 8. Dopad na životní prostředí.

Vyhovující: průměrné stáří vozového parku nepřesahuje 9 let. Nejvyšší stáří jednotlivého vozidla nepřesahuje 15 let.

Nevyhovující: průměrné stáří vozového parku přesahuje 9 let. Nejvyšší stáří jednotlivého vozidla přesahuje 15 let.

Měření: provádí dopravce metodou DPM, a to všech vozidel vyhrazených pro provoz v IDS.

Vyhodnocení: organizátor 4x ročně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

Poznámka: stáří vozidla se stanovuje na základě data první registrace.

2.10.3 DOPLŇUJÍCÍ STANDARDY PRO ŽELEZNICI

Funkčnost dveří a oken

Kategorie kritéria: 6. Pohodlí.

Vyhovující: všechny nástupní a přechodové dveře jsou funkční, okna lze otvírat i zavírat.

Nevyhovující: více než jedny dveře na jedné straně u jednotlivého vozu nejsou funkční, alespoň jedno okno nelze zavírat.

Měření: provádí organizátor metodou MSS, a to na stanoveném počtu vzorků.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

Funkčnost označovačů ve stanicích a zastávkách

Kategorie kritéria: 2. Přístupnost.

Vyhovující: označovače jízdních dokladů jsou v provozu a tisknou aktuální, kompletní a čitelné údaje.

Nevyhovující: ve stanici nebo zastávce nefunguje alespoň jeden označovač, označovač tiskne neaktuální, nekompletní nebo nečitelné údaje.

Měření: provádí organizátor metodou MSS, a to na stanoveném počtu vzorků.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

Kontrola a prodej jízdních dokladů

Kategorie kritéria: 2. Přístupnost.

Vyhovující: doprovod vlaku zajišťuje kontrolu jízdních dokladů, cestujícím bez jízdního dokladu prodává jízdní doklady podle tarifu IDS.

Nevyhovující: neprovedená kontrola, špatné odbavení cestujícího, neznalost tarifu, přijetí hotovosti a nevystavení jízdního dokladu.

Měření: provádí organizátor metodou MSS, a to na stanoveném počtu vzorků.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

Prodej jízdních dokladů ve stanicích a zastávkách

Kategorie kritéria: 2. Dostupnost.

Vyhovující: zaměstnanci dopravce prodávají v prodejním místě jízdní doklady IDS, prodejní místo je označeno piktogramy IDS.

Nevyhovující: prodejní místo je během otvírací doby zavřené, zaměstnanci neznají tarif IDS.
Prodejní místo není označeno piktogramy IDS.

Měření: provádí organizátor metodou MSS, a to na stanoveném počtu vzorků.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

Stav toalet ve vozidlech

Kategorie kritéria: 6. Pohodlí.

Vyhovující: toalety jsou čisté, mýdlo, toaletní papír a papírové ručníky* jsou v dostatečném množství, voda teče.

Nevyhovující: toalety jsou neuklizeny, není doplněno mýdlo, toaletní papír, papírové ručníky* nebo voda. Toaleta je mimo provoz.

Měření: provádí organizátor metodou MSS, a to na stanoveném počtu vzorků.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 90 %.

*Funkční / nefunkční vysoušeč rukou.

2.10.4 DOPLŇUJÍCÍ STANDARDY PRO METRO

Funkčnost bezbariérového přístupu do stanice

Kategorie kritéria: 2. Přístupnost.

Vyhovující: ve stanici je funkční výtah nebo plošina.

Nevyhovující: ve stanici není funkční ani jeden výtah nebo plošina.

Měření: provádí provozovatel dráhy metodou DPM u všech stanic, které jsou vyznačeny ve veřejném plánu sítě mezinárodním symbolem přístupnosti.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

Prodej jízdních dokladů ve stanici

Kategorie kritéria: 2. Dostupnost.

Vyhovující: před vstupem do přepravního prostoru je funkční prodejní automat jízdenek nebo je po celou dobu provozu stanice zajištěn nepřetržitý prodej jízdních dokladů zaměstnancem dopravce.

Nevyhovující: před vstupem do přepravního prostoru není funkční alespoň jeden prodejní automat jízdenek, cestujícím není umožněno zakoupit jízdní doklad u zaměstnance dopravce. Čekání na odbavení více než 5 minut.

Měření: provádí organizátor metodou MSS, a to u $\frac{1}{3}$ stanic.

Vyhodnocení: provádí organizátor 1x měsíčně.

Úroveň náročnosti: 100 %.

3 VYHODNOCENÍ ŘEŠENÍ

V kapitole 2 byly sestaveny standardy kvality pro IDS, jenž jsou rozděleny na dvě kategorie. První tvoří dopravní prostředky, dopravní infrastruktura, zaměstnanci, jízdni doklady, prodej jízdni dokladů, internetové prezentace a reklama. V druhé části byly vytvořeny provozní standardy kvality, které jsou sledovány vždy za stanovené období. Objednatelé dopravy mohou tak provádět kontrolu vždy při prvním vstupu dopravního prostředku do IDS nebo zprovoznění dopravní infrastruktury. Následně je prováděna v pravidelných intervalech kontrola sledovaných provozních standardů. Na základě úrovně náročnosti, kterou má každý provozní standard stanoven, může při jeho překročení přistoupit objednatel dopravy k sankcím vůči danému subjektu. Sestavené standardy si nekladou za cíl obsáhnout celou problematiku. Každý IDS se postupně vyvíjí a proto je potřeba standardy kvality postupně aktualizovat, nejlépe jednou ročně. Vytvořené standardy kvality umožní objednatelům lépe kontrolovat vybrané požadavky. Dopravci a ostatní subjekty budou více motivováni k dosahování těchto parametrů.

Navržené provozní standardy kvality musí být při aplikaci na konkrétní IDS dále modifikovány, a to hlavně parametr úrovně náročnosti, který je potřebné stanovit na základě místních specifických dopravních situací a potřeb. Vybrané úrovně náročnosti pak stanovit pomocí přehledů spokojenosti zákazníků.

Autor chtěl provést vyhodnocení řešení navrhovaných standardů kvality pomocí kvantifikace, ale bohužel se mu nepodařilo navázat spolupráci s organizátorem. Určitá konzultace proběhla s odborem kvality Dopravního podniku hlavního města Prahy, ale zde kvantifikaci neprovádí.

ZÁVĚR

V bakalářské práci byly řešeny návrhy standardů kvality pro IDS. Zpracování práce jsem zaměřil hlavně na označení vozidel, bezbariérovost a cestovní informace, které jsou často podceňovány a nejsou zpravidla objednateli nijak kontrolovány, přičemž se jedná o důležité aspekty a v případě označení vozidel a cestovních informací dokonce o jedny z hlavních prvků, které by měly tvořit IDS. Dopravci musí však splňovat další předpoklady, které stanovují právní normy a v práci nebyly řešeny, zejména technický stav vozidel. Důraz byl kladen na zpřesnění některých parametrů a vytvoření nových, které právní normy neřeší, například poskytnutí schválených jízdnicích řádů autobusových linek MHD a plavebních řádů do internetového jízdnicího řádu IDOS.

SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

- (1) Regionální organizátor Pražské integrované dopravy [online] c2008 [cit. 2011-02-01]
Dostupné z <<http://www.ropid.cz/>>
- (2) Středočeský kraj [online] c2008 [cit. 2011-02-08] Dostupné z <<http://kr-stredocesky.cz/portal/odbory/doprava/stredoceska-integrovana-doprava/>>
- (3) Společnost pro veřejnou dopravu [online] Poslední revize 11. 3. 2010
[cit. 2011-01-31] Dostupné z <http://www.spvd.cz/?p=ids/ids_cb/ids_cb.html&m=cz/ceskebudejovice/menu_ceskebudejovice.html#zacatek>
- (4) COMETT PLUS, spol. s r. o., [online] c2007 [cit. 2011-01-31]
Dostupné z <http://www.comettplus.cz/main_cz.php?main=5&sub=4>
- (5) JIKORD s. r. o. [online] c2010 [cit. 2011-02-08]
Dostupné z <http://jikord.cz/articles.php?article_id=2>
- (6) Integrovaná doprava Plzeňska [online] c2011 [cit. 2011-01-31]
Dostupné z <<http://idp.plzensky-kraj.cz/>>
- (7) POVED s.r.o. [online] c2011 [cit. 2011-01-31]
Dostupné z <<http://www.poved.cz/pripravovane-projekty/rozvoj-idp-s-vyuzitim-bezkontaktni-cipove-karty.aspx>>
- (8) VESELÝ Jaromír. EGRO-NET. Železniční magazín, 1999, roč. 6, č. 9, s. 11
- (9) Drdla Pavel. Vývoj integrace veřejné dopravy v kraji Vysočina. Perner's Contacts roč. 4, č. 2, s. 23-29
- (10) Integrovaný dopravní systém Libereckého kraje [online] c2010 [cit. 2011-01-31]
Dostupné z <<http://www.iidol.cz>>
- (11) Integrovaný dopravní systém Pardubického kraje [online] c2008 [cit. 2011-02-01]
Dostupné z <<http://idspk.pardubickykraj.cz/>>
- (12) IDS JMK [online] c2011 [cit. 2011-02-01]
Dostupné z <<http://www.idsjmk.cz/strucne.aspx>>
- (13) Olomoucký kraj [online] c2011 [cit. 2011-02-02]
Dostupné z <http://www.kr-olomoucky.cz/OlomouckyKraj/Doprava/IDSOK/Historie/Historie_CZ.htm?lang=CZ>
- (14) Koordinátor ODIS s.r.o. [online] c2008 [cit. 2011-02-08]
Dostupné z <http://kodis.cz/odis#kdo-jsme>
- (15) ČSN EN 13816 Doprava – Logistika a služby – Veřejná přeprava osob – Definice jakosti služby, cíle a měření

- (16) ČSN EN 15140 Veřejná přeprava osob – Základní požadavky a doporučení pro systémy hodnocení kvality poskytované služby
- (17) Nařízení vlády č. 63/2011 Sb. o stanovení minimálních hodnot a ukazatelů standardů kvality a bezpečnosti a o způsobu jejich prokazování v souvislosti s poskytováním veřejných služeb v přepravě cestujících

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Bezkontaktní čipová karta Opencard.	13
Obr. 2 Jednotný jízdní řád linky D98 SID pro 3 dopravce.	14
Obr. 3 Rozložení tarifních zón IDS Táborska.	15
Obr. 4 Spoj č. 8 linky 620810 dopravce František Pytlík-BUS Vysočina, která je zařazena do IDS Pardubického kraje, právě odjel ze zastávky Pardubice, 17. Listopadu	17
Obr. 5 Smyčka jakosti služby	21

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Počet vozidel, která musí umožňovat přepravu OOSPO.....	26
---	----

SEZNAM ZKRATEK

B+R	bike and ride
BČK	bezkontaktní čipová karta
ČD	České dráhy
ČSAD	Československá automobilová doprava
ČSN	česká státní norma
DPM	měření přímého provedení
EN	evropská norma
FAQ	často kladené dotazy (Frequently Asked Questions)
IAD	individuální automobilová doprava
IDS	integrovaný dopravní systém
IDS JMK	Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje
IDSOK	Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje
IREDO	Integrovaná regionální doprava Královéhradeckého kraje
JARIS	Jablonecký regionální integrovaný systém
K+R	kiss and ride
LCD	displej z tekutých krystalů
LED	dioda emitující světlo
MHD	městská hromadná doprava
MSS	tajně provedené zákaznické testy
OOSPO	osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
Os	osobní vlak
P+R	park and ride

PAD	příměstská autobusová doprava
PID	Pražská integrovaná doprava
PPT	public passenger transport
PUSH/PULL	železniční souprava skládající se z lokomotivy, vložených vozů a řídicího vozu
PVC	umělá hmota vyráběná polymerací vinylchloridu
RSS	formát určený pro čtení novinek na webových stránkách (Really Simple Syndication)
SID	Středočeská integrovaná doprava
SMS	krátká textová zpráva (short message services)
Sp	spěšný vlak
URL	řetězec znaků s definovanou strukturou, který slouží k přesné specifikaci umístění zdrojů informací na Internetu (Uniform Resource Locator)
VLAD	veřejná linková autobusová doprava
VYDIS	Východočeský integrovaný dopravní systém

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Vybrané případy nedostatků ve vlacích PID

Příloha B Souhrnná tabulka IDS v ČR

Příloha C Standardy kvality a bezpečnosti

Příloha D Postup měření čistoty vozidel

PŘÍLOHY



Příloha A Vybrané případy nedostatků ve vlacích PID.

Zdroj: Autor

IDS	Organizátor	Oblast	Internet	Poznámky
Českokbudějovická integrovaná doprava		České Budějovice – Hluboká nad Vlt.		Ukončen
Egronet		Karlovarský kraj a Německo	www.egronet.de	
IDS Jihomoravského kraje	KORDIS JMK, spol. s r.o.	Jihomoravský kraj	www.kordis.cz	
IDS Libereckého kraje	KORID LK, spol. s r.o.	Liberecký kraj	www.iidol.cz	
IDS Napajedla		Město Napajedla a okolní obce	www.napajedla.cz	
IDS Olomouckého kraje		Olomoucký kraj	www.kr-olomoucky.cz	
IDS Pardubického kraje	OREDO s.r.o.	Pardubický kraj	www.idspk.cz	
IDS Plzeňska	POVED s.r.o.	Plzeňský kraj	www.poved.cz	
IDS Tábořsko		Tábor, Sezimovo Ústí, Planá nad Lužnicí	www.comett.cz	
IDS Ústeckého kraje	IDS Ústeckého kraje, a.s.	Ústecký kraj		Ukončen
Integrovaná doprava Karlovarského kraje	Koordinátor integrovaného dopravního systému Karlovarského kraje, p.o.	Karlovarský kraj	www.idok.info	
IREDO	OREDO s.r.o.	Královéhradecký kraj	www.oredo.cz	
Jablonecký regionální integrovaný systém		Jablonec nad Nisou a okolí		Ukončen
Ostravský integrovaný systém	Koordinátor ODIS s.r.o.	Moravskoslezský kraj	www.kodis.cz	
Pražská integrovaná doprava	ROPID p.o.	Hlavní město Praha, Středočeský kraj	www.ropid.cz	
Středočeský integrovaná doprava		Středočeský kraj	www.kr-stredocesky.cz	
Východočeský dopravní integrovaný systém		Pardubický kraj, Královéhradecký kraj	www.dpmhk.cz www.cd.cz	
Zlínská integrovaná doprava	Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje, s.r.o.	Zlín, Otrokovice, Vizovice a okolí	www.koved.cz	

Standardy kvality a bezpečnosti

I. Informační zařízení pro cestující

1. Vozidlo nebo souprava vozidel zajišťující veřejné služby v přepravě cestujících musí být označeno alespoň:

a) ve veřejné linkové dopravě označením linky stanoveným v licenci a názvem cílové zastávky spoje, označení linky a cílové zastávky na čele vozidla musí být čitelné i za tmy,

b) ve veřejné drážní osobní dopravě s výjimkou dráhy lanové, tramvajové, trolejbusové a speciální názvem konečné stanice (zastávky),

c) ve veřejné drážní osobní dopravě provozované na dráze tramvajové nebo dráze trolejbusové číslem nebo jiným označením linky a názvem konečné stanice (zastávky).

2. Vozidla přístupná cestujícím s omezenou schopností pohybu a orientace musí být označena mezinárodním symbolem přístupnosti.

3. Vozidla uvedená do provozu po dni nabytí účinnosti tohoto zákona musí být vybavena zařízením umožňujícím akustické podávání informací cestujícím.

II. Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace

1. Ve vozidle musí být vyhrazena a označena místa k sezení pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace.

2. Ve vozidle musí být umožněna přeprava dětského kočárku s dítětem.

3. Ve vozidle musí být umožněna přeprava vodícího psa doprovázejícího nevidomou osobu.

4. Vozidla vymezená prováděcím právním předpisem vydaným podle § 8 odst. 4 musí umožňovat přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace, včetně osob na vozíku.

III. Technické parametry vozidel

Vozidla zajišťující veřejné služby v přepravě cestujících ve veřejné linkové dopravě mohou souhrnně dosahovat nejvýše průměrného stáří vozidel vymezeného v prováděcím právním předpisem vydaném podle § 8 odst. 4.

Příloha C Standardy kvality a bezpečnosti

Zdroj: Zákon č. 194/2010 o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů

Příloha D Postup měření čistoty vozidel

Fiktivní zákazník dostane zkrácenou nevyplněnou tabulku, do které bude při kontrole vyplňovat číselné hodnoty od 0 do 3. 0 = velmi špatné, 1 = špatné, 2 = dobré, 3 = velmi dobré. Pakliže bude při následném vyhodnocování výsledná hodnota rovna nebo větší než 2,54, vozidlo při kontrole vyhovělo. V opačném případě je vozidlo nevyhovující.

Aspekt	Graffiti	Odpadky	Nálepky	Skvrny	Prach	Specifické váhy α_i (%)	V_i průměry hodnot aspektů	Výsledky $\alpha_i * V_i$
Podlahy	2	3	2	3	2	25	2,40	0,60
Sedadla	3	3	3	2	2	23	2,60	0,60
Dveře	3	-	3	2	2	15	2,50	0,38
Zábradlí	-	-	3	3	2	10	2,67	0,27
Okna	3	-	3	3	2	9	2,75	0,25
Exteriér	3	-	3	3	3	6	3,00	0,18
Strop	2	-	2	2	-	6	2,00	0,12
Stěny	3	-	3	2	2	6	2,50	0,15
Mezní hodnota vyhovujícího stavu:								2,54

Zdroj: ČSN EN 15140, Autor