

Univerzita Pardubice

Dopravní fakulta Jana Pernera

Řešení problematiky nepřizpůsobivých cestujících v městské hromadné dopravě

Patrik Benna

Bakalářská práce

2015

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera  
Akademický rok: 2014/2015

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Patrik Benna**  
Osobní číslo: **D11039**  
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**  
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**  
Název tématu: **Řešení problematiky nepřizpůsobivých cestujících v městské hromadné dopravě**  
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

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

Úvod


1. Problematika nepřizpůsobivých cestujících v městské hromadné dopravě
2. Analýza současného stavu v dopravních podnicích na území České republiky
3. Zhodnocení a návrh řešení

Závěr


Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí**  
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**  
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**  
Seznam odborné literatury:  
**dle pokynů vedoucí práce**

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Pavla Lejsková, Ph.D.**  
Katedra dopravního managementu, marketingu  
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **28. listopadu 2014**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **29. května 2015**

  
doc. Ing. Ivo Drahoš, Ph.D.  
děkan

L.S.

  
doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 28. listopadu 2014

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 Pardubicích dne 27. 5. 2015

Patrik Benna

Rád bych poděkoval vedoucí práce prof. Ing. Pavle Lejskové, Ph.D. za vstřícný přístup a cenné rady při zpracování bakalářské práce a za čas, který si na mě udělala. Dále bych poděkoval všem dopravním podnikům za poskytnuté informace nezbytné pro tuto práci.

## **ANOTACE**

Práce se zaměřuje na otázku řešení problematiky nepřizpůsobivých cestujících v městské hromadné dopravě. Dále práce analyzuje současný stav v dopravních podnicích a na základě hodnocení jednotlivých přístupů navrhuje globální řešení celé problematiky.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

nepřizpůsobivý cestující, městský hromadná doprava, celkové řešení, revizoři

## **TITLE**

Solving the issue of maladjusted passengers in urban public transport

## **ANNOTATION.**

The thesis focuses on issue of maladjusted passengers in public transport. The thesis also analyzes the current state of the transport companies and based on the evaluation of different approaches suggests a global solution to the problem.

## **KEYWORDS**

maladjusted passengers, urban public transport, global solution, auditors

# OBSAH

|   |    |
|---|----|
| ÚVOD .....  | 9  |
| 1 PROBLEMATIKA NEPŘIZPŮSOBIVÝCH CESTUJÍCÍCH V MĚSTSKÉ HROMADNÉ DOPRAVĚ .....  | 10 |
| 1.1 Vybrané pojmy z oblasti přepravy osob .....   | 10 |
| 1.1.1 Městská hromadná doprava.....   | 10 |
| 1.1.2 Dopravní obslužnost .....   | 10 |
| 1.1.3 Veřejná drážní a silniční osobní doprava .....  | 10 |
| 1.1.4 Oprávněná osoba.....  | 11 |
| 1.1.5 Spoj a linka.....   | 11 |
| 1.1.6 Nepřizpůsobiví cestující.....   | 11 |
| 1.2 Právní úprava městské hromadné dopravy .....  | 12 |
| 1.2.1 Zákon o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů č. 194/2010 Sb. ....   | 12 |
| 1.2.2 Zákon č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě.....   | 13 |
| 1.2.3 Zákon č. 266/1994 Sb. o drahách.....  | 14 |
| 1.2.4 Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.....   | 14 |
| 1.2.5 Vyhláška č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu. ....  | 14 |
| 1.2.6 Zákon č. 379/2005 Sb. o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů ..... | 19 |
| 1.2.7 Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů .....  | 20 |
| 2 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU V DOPRAVNÍCH PODNICÍCH NA ÚZEMÍ ČR .....   | 22 |
| 2.1 Zainteresované dopravní podniky .....   | 22 |
| 2.1.1 Dopravní podnik hlavního města Prahy, a.s. ....   | 22 |
| 2.1.2 Dopravní podnik města Brna, a.s. ....   | 23 |
| 2.1.3 Dopravní podnik Ostrava, a.s. ....  | 23 |
| 2.1.4 Dopravní podnik města Ústí nad Labem, a.s. ....   | 24 |
| 2.1.5 Dopravní podnik města Pardubic, a.s. ....   | 24 |
| 2.2 Smluvní přepravní podmínky pro dopravu ve vozidlech MHD .....   | 24 |
| 2.2.1 Odlišnosti smluvních přepravních podmínek.....  | 32 |
| 2.3 Analýza problémů s nepřizpůsobivými cestujícími .....   | 33 |
| 2.3.1 Cestující bez platného jízdního dokladu .....   | 34 |
| 2.3.2 Napadání revizorů v MHD.....  | 41 |
| 2.3.3 Problémy s lidmi bez domova.....  | 46 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3     | ZHODNOCENÍ A NÁVRH ŘEŠENÍ.....   | 49 |
| 3.1   | Zhodnocení stávajících opatření .....  | 49 |
| 3.1.1 | Tarifní záležitosti a přírážky stanovené ve smluvních přepravních podmínkách ..... | 49 |
| 3.1.2 | Bezpečnější přepravní kontroly a obranné spreje .....                              | 50 |
| 3.1.3 | Technické vybavení vozidel MHD .....   | 51 |
| 3.1.4 | Záznamová zařízení revizorů .....  | 52 |
| 3.1.5 | Opatření pro lidi bez domova.....  | 53 |
| 3.2   | Návrh nových řešení .....  | 54 |
| 3.2.1 | Tarifní záležitosti a přírážky stanovené ve smluvních přepravních podmínkách ..... | 54 |
| 3.2.2 | Bezpečnější přepravní kontroly a obranné spreje .....                              | 56 |
| 3.2.3 | Technické vybavení vozidel MHD .....   | 57 |
| 3.2.4 | Záznamová zařízení revizorů .....  | 58 |
| 3.2.5 | Opatření pro lidi bez domova.....  | 59 |
|       | ZÁVĚR .....  | 61 |
|       | POUŽITÁ LITERATURA.....  | 63 |
|       | SEZNAM TABULEK.....  | 65 |
|       | SEZNAM OBRÁZKŮ .....   | 66 |
|       | SEZNAM ZKRATEK.....  | 67 |

# ÚVOD

I přes postupný úbytek cestujících zajišťuje městská hromadná doprava (MHD) základní dopravní obslužnost na území měst a městských aglomerací. Pro mnohé obyvatele měst je městská hromadná doprava jediný způsob jak se přepravit ve městě na delší vzdálenosti, ne všichni v dnešní době vlastní automobil.

S velkým množstvím cestujících přichází také velké množství problémů. Není jasné, jestli je to dáno dnešní moderní a uspěchanou dobou nebo jen povahou lidí, ale mezi základní problémy městské hromadné dopravy patří:

- lidé jezdící bez jakéhokoliv platného jízdního dokladu,
- cestující napadající zaměstnance dopravních podniků,
- lidé bez domova obtěžující řádné cestující,
- velké množství poničeného majetku vandaly.

V minulosti tyto problémy nebyly. V každém voze se nacházel průvodčí, který seděl v zadní části vozu a měl na starost prodej jízdenek. Zároveň dohlíželi na to co se děje ve voze. Průvodčí z městské hromadné dopravy zmizeli v 70. letech minulého století. Poté si cestující kupovali jízdenky v předprodeji a označovali si je v mechanických oznamovačích. Toto opatření, které přetrvalo do dnes, sice zrychlilo výměnu cestujících na zastávkách, ale na druhou stranu poklesla platební morálka cestujících. V dnešní době tuto práci vykonávají revizoři, neboť v dnešní době je přítomnost průvodčího v každém voze nemyslitelná z důvodů velkých finančních nákladů.

Vzhledem k dnešním problémům v MHD se tato práce bude zabývat řešením neplatících cestujících, díky kterým přicházejí dopravní podniky o nezanedbatelnou část tržeb, cestujícími agresivními (ať už jsou pod vlivem návykových látek či nikoliv) a lidmi bez domova, kteří se ve vozidlech MHD schovávají např. před zimou a nevlídným počasím.

Cílem této bakalářské práce bude vytvoření celkového řešení problému nepřizpůsobivých cestujících v MHD, které bude použitelné v jakémkoliv dopravním podniku v České republice (u řešení bude zohledněna velikost podniků). Toto řešení bude navrženo na základě analýzy přístupů pěti dopravních podniků. Mezi tyto podniky patří dopravní podnik hl. města Prahy, dopravní podnik města Brna, dopravní podnik Ostrava, dopravní podnik města Ústí nad Labem a dopravní podnik města Pardubic.

# 1 PROBLEMATIKA NEPŘÍZPŮSOBIVÝCH CESTUJÍCÍCH V MĚSTSKÉ HROMADNÉ DOPRAVĚ

## 1.1 Vybrané pojmy z oblasti přepravy osob

Při organizování, provozování nebo k využívání městské hromadné dopravy je potřeba znát několik základních pojmů. Jedná se například o samotnou definici městské hromadné dopravy, spoje nebo nepřizpůsobivého cestujícího.

### 1.1.1 Městská hromadná doprava

Městskou hromadnou dopravu lze chápat jako činnost, při které dochází k cílevědomému přemísťování osob a určitých hmotných předmětů v určitém objemu. Toto se děje za použití vhodných dopravních prostředků a technologií. *Městská hromadná doprava (dále jen "MHD") je tedy veřejné linkové (na určené trase) přemísťování osob a (definovaných) hmotných předmětů provozované k uspokojování přepravních potřeb města. Prívlastek hromadní vyjadřuje skutečnost, že cestující jsou přepravováni pohromadě v jednom dopravním prostředku a že v případě hromadné přepravy osob není možné dosáhnout toho, aby každý cestující byl převezen ze zdroje k cíli jedním dopravním prostředkem bez přestupu.* [1]

### 1.1.2 Dopravní obslužnost

*Dopravní obslužností se rozumí zabezpečení dopravy po všechny dny v týdnu především do škol a školských zařízení, k orgánům veřejné moci, do zaměstnání, do zdravotnických zařízení poskytujících základní zdravotní péči a k uspokojení kulturních, rekreačních a společenských potřeb, včetně dopravy zpět, přispívající k trvale udržitelnému rozvoji územního obvodu.* [2]

### 1.1.3 Veřejná drážní a silniční osobní doprava

*Veřejnou drážní osobní dopravou činnost dopravce spočívající v pravidelné přepravě osob, zavazadel, věcí a živých zvířat vozidly na dráze celostátní, regionální, dráze tramvajové, trolejbusové, lanové, jakož i v metru a na jiné dráze speciální, která slouží k zabezpečení dopravní obslužnosti obce. Veřejnou silniční osobní dopravou rozumíme činnost dopravce, která je stejná jako u drážní osobní dopravy, jen je vykonávána autobusy.* [2]

#### **1.1.4 Oprávněná osoba**

Touto osobou rozumíme řidiče vozidla, vůdce plavidla, pracovníka lanové dráhy, popř. jinou osobu oprávněnou dopravcem provádět přepravní kontrolu. Dále může dávat cestujícím příkazy a pokyny k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti ostatních cestujících a zajištění bezpečnosti a plynulosti dopravy. [3]

#### **1.1.5 Spoj a linka**

*Linka je souhrn dopravních spojení na trase dopravní cesty určené výchozí a cílovou zastávkou a ostatními zastávkami, na níž jsou poskytovány přepravní služby podle platné licence nebo povolení a podle schváleného jízdního řádu. Spoj je dopravní spojení v rámci linky, které je časově a místně určené jízdním řádem.* [2]

#### **1.1.6 Nepřízpůsobiví cestující**

Tento termín je nezbytný pro tuto bakalářskou práci, řešení problému s těmito cestujícími je totiž naplní této práce. Definice nepřízpůsobivého cestujícího je subjektivní a záleží na člověku, jak si tento pojem vyloží. V tisku, televizi nebo na internetu vídáme především pojem nepřízpůsobivý občan, týká se především romské menšiny. Jenže nepřízpůsobiví cestující je věc jiná. Dle obecného chápání se jedná o cestující, kteří nedodržují práva a předpisy. Někdy jim může pomáhat alkohol nebo jiné návykové látky. Nepřízpůsobivé cestující je možné rozdělit do následujících skupin:

**Cestující bez platného jízdního dokladu** - Jde o cestující, kteří jezdí záměrně bez jízdenky, tzv. „načerno“. Cestující jezdící bez jízdního dokladu mohou být také zároveň lidé bez domova, kteří se do vozidel MHD uchylují např. před zimou, kdy se ve vozidlech chtějí jednoduše prospat. Lidé bez domova pak obtěžují ostatní cestující, ať vzhledem, zápachem nebo chováním.

**Cestující pod vlivem návykových látek nebo agresivní cestující** - Další okruh nepřízpůsobivých cestujících tvoří lidé pod vlivem návykových látek. U těchto lidí pak dochází k určité agresi, nebo nevládnému a hlučnému chování. Jejich chování pak nelze předvídat.

**Cestující ničící majetek dopravních podniků** - Velkou skupinu cestujících tvoří cestující, kteří ničí majetek dopravních podniků. Jedná se třeba o malůvky fixem, vyryté obrázky do oken nebo zadní strany sedaček a podobně. Horšími případy pak jsou rozbitá okna nebo rozpárané sedačky. Sice je tato část cestujících velká, ovšem tito cestující nejsou naplní této bakalářské práce. Některé dopravní podniky si tyto statistiky nevedou.

Ve výsledku není důležité, v jaké skupině se dotyčný cestující nachází, může to být člověk bez domova nebo člověk opilý, ale okolí obtěžují všichni stejně. Extrémními případy je pak napadání zaměstnanců dopravních podniků, jako jsou řidiči nebo revizoři. Konflikty pak mohou vznikat i mezi cestujícími.

## **1.2 Právní úprava městské hromadné dopravy**

Městská hromadná doprava není jako pojem definována v žádném samostatném zákoně, je však zakomponována v několika zákonech a vyhláškách Ministerstva dopravy České republiky, které reflektují nařízení rady Evropského společenství.

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

Předmětem tohoto zákona je definice dopravní obslužnosti na území České republiky. Upravuje postup státu, krajů a obcí (dále jen "objednavatel") při zajištění dopravní obslužnosti drážní osobní dopravou a veřejnou linkovou dopravou. Dopravní obslužností rozumíme zajištění dopravy do školních zařízení, zaměstnání, veřejných institucí, úřadů, do zdravotních zařízení apod. Dopravní obslužnost pomáhá k trvalému rozvoji daného území (státu, kraje či obce). Část zákona se ještě věnuje dopravnímu plánování, které provádí stát a kraje, a to minimálně na 5 let dopředu.

Objednavatel dopravy může poskytovat služby ve veřejné dopravě sám, popřípadě může uzavřít smlouvu o veřejných službách v přepravě cestujících s dopravci, kteří budou následně vykonávat přepravu cestujících. Dopravce musí mít v den nabytí smlouvy přidělenou licenci, sestavený jízdní řád a dále osvědčení o oprávnění k podnikání v městské autobusové dopravě. Také musí mít zajištěný personál, vozidla městské hromadné dopravy a technické zázemí nutné k provozování své činnosti. Objednavateli dovoluje zákon uzavřít smlouvu s dopravcem přímo nebo pomocí nabídkového řízení.

Dopravce před uzavřením smlouvy s objednavatelem předloží finanční model nákladů, výnosu a příjmů. Pokud své náklady dopravce z vybraného jízdného od cestujících nepokryje, dostává kompenzace od objednavatele. Kompenzace musí být přiměřená, jinak je smlouva dopravce s objednavatelem neplatná, podmínky kompenzací vyplývají z daného finančního modelu.

V příloze daného zákona se ještě nacházejí standardy kvality a bezpečnosti, které říkají, že vozidlo MHD musí být náležitě označeno a musí mít vizuální i akustický

informační systém. Dále svou pozornost tyto standardy věnují osobám se sníženou pohyblivostí a schopnosti orientace, zabývá se technickými parametry vozidel. [4]

### ***1.2.2 Zákon č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě***

Zákon o silniční dopravě upravuje podmínky provozování silniční dopravy silničními motorovými vozidly, upravuje tedy podmínky pro městskou linkovou dopravu. Linková osobní doprava je pravidelné poskytování služeb v oblasti přepravy cestujících. Linková doprava je vykonávána na předem určené trase a je umožněn nástup i výstup cestujících na vyznačených zastávkách. Doprava, která slouží pro potřeby města a přilehlých obcí, se nazývá městská autobusová doprava.

Zákon nezapomíná ani na definici dopravce, je to fyzická nebo právnická osoba, která provozuje silniční dopravu. Pokud poskytuje své služby pro cizí účely, potřebuje dopravce koncesi, tu vydává dopravní úřad. Dopravní úřad také uděluje licence pro příslušné linky městské hromadné dopravy.

Důležitou částí tohoto zákona je úprava vztahů mezi cestujícím a dopravcem v linkové dopravě. Zákon říká, že řidič vozidla veřejné linkové dopravy a jiná osoba (např. revizor) pověřená dopravcem veřejné linkové dopravy, která je vybavená kontrolním odznakem a průkazem dopravce (dále jen "pověřená osoba") je oprávněna dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti a plynulosti dopravy a bezpečnosti ostatních cestujících. Pověřená osoba je oprávněna vyloučit z přepravy cestujícího bez platného jízdního dokladu, osobu, která nedodržuje přepravní řád nebo nedbá na pokyny pověřené osoby. Vykázána může být osoba znečišťující vozidlo či ohrožující ostatní cestující. Pověřená osoba může uložit cestujícímu, který se neprokázal platným jízdním dokladem, zaplatit přírážku (pokutu) nebo vyžadovat od cestujícího, aby se prokázal osobním dokladem a sdělil osobní údaje.

Povinností cestujícího je dodržovat přepravní řád, tarif a smluvní přepravní podmínky, dbát pokynů obsluhy vozidla a pověřené osoby. Na výzvu pověřené osoby musí cestující jít na příslušné pracoviště veřejné správy, kde dojde ke zjištění totožnosti, nebo dle pokynů pověřené osoby musí setrvat na vhodném místě do příchodu osoby oprávněné zjistit totožnost cestujícího. Cestující je povinen uhradit přírážku (pokutu), pokud nedodržuje přepravní řád, nedbá pokynů pověřené osoby nebo narušuje klid cestujících během přepravy. Výše přírážky si stanoví sám dopravce v přepravních podmínkách, nejvýše však zákon dovoluje 1 500 Kč. [5]

### **1.2.3 Zákon č. 266/1994 Sb. o drahách**

Obsahem zákona o drahách je stanovení pravidel pro stavbu drah (železničních, trolejbusových, tramvajových a lanových) a též upravuje podmínky pro jejich provozování.

Dráha je dopravní cesta určená k pohybu drážních vozidel včetně pevných zařízení potřebných pro zajištění plynulosti provozu a bezpečnosti. Zákon dělí dráhy do několika kategorií. Městské dráhy sloužící pro městskou obslužnost spadají do drah speciálních. Následující část zákona se věnuje podmínkám, které musí splnit fyzická nebo právnická osoba, aby se mohl stát provozovatel drážní dopravy. Úřední povolení vydává správní drážní úřad. Část zákona se věnuje povinnostem dopravce a stanovuje základní pravidla pro přepravní řád, který pak upravuje samostatná vyhláška Ministerstva dopravy České republiky.

Jízdní řád předkládá dopravce s platnou licenci, před zahájením provozu na dráze tramvajové, trolejbusové, lanové nebo speciální. Jízdní řády schvaluje na městských drahách správní drážní úřad. Schválený jízdní řád předá drážní správní úřad Ministerstvu dopravy, které vede pro potřeby veřejnosti Celostátní informační systém o jízdních řádech. Důležitou částí zákona o drahách je také stanovení podmínek pro řízení drážního vozidla na dráze tramvajové, trolejbusové, speciální, lanové a vlečce. Řídit drážní vozidlo může jen osoba s platným průkazem způsobilosti k řízení drážního vozidla. [6]

### **1.2.4 Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**

Nový občanský zákoník říká, že se dopravce zavazuje smlouvou o přepravě osoby přepravit cestujícího do místa určení. Cestující se mu za to zavazuje zaplatit jízdné. Zároveň se má dopravce postarat o bezpečnost a pohodlí cestujících. Pravidla pro přepravu zavazadla jsou také tímto zákonem ošetřena. V zákoně je také odstavec týkající se odškodnění cestujícího při újmě na jeho zdraví nebo zavazadle. Zákon se dále zabývá přepravou věcí nebo nám říká co je to přepravné. [7]

### **1.2.5 Vyhláška č. 175/2000 Sb. o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu**

Vyhláška č. 175/2000 Sb. se vztahuje k zákonům č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě, k zákonu č. 266/1994 Sb. o drahách a k zákonu č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Vyhláška tedy stanovuje podmínky pro přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat ve veřejné drážní osobní dopravě a ve veřejné silniční osobní dopravě, včetně podmínek pro plnění jedné přepravní smlouvy více dopravci (dále jen "přepravní řád").

Činnosti dopravce v MHD tedy spočívají v pravidelné přepravě osob, ručních zavazadel, spoluzavazadel a živých zvířat vozidly veřejné drážní osobní dopravy a veřejné silniční osobní dopravy, je-li doprava uskutečňována pro poskytování obecných přepravních potřeb na území města, případně jeho příměstských oblastí. Naplní vyhlášky je také formulace základních pojmů týkajících se MHD. Uzavřením přepravní smlouvy o přepravě osob mezi dopravcem a cestujícím vzniká na základě přepravního řádu, tarifu a smluvních přepravních podmínek vyhlášených dopravce závazný právní vztah. Obsahem tohoto závazného vztahu je především závazek dopravce přepravit cestujícího z nástupní stanice do výstupní zastávky spojenem uvedeným v jízdním řádu. Závazky cestujícího jsou dodržovat přepravní řád, smluvní přepravní podmínky a zaplatit cenu za přepravu dle platného tarifu vyhlášeného dopravcem. Přepravní smlouva je uzavřena tím, že cestující nastoupí do vozidla MHD s platným jízdním dokladem nebo si jízdní doklad zakoupí bezprostředně po nástupu do vozidla. Přepravní smlouva se považuje za splněnou, i když je cestující vyloučen z přepravy. Vyloučen může být řidičem, pověřenou osobou nebo osobou dopravce, která se prokáže kontrolním odznakem.

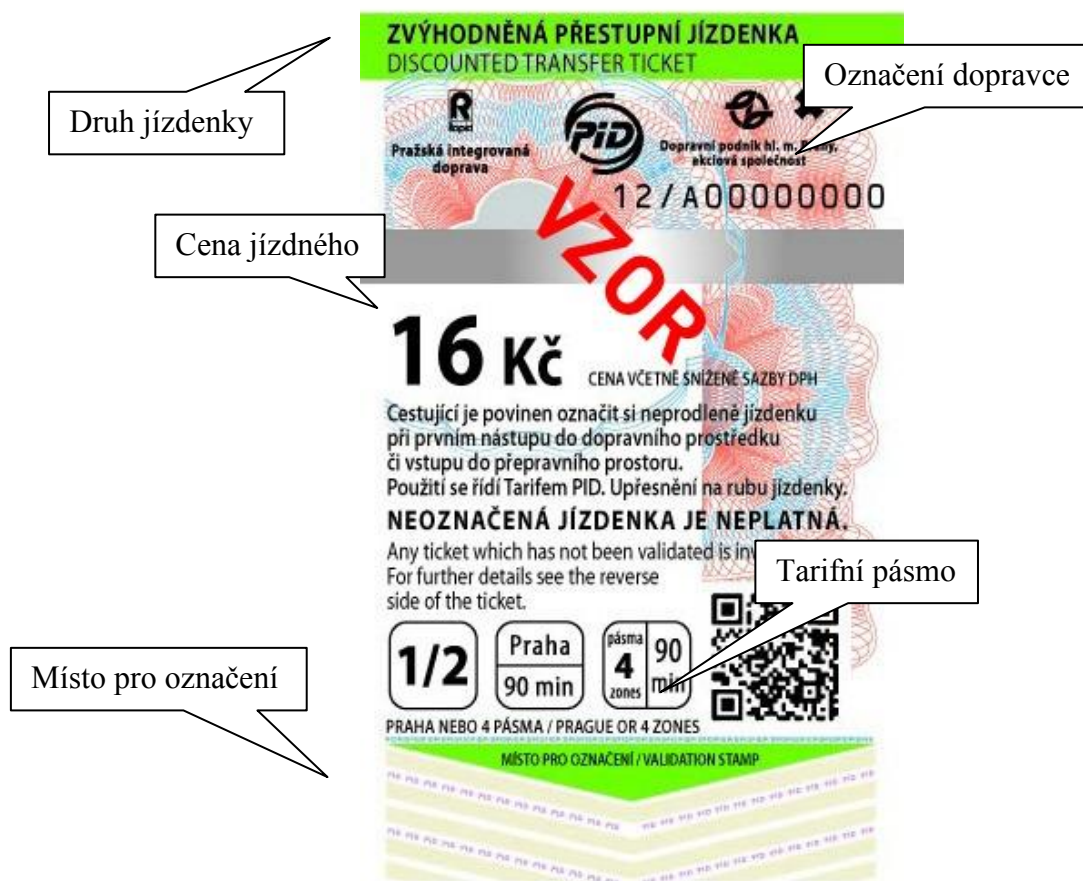
Jízdní doklad slouží k dokazování uzavření přepravní smlouvy po celou dobu přepravy cestujícího. Za jízdní doklad se považuje jízdenka pro jednotlivou jízdu, jízdenka časová nebo průkaz, jehož držitel má podle zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, tarifu nebo smluvních přepravních podmínek právo na přepravu zdarma.

*Náležitosti jízdního dokladu:*

- *obchodní jméno dopravce;*
- *nástupní a cílovou stanici nebo tarifní pásmo;*
- *výši a druh jízdného, případně slevy;*
- *údaje o platnosti;*
- *další údaje umožňující kontrolu platnosti.*

Za neplatný jízdní doklad je považován doklad takový, který neobsahuje povinné údaje, cestující nedodržel podmínky pro jeho použití stanovené přepravním řádem, tarifem nebo smluvními přepravními podmínkami. Dále je jízdní doklad neplatný, pokud údaje neodpovídají skutečnosti, jsou nečitelné z důvodů poškození nebo uplynula doba platnosti. Falešný doklad je samozřejmě také neplatný. Pokud je jízdenka zakoupena s určitým dokladem, tak je platná pouze po předložení tohoto dokladu (např. žákovské jízdné). Cestující si zakoupí jízdní doklad (jízdenku) za ceny podle stanoveného tarifu před nástupem do vozidla MHD. Jestliže dopravce nezabezpečí prodej jízdenek předem, je povinen prodat

cestujícímu jízdenku ve vozidle a to bez přírážky. Nezakoupí-li si cestující jízdenku před nástupem vozidla, přestože mu to dopravce umožnil, smí nastoupit do vozidla. Poté si ale musí bezodkladně jízdní doklad zakoupit a to i s přírážkou. Přírážku si stanovují dopravci ve smluvních přepravních podmínkách a uvedou to ve svých tarifech. Cestující s platnou jízdenkou má právo pouze na jedno volné místo k sezení.



**Obrázek 1** Vzor jízdenky Dopravního podniku hl. města Praha a její povinné náležitosti. (www.dpp.cz)

Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají při obsazování volných míst přednost. Pro tyto cestující musí dopravce ve vozidlech hromadné dopravy vyhradit a označit nejméně 6 míst k sezení. Jestliže není u cestujícího nárok na vyznačené místo zřetelně patrné, musí prokázat svůj nárok příslušným průkazem. Takový cestující má nárok na nástup a výstup do vozidla všemi dveřmi. Pro přepravu cestujících na invalidním vozíku používá dopravce bezbariérová vozidla, popř. vozidla taková, která to technicky umožňují a obsazenost vozidla to dovolí. Bezbariérové spoje jsou vyznačené v jízdním řádu. Pro tyto cestující mají dopravci většinou uveřejněné speciální přepravní podmínky. Podobně je to podle vyhlášky s kočárky s dětmi. Cestující může vzít do vozidla kočárek s dítětem, pokud to obsazenost a technické

provedení vozidla dovolí. V rámci dopravní obslužnosti zajistí dopravce spoje, které umožňují přepravu alespoň jednoho kočárku. Děti do šesti let lze přepravovat pouze s osobou starší 10 let. Dítě do 6 let má nárok na přepravu zdarma.

Doprovce má povinnost:

- poskytovat informace o tarifu, jízdním řádu, přepravních podmínkách a to na určených místech pro styk s cestujícími;
- zveřejnit podstatné části vyhlášených přepravních podmínek a tarifu ve vozidlech městské hromadné dopravy;
- zajistit prodej jízdenek na místech určených pro styk s veřejností;
- udržovat pořádek a čistotu ve svých vozidlech;
- používat takový informační systém ve vozidle, který není na obtíž cestujícím;
- oznamování názvu zastávky nejpozději při zastavení vozidla na zastávce a oznamování následující stanice nejpozději při odjezdu vozidla ze zastávky.

Doprovce dále zajišťuje používání vozidel, která s ohledem na délku spoje nebo charakter nabízených přepravních služeb splňují požadavky na bezpečnou a pohodlnou přepravu cestujících.

*Za porušení přepravních podmínek z hlediska bezpečnosti cestujícího, bezpečnosti jiných osob a ochrany zdraví, bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní dopravy a z hlediska zajištění řádné, klidné a pohodlné přepravy je, jestliže cestující při přepravě:*

- nemá zakoupenou jízdenku před nástupem vozidla;
- nemůže se prokázat jízdním dokladem a odmítne zaplatit jízdenku a přírážku k jízdnému na místě;
- odmítá uvolnit místo vyhrazené pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace;
- mluví za jízdy s řidičem vozidla;
- nastupuje do vozidla prohlášeného pověřenou osobou za obsazené;
- zdržuje se bezdůvodně v prostoru vyhrazeném pro osoby řídící nebo znemožňuje osobě řídící vozidlo bezpečný výhled z vozidla;
- brání použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla;

- *kouří ve vozidle nebo v prostorách určených pro cestující, v nichž není kouření povoleno;*
- *chová se hlučně, reprodukuje hlučně hudbu nebo zpěv nebo používá hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním;*
- *znečišťuje ostatní cestující nebo vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním;*
- *poškozuje vozidlo, jakož i prostory a zařízení pro cestující.*

Cestující, kteří ve vozidle stojí, mají povinnost se přidržívat na místech pro to určených. Vystupující cestující mají přednost před těmi, kteří nastupují, samozřejmostí je nástup/vystup cestujících pouze pokud vozidlo stojí na vyznačené zastávce. Pokud jsou ve vozidle dveře určené pro nástup nebo pro výstup, musí cestující používat dveře podle jejich označení. Vyhláška také definuje pojmy, jako jsou ruční zavazadlo, spoluzavazadlo, cestovní zavazadlo a stanovuje podmínky pro přepravu živých zvířat.

*Skutečnosti, které mohou zakládat uplatnění práva z přepravní smlouvy o přepravě osob, se prokazují potvrzením dopravce, případně jiným vhodným způsobem. Způsob a místo potvrzování těchto skutečností stanoví smluvní přepravní podmínky dopravce. K uplatňování práv vůči dopravci je oprávněn ten, kdo předloží originál jízdenky; zni-li jízdenka na držitele, je oprávněným držitel. Práva z přepravní smlouvy o přepravě osob uplatňuje oprávněný u dopravce, u něhož skutečnost zakládající uplatnění práva z přepravní smlouvy o přepravě osob nastala, a to v místech k tomu dopravcem určených ve smluvních přepravních podmínkách. Práva z přepravní smlouvy se uplatňují písemnou žádostí s uvedením důvodů a výše požadované náhrady. Jde-li o vrácení jízdného nebo jiných částek z přepravy cestujících, může být žádost podána i ústně. Právo z přepravní smlouvy musí být u dopravce oprávněným uplatněno bez zbytečného odkladu nejpozději ve lhůtě šesti měsíců stanovené v občanském zákoníku, a to ode dne nastoupení jízdy nebo ode dne, kdy jízda měla být nastoupena. Není-li právo z přepravní smlouvy uplatněno v uvedené lhůtě, zaniká.*

Uplatněná práva z přepravy vyřídí dopravce nejpozději do třech měsíců ode dne doručení podané žádosti. Za ztracenou nebo poškozenou jízdenku dopravce náhradní jízdenku bezplatně neposkytuje, pokud ztrátu nebo poškození nezpůsobil sám. [8]

### ***1.2.6 Zákon č. 379/2005 Sb. o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů***

Jak už je z názvu zákona č. 379/2005 Sb. patrné, bude se tento zákon věnovat opatřením proti škodám, regulaci prodeje tabákových výrobků a také regulaci prodeje alkoholu. Do tohoto zákona také spadá rozdělení pravomocí a působnost správních úřadů. Prodat cigarety, tabák, alkohol a podobné výrobky nelze osobám mladším 18 let. Se zákazem prodeje souvisí také zákaz, který omezuje konzumaci těchto výrobků.

*Zákaz kouření platí na veřejných místech, jako jsou:*

- *veřejnosti volně přístupné uzavřené prostory;*
- *veřejnosti volně přístupné vnitřní prostory budov státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků a škol;*
- *veřejnosti volně přístupné vnitřní prostory finančních institucí; dopravní prostředky veřejné silniční a drážní dopravy a městské hromadné dopravy;*
- *veřejnosti volně přístupné vnitřní prostory budov související s veřejnou dopravou;*
- *kryté nástupiště, přístřešky a čekárny veřejné silniční a drážní dopravy a městské hromadné dopravy.*

Zákaz kouření se také vztahuje na další uzavřené prostory: kina, divadla, sportovní haly, restaurace apod. Na místech kde je kouření zakázáno, zákon stanovuje takové místo označit cedulkou „kouření zakázáno“. V restauračních zařízeních musí být dokonce kuřácké a nekuřácké prostory od sebe odděleny stěnou.

*Alkohol se pak nesmí podávat a prodávat:*

- *osobám mladším 18 let,*
- *na všech akcích určených osobám mladším 18 let,*
- *osobám zjevně ovlivněným alkoholickým nápojem nebo jinou návykovou látkou,*
- *ve zdravotnických zařízeních,*
- *v prostředcích výlučně určených pro vnitrostátní hromadnou dopravu osob s výjimkou železničních jídelních vozů, palub letadel a určených prostor plavidel veřejné lodní dopravy,*

- *na sportovních akcích, s výjimkou výčepního piva s extraktem původní mladiny do 10 hmotnostních procent,*
- *ve všech typech škol a školských zařízení.*

Obce si také mohou stanovit svá omezení pro prodej a konzumaci alkoholu na veřejných místech v příslušné obci např. při sportovní nebo kulturní akci. Obce mohou zakázat konzumaci těchto výrobků na veřejných místech v určitém časovém rozmezí (např. v době večerního klidu).

*Osobám, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu a jsou ve stavu, v němž bezprostředně ohrožují sebe nebo jiné osoby, veřejný pořádek nebo majetek, se zakazuje vstupovat do:*

- *všech veřejných prostor, kde by mohly způsobit sobě nebo jiné osobě škodu nebo vzbudit veřejné pohoršení,*
- *veškerých prostředků veřejné dopravy,*
- *veřejně přístupných prostor budov souvisejících s veřejnou dopravou,*
- *přístřešků zastávek a nástupišť veřejné silniční a drážní dopravy a městské hromadné dopravy,*
- *prostor, kde probíhají sportovní akce; pořadatel sportovní akce je povinen zajistit zabránění vstupu těmto osobám.*

Zbytek zákona se posléze věnuje opatřením k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami. Zabývá se organizací a prováděním protidrogové politiky a věnuje se také kontrolám prodejců a konzumentů a řeší přestupky a sankce. [9]

### **1.2.7 Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů**

Česká republika je vázána mezinárodními smlouvami ohledně lidských práv a svobod. Proto je tento zákon nutný, chrání totiž několik základních práv. Základními právy člověka jsou právo na soukromý život, právo na volný pohyb a třetí právo je na ochranu osobních údajů. Zákon tedy upravuje práva a povinnosti při zpracování osobních údajů a stanoví podmínky, za nichž se uskutečňuje předání osobních údajů do jiných států. Část zákona se věnuje zřízení Úřadu na ochranu osobních údajů, jehož sídlo se nachází v Praze.

Působnost zákona se vztahuje na osobní údaje, které zpracovávají státní orgány, orgány územní samosprávy, jiné orgány veřejné moci, jakož i fyzické a právnické osoby. Tento zákon se nevztahuje na nahodilé shromažďování osobních údajů, pokud tyto údaje nejsou dále zpracovávány. Samostatnou kapitolou tohoto zákona je pak sběr a zpracování osobních údajů, které se následně posílají do zahraničí nebo naopak do České republiky. Osoba, která shromažďuje osobní údaje je povinna tuto činnost oznámit úřadu na ochranu osobních údajů. Od této povinnosti se zprošťuje ten, kdo se stará o bezpečnost státu, ochranu republiky, stráží veřejný pořádek nebo se např. stará o hospodářské zájmy ČR a EU. Zbývající část zákona se týká povinností a práv při zpracování osobních údajů, říká, co se dělá s citlivými údaji a také stanovuje pravidla pro likvidaci těchto údajů. [10]

## 2 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU V DOPRAVNÍCH PODNICÍCH NA ÚZEMÍ ČR

V České republice je dnes mnoho dopravních podniků, které provozují městskou hromadnou dopravu. MHD je tedy v ČR zastoupena pražským metrem, sedmi tramvajovými, třinácti trolejbusovými a mnoha autobusovými provozovými. Některé dopravní podniky pak provozují i meziměstské linky (např. trolejbusová dráha Pardubice - Lázně Bohdaneč).



Obrázek 2 Mapa sítě veřejné dopravy v České republice (www.cz.wikipedia.org)

### 2.1 Zainterесované dopravní podniky

Předmětem zkoumání této bakalářské práce jsou dopravní podniky. Vyznačující se svou velikostí nebo specifickou oblastí, ve kterém se nachází. Jedná se o:

- Dopravní podnik hlavního města Prahy, a.s. (DPP)
- Dopravní podnik města Brna, a.s. (DPMB)
- Dopravní podnik Ostrava, a.s. (DPO)
- Dopravní podnik města Ústí nad Labem, a.s. (DPMUL)
- Dopravní podnik města Pardubic, a.s. (DPMP)

#### 2.1.1 Dopravní podnik hlavního města Prahy, a.s.

Pražský dopravní podnik je největším dopravním podnikem u nás, je akciovou společností, přičemž všechny akcie patří hlavnímu měst Praha. Páteř pražské MHD tvoří

metro. To se skládá ze tří linek (A, B, C) o celkové délce 59 km. Dále DPP obsluhuje 31 tramvajových linek s délkou 520 km a 148 autobusových linek, délka těchto linek je potom 1 678 km. V péči DPP jsou také dvě lanovky a to lanová dráha na Petřín a lanová dráha v ZOO Praha. Všechny linky jsou začleněny do Pražské integrované dopravy. Prioritami DPP v současné době je prodloužení linek metra, zlepšení hospodaření podniku a nákup nových nízkopodlažních vozidel. Za rok 2012 pak dopravní podnik v Praze přepravil přibližně 1 350 000 000 osob. Od roku 1999 dopravní podnik používá současné logo, červený kruh představuje autobusy, zakřivené linky tramvaje a přímka pak symbolizuje metro. Právě díky velikosti dopravního podniku, metru a počtu přepravených cestujících je Praha jedinečným místem pro zdroje informací pro tuto práci. [11][12]

### **2.1.2 Dopravní podnik města Brna, a.s.**

Největší moravský dopravní podnik se nachází v Brně. Dopravní podnik města Brna je akciovou společností a jediný vlastník je město Brno. Zde najdeme jednu zajímavost a to lodní dopravu v rámci MHD. K zajištění lodní dopravy používá DPMB 6 lodí, přičemž všechny lodě zajišťují provoz na Brněnské přehradě. Kromě lodní dopravy provozuje DPMB také 11 tramvajových linek, 50 autobusových a 13 linek trolejbusových. Všechny linky jsou zapojeny do Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje. Dopravní podnik vlastní 5 vozoven a jeden přístav. Brno bylo první město na území dnešního Česka, které mělo koněspřežnou dráhu (délka její sítě byla přibližně 14,5 km), v současné době má největší trolejbusovou síť v ČR a druhou největší tramvajovou síť. Ročně dopravní podnik přepraví asi 350 000 000 lidí. [11][13]

### **2.1.3 Dopravní podnik Ostrava, a.s.**

Třetí největší dopravní podnik se nachází v Ostravě. Dopravní podnik Ostrava vznikl v minulosti spojením 4 společností, které se o dopravu v dané oblasti staraly a jako ostatní dopravní podniky je v současné době akciovou společností. Všechny akcie vlastní město Ostrava. DPO provozuje tramvajovou dopravu (16 linek o celkové délce 220 km), přičemž jedna z linek, konkrétně linka č. 5 je meziměstského charakteru a zajíždí do přilehlých obcí. Dále provozují 12 trolejbusových linek (o délce 103 km) a 53 linek autobusových (délka všech autobusových linek je 677 km). Všechny linky jsou plně integrovány do Ostravského dopravního integrovaného systému a ročně přepraví dohromady okolo 100 000 000 cestujících. V roce 1997 byla městská hromadná doprava omezena povodní a v plném rozsahu se ji podařilo obnovit až po několika týdnech. V současné době je v Ostravě snaha

o prodloužení trolejbusových linek, výstavbu nových přestupních terminálů a nákup nových nízkopodlažních a hlavně ekologických vozidel. [11][14]

#### **2.1.4 Dopravní podnik města Ústí nad Labem, a.s.**

Jedním z menších dopravních podniků u nás je Dopravní podnik města Ústí nad Labem. Zakladatelem a jediným akcionářem je město Ústí nad Labem. Dopravní podnik provozuje 11 trolejbusových (délka asi 114 km) a 23 autobusových linek (o celkové délce 373 km), provozují také cyklobus jehož trasa měří 48 km. Další zajímavostí je provoz lanové dráhy, která spojuje střed města a zámek Větruše. Tato kabinová lanovka je v provozu od roku 2010 a v prvním roce svezla necelých 300 000 cestujících. Dalších 50 000 000 cestujících ročně přepraví autobusy a trolejbusy. [11][15]

#### **2.1.5 Dopravní podnik města Pardubic, a.s.**

Nejmenším dopravním podnikem zvoleným pro tuto bakalářskou práci je Dopravní podnik města Pardubic, jež je také akciovou společností. Jediným akcionářem je město Pardubice. Dopravní podnik provozuje 10 trolejbusových a 20 linek autobusových. Jedna trolejbusová linka, konkrétně linka č. 3 je meziměstského charakteru a zajíždí do města Lázně Bohdaneč. Všechny linky jsou zahrnuty do Východočeského dopravního integrovaného systému, podobně jako MHD v nedalekém Hradci Králové. Společnost má své zázemí ve vozovně Dukla, odkud také vyjíždějí autobusy na pardubické letiště, kde přepravují cestující mezi odbavovací halou a letadly. Ročně podnik přepraví cca. 27 000 000 cestujících. [11][16]

## **2.2 Smluvní přepravní podmínky pro přepravu ve vozidlech MHD**

Každý dopravce, který chce provozovat městskou hromadnou dopravu, musí mít zpracován dokument s názvem Smluvní přepravní podmínky. Tento dokument upravuje základní práva a povinnosti cestujících a dopravce. Nezbytnou součástí Smluvních přepravních podmínek je stanovení základních pravidel pro přepravu cestujících, zavazadel, jízdních kol, dětských kočárků, osob se sníženou schopností pohybu a orientace nebo cestujících na invalidním vozíku. Další důležitou pasáží je stanovení pravidel pro přepravní kontrolu.

Smluvní přepravní podmínky jsou vydané na základně zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, zákona č. 266/1994 Sb., o drahách a podle vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů ČR č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu. Každý dopravní podnik má svoji verzi smluvních přepravních podmínek, jelikož vycházejí

ze stejných zákonů, liší se proto minimálně. Jako příklad poslouží přepravní podmínky Dopravního podniku města Pardubice.

Struktura Smluvních přepravních podmínek pro přepravu ve vozidlech MHD DPMP a.s.:

- I. Úvodní ustanovení*
- II. Vznik a splnění smlouvy o přepravě osob*
- III. Jízdní doklad*
- IV. Placení jízdného, platba za přepravu spoluzavazadel a platba přírážek*
- V. Přeprava dětských kočárků, jízdních kol a tříkolek*
- VI. Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace a přeprava osob na vozíku pro invalidy*
- VII. Vztahy mezi dopravcem a cestujícím*
- VIII. Podmínky pro přepravu zavazadel*
- IX. Přepravní kontrola*
- X. Ostatní ustanovení*
- XI. Společná závěrečná ustanovení*

**Úvodní ustanovení** - První část přepravních podmínek tvoří Úvodní ustanovení nebo také Všeobecná ustanovení. Tato část nám říká, pro koho tyto přepravní podmínky platí, kdo je oprávněn provádět přepravní kontrolu a jak musí být daná osoba označena nebo nám říká, kde dopravce uveřejňuje informace pro cestující, popř. kde se nacházejí předprodejní střediska dopravce.

**Vznik a splnění smlouvy o přepravě osob** – Přepravní smlouva se uzavírá v momentě, kdy cestující nastoupí do vozidla s platným časovým jízdním, označí si po nástupu papírovou jízdenku nebo nastoupí do vozidla s platnou SMS (služba krátkých textových zpráv) jízdenkou. Cestující si také může po nástupu zakoupit jízdné přiložením elektronické peněženky ke čtecímu zařízení ve vozidle, popř. si může zakoupit jízdné u řidiče. Přepravní smlouva se tedy uzavírá v momentě použití určitého jízdného, které je platné podle tarifu dopravce. V tarifních podmínkách může dále dopravce stanovit podmínky pro přiznání nároku na slevu jízdného, nebo může stanovit uznávání jízdních dokladů jiných dopravců ve vlastních vozidlech MHD.

Další část tohoto ustanovení se věnuje místům, kde může cestující nárokovat svá práva vůči dopravci. Jsou to například jednotlivé části dopravního podniku (jako třeba oddělení přepravní kontroly), předprodejní místa nebo kontaktní formuláře na internetových stránkách dopravce.

**Jízdní doklad** – Cestující se při případné kontrole pověřenou osobou, po dobu přepravy, musí umět prokázat platným jízdním dokladem. Jízdním dokladem je:

- *jízdenka pro jednotlivou jízdu*
- *jednotlivé jízdné uložené v elektronické podobě na kartě (konkrétně u DPMP na Pardubické kartě)*
- *časová přenosná či nepřenositelná jízdenka*
- *platná SMS jízdenka na mobilním zařízení cestujícího*
- *průkaz, jehož držitel má podle zvláštního právního předpisu právo na bezplatnou přepravu*
- *jízdenka integrovaného dopravního systému*

Další bod se zabývá tím, kdy je jízdní doklad platný, neplatný a kdy může osoba pověřená dopravcem odebrat tento jízdní doklad. Za neplatný jízdní doklad se například považuje doklad, který je poškozený, nečitelný, obsahuje neodpovídající údaje nebo pozměněné údaje. Samozřejmě se za neplatný jízdní doklad považuje doklad, u kterého uplynula doba platnosti, nepoužívá ho oprávněná osoba nebo není jízdní doklad originál.

*Oprávněná osoba vydá cestujícímu při odebrání jízdního dokladu potvrzení – zápis o provedení přepravní kontroly nebo přírážkový blok při platbě na místě, který slouží zároveň jako doklad o úhradě přírážky.*

Poslední dvě části se věnují SMS jízdenkám (možnosti nákupu, jednotlivé druhy, platnost jízdních dokladů) a místům prodeje jízdních dokladů. Časové jízdenky si může cestující koupit v předprodejních střediscích, vybraných automatech nebo na webových stránkách dopravního podniku. Jízdné pro jednotlivou jízdu cestující zakoupí v prodejních místech dopravce, automatech, u smluvních prodejců (např. novinové stánky) nebo v doplňkovém prodeji u řidiče.

**Placení jízdného, platba za přepravu spoluzavazadel a platba přírážek** – Čtvrtá část smluvních přepravních podmínek se týká způsobů označení jednotlivých druhů jízdních dokladů, pokud pak cestující jízdní doklad nemá, může si jej zakoupit u řidiče. Prodej je

umožněn ve všech vozidlech daného dopravce a to pouze na zastávkách. Pokud si cestující chce zakoupit jízdní doklad u řidiče, má za povinnost nastoupit předními dveřmi. Takto zakoupený jízdní doklad se dále neoznačuje.

Povinností cestujícího se zavazadlem nebo se psem na vodičku je zakoupit si jízdní doklad pro zavazadlo, pokud dané spoluzavazadlo nebo pes překročí rozměry:

- *25 x 40 x 60 cm*
- *délky nad 150 cm s průměrem větším než 20 cm*
- *5 x 80 x 100 cm u zavazadla ve tvaru desky*

**Přeprava dětských kočárků, jízdních kol a tříkolek** – Přeprava dětí v dětském kočárku je povolena za určitých podmínek. Cestující s dětským kočárkem může nastoupit do vozidla jen se souhlasem řidiče a to jen určenými dveřmi. O výstupu dá cestující vědět řidiči příslušným tlačítkem s piktogramem kočárku popř. invalidního vozíku. Ve vozidlech může být přepravován pouze jeden kočárek, pokud to okolností dovolí, je možná s povolením řidiče přepravit druhý kočárek. Ve vozidle se dětský kočárek přepravuje ve vymezeném prostoru, zajištěný proti pohybu a pod dohledem doprovodu.

Přeprava kočárků používaných pro jiné účely než je přeprava dítěte není povolena. Totéž platí pro přepravu jízdních kol, tříkolek, koloběžek a kočárků pro zvířata.

**Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace a přeprava osob na vozíku pro invalidy** – Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace mají ve vozidle právo na místo k sezení a to na sedadlech pro ně takto vyznačených. Ve vozidlech musí být takto vyznačeno nejméně 6 míst. Pokud není u těchto osob patrný nárok na takové místo, prokáže svůj nárok příslušným průkazem. Dopravce může přepravit cestujícího na vozíku, pokud to technické vybavení vozu a obsazenost vozidla dovolí. Cestující musí mít také zajištěný doprovod, který mu pomůže při nástupu a výstupu. Do vozidla může cestující na invalidním vozíku nastoupit až po upozornění řidiče a vystoupit může až po upozornění řidiče příslušným tlačítkem s piktogramem invalidního vozíku.

**Vztahy mezi dopravcem a cestujícím** – Tato část je jednou z nejdůležitějších. Upravuje vztahy obou stran a udává jejich povinnosti.

Povinnostmi dopravce je:

- podávat informace o jízdních řádech, platném tarifu a platných přepravních podmínkách na místech určených pro styk s veřejností,
- zveřejňovat výňatek ze smluvních přepravních podmínek a tarifu ve vozidlech,
- zajistit prodej jízdenek
- použití audiovizuálního informačního systému ve vozidle
- používat vhodná vozidla na linku, brát ohledem na délku spoje, bezpečnost a pohodlí cestujících.

Povinností cestujících jsou:

- mít po celou dobu přepravy u sebe platný jízdní doklad a na požádání pověřené osoby dopravcem tento jízdní doklad předložit, pokud platný doklad nemá, musí si ho zakoupit v doplňkovém prodeji,
- ve spojích, ve kterých se nastupuje předními dveřmi, musí cestující označit jízdní doklad neprodleně po nástupu, pokud má předplacené jízdné (např. na Pardubické kartě) musí kartu přiložit k čtecímu zařízení,
- zkontrolovat si jízdní doklad, zdali je správně označen nebo zda platba z Pardubické karty proběhla úspěšně,
- použít k nastoupení a vystoupení dveře podle jejich označení
- dbát na pokyny řidiče nebo pověřené osoby dopravcem
- dbát na svou bezpečnost, pokud cestují vestoje (přidržování),
- uvolnit na vyzvání pověřené osoby dopravcem místo, pro starou nebo nemocnou osobu, invalidu nebo těhotnou ženu,
- umožnit naložení nebo vyložení dětského kočárku,
- zabezpečit přepravu dítěte do 6 let doprovodem osobou starší než 10 let,
- vystoupit na konečné zastávce
- zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost přepravy, pořádek ve vozidle, čistotu vozidla a cestujících, nebo působit rušivě na zaměstnance dopravce při výkonu jejich služby, nebo způsobit škodu dopravci nebo cestujícím.

Cestujícím není dovoleno:

- vystupovat a nastupovat, dává-li řidič zvukovou nebo světelnou signalizaci „nenastupovat“ popř. „STOP“,

- zdržovat se v prostoru, kde by omezoval výhled řidiči,
- bránit průchodu, výstupu nebo nástupu cestujícím,
- mluvit za jízdy s řidičem,
- nastupovat do obsazeného vozidla,
- nastupovat do vozidla s kolečkovými bruslemi,
- kouřit ve vozidle,
- konzumovat nápoje nebo potraviny,
- odkládat živá zvířata nebo svá zavazadla na sedadla,
- chovat se ve vozidle hlučně, zpívat, pískat nebo poslouchat hlasitou hudbu,
- bezdůvodně manipulovat s odbavovacími terminály nebo porušovat ustanovení těchto smluvních přepravních podmínek.

**Podmínky pro přepravu zavazadel** – Za zavazadlo, které může cestující přepravovat bezplatně, považujeme snadno přenosné věci, které cestující má u sebe a lze je umístit pod sedadlo ve vozidle. Cestující nesmí se svým zavazadlem omezovat průchod ostatních cestujících a maximálně může přepravovat 3 takové zavazadla.

*Platbě za přepravu spoluzavazadel podléhají:*

- zavazadla o větším počtu než je uvedeno v předcházejícím odstavci,
- zavazadla, která i jen jediným rozměrem překročí hranici 25 x 40 x 60 cm,
- předměty delší než 150 cm s průměrem větším než 20 cm,
- předměty ve tvaru desky o rozměrech větších než 5 x 80 x 100 cm.

Živá zvířata lze přepravovat za podmínek stanovených pro zavazadla, pokud ale nejsou ostatním cestujícím na obtíž. Živá zvířata lze přepravovat jako zavazadlo jen pod dohledem cestujícího, přičemž zvířata živá nesmí poškodit nebo znečistit zařízení ve vozidle. Ze živých zvířat může cestující vzít sebou do vozidla jen drobná domácí zvířata, jsou-li uzavřena v přenosných klecích, koších nebo jiných vhodných schránkách. Bez schránky může cestující vzít do vozidla pouze psa s náhubkem, který je navíc na vodítku a nesmí být na sedadle. Pro takového psa platí přepravné podle tarifu. Psy doprovázející slepce nelze vyloučit z přepravy ani jejich přepravu odmítnout.

Obsahem zavazadla nesmějí být věci, které mohou způsobit poškození vozidla, újmu na zdraví cestujících nebo věci neskladné (např. jízdní kola nebo skleněné tabule). Ve vozidlech navíc nelze přepravovat nebezpečné předměty s výjimkou přenosné ocelové lahve

s kapalným topným plynem pro domácnost (max. 10 kg) nebo nádoby s topnou naftou (max. 20 l). V zavazadlech se také nesmějí přepravovat nabitě střelné zbraně, věci výbušné, jedovaté, toxické nebo radioaktivní. Dále nejsou povoleny zapáchající a vzhledově odpudivé věci. Dále jsou z přepravy vyloučené věci těžší jak 50 kg.

**Přepravní kontrola** – Druhou nejdůležitější částí těchto smluvních přepravních podmínek je část věnující se Přepravní kontrole. U přepravní kontroly se vyskytuje jeden důležitý pojem a tím je pověřená osoba dopravcem. Je to osoba, která je oprávněna provádět přepravní kontrolu a je oprávněna provádět kroky k dosáhnutí práva dopravce (např. pokud cestující nemá platný jízdní doklad a odmítá zaplatit přírážku k jízdě). Při přepravní kontrole se pověřená osoba prokazuje kontrolním odkazem a na žádost cestujícího i průkazem dopravce (tato povinnost se netýká řidiče vozidla MHD).

Pověřená osoba dopravcem (revizor) provádí kontrolu jízdních dokladů:

- *u jízdného na kartě dopravce přiložením ke speciálnímu čtecímu zařízení nebo k odbavovacímu terminálu ve vozidle MHD,*
- *u papírových jízdních dokladů vizuální kontrolu dokladů,*
- *u SMS jízdenky prostřednictvím ověření mobilním telefonem přepravního kontrolora.*

Řidič vozidla MHD nebo pověřená osoba dopravcem jsou oprávněni dávat cestujícím příkazy nebo pokyny k zajištění jejich bezpečnosti a plynulosti dopravy. Při přepravní kontrole může pověřená osoba provést zablokování odbavovacích zařízení ve vozidle a dále je oprávněna:

- vyloučit z přepravy cestujícího, který nemá platný jízdní doklad nebo odmítne zaplatit jízdné a přírážku k jízdě,
- vyloučit cestujícího z přepravy, pokud nedodržuje podmínky přepravního řádu, pokyny a příkazy pověřené osoby, znečišťuje vozidlo, narušuje svým chováním klidnou přepravu cestujících, popř. nějakým způsobem obtěžuje cestující (při vyloučení cestujícího z přepravy nesmí být ohroženo jeho zdraví a bezpečnost),
- nepřijmout k přepravě zavazadlo, cestujícího nebo zvíře s ním přepravované, pokud jsou překážkou pro ostatní cestující nebo pokud to obsazenost vozidla neumožňuje,
- ukládat přírážky k jízdě cestujícímu, který se neprokázal platným jízdním dokladem,

- požadovat osobní údaje cestujícího potřebné pro vymáhání nezaplaceného jízdného a přírážky.

Při nástupu, jízdě ve vozidle i při výstupu se musí cestující chovat tak, aby neohrožoval bezpečnost cestujících, plynulost dopravy a aby byl přiměřeně opatrný vzhledem k povaze dopravy. Dokud cestující nezplatí jízdné, popř. si neoznačí jízdní doklad, nemůže provádět jinou činnost, která nesouvisí s odbavením cestujícího. Cestující s neplatným kódem SMS jízdenky se považuje za cestujícího, který se neprokázal jízdním dokladem.

*Jestliže se cestující neprokáže platným jízdním dokladem, je mu při přepravní kontrole stanovena přírážka k jízdnému ve výši:*

- 1 000 Kč v případě cestujících, kteří v době kontroly nedovršili věk 15 let,
- 1 500 Kč v případě ostatních cestujících.

*V případě zaplacení přírážky na místě, nebo nejpozději do deseti dnů ode dne kontroly, se částka snižuje:*

- 500 Kč v případě cestujících, kteří v době kontroly nedovršili věk 15 let,
- 800 Kč v případě ostatních cestujících.

Ve výjimečných případech lze přírážka snížit na 100 Kč resp. 50 Kč (např. při nedodržení tarifních zón). Přírážka 50 Kč je také stanovena pro cestující, kteří si nezakoupili jízdní doklad pro zavazadlo, psa nebo mají nahráno časové jízdné na své kartě (např. Pardubické kartě), přičemž je jeho karta nefunkční nebo ji cestující nemá u sebe.

*Cestující, kteří úmyslně, z nedbalosti, případně pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek znečistí vozidlo nebo jiné zařízení dopravce a cestující, který svým jednáním ohrožuje bezpečnost nebo narušuje plynulost přepravy, obtěžuje cestující, nesplní pokyn či příkaz pověřené osoby nebo jinak poruší přepravní řád, je povinen zaplatit přírážku ve výši 1000,- Kč. Po zaplacení přírážky se ale cestující nezbavuje povinnosti nahradit škodu dopravci, kterou mu způsobil.*

**Ostatní ustanovení** – Toto ustanovení slouží k doplnění smluvních přepravních podmínek:

- *pro zachování plynulosti a bezpečnosti provozu může pověřená osoba dopravce rozhodnout o způsobu kontroly tarifní kázně (např. usměrnění nástupu a výstupu určenými dveřmi),*
- *pokud cestující odmítne zaplatit přírážku k jízděmu a odmítne prokázat totožnost, je pověřena osoba oprávněna jednat v souladu se znění Občanského zákoníku, aby byla zajištěna práva dopravce,*
- *ohrozí-li cestujícím porušením svých povinností řidiče vozidla nebo jinou pověřenou osobu dopravce, jedná se o přešupek podle zákona č. 200/1990 SB., o přešupcích.*

Jestliže je jízdni doklad použit jinak, než je stanoveno v Tarifních podmínkách a Smluvních přepravních podmínkách, je potom takový doklad neplatný. Nalezené věci ve vozidlech MHD potom cestující najde na oddělení ztrát a nálezů.

**Společná závěrečná ustanovení** – *Tyto „Smluvní přepravní podmínky“ platí pro přepravu cestujících a zavazadel v MHD a ve Speciální přepravě osob s omezenou schopností pohybu a orientace provozované Dopravním podnikem města Pardubic a.s.*

Ve vozidlech musí být zveřejněn výňatek smluvních přepravních podmínek a musí být také na prodejních a informačních místech dopravního podniku. Úplné znění těchto přepravních podmínek pak musí zveřejnit na místech určených pro styk s cestujícími, úplné znění je pak také na internetových stránkách dopravce. [3]

### **2.2.1 Odlišnosti smluvních přepravních podmínek**

V některých dopravních podnicích jsou smluvní přepravní podmínky rozšířené o specifické části, které se týkají zvláštností jejich provozu. Jedním takovým podnikem je Dopravní podnik Praha, kde je provozována lodní doprava (podobně jako v Brně). Při přepravě plavidly platí normální smluvní přepravní podmínky jako např. v tramvaji nebo metru. Nástup cestujících na plavidlo a následně jejich výstup je řízen pokyny pracovníka plavidla. Na plavidle jsou zakázány pohyby, které by mohly ohrozit stabilitu plavidla a bezpečnost cestujících, jízdni doklady kontroluje obsluha plavidla a lodní doprava není provozována za nepříznivých klimatických podmínek.

Další odlišností je možnost přepravy jízdni kol. Toto umožňuje například dopravní podnik v Praze (mimo autobusy a některé tramvajové spoje) nebo v Ústí nad Labem. Jízdni

kola se mohou přepravovat na místech určených pro jejich přepravu nebo přepravu kočárků. Za jízdní kolo zodpovídá cestující, který také zodpovídá za čistotu kola. Dále takový cestující nesmí zabírat místo pro dětský kočárek nebo invalidu. Pokud je daný spoj maximálně zaplněn, může řidič vozidla cyklistu odmítnout.

Dalším druhem mohou být smluvní přepravní podmínky pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. [3][17][18]

### 2.3 Analýza problémů s nepřizpůsobivými cestujícími

Před začátkem analýzy je nutné si rozdělit nepřizpůsobivé cestující do skupin podle jejich činů a chování. Jak už bylo v základních pojmech naznačeno, nepřizpůsobivé cestující je možné rozdělit do následujících skupin:

**Cestující bez platného jízdného dokladu** - Jde o cestující, kteří jezdí bez jízdního dokladu (tzv. „načerno“) ať už úmyslně nebo omylem (např. cestující s časovým jízdným, které přestalo již platit).

**Cestující pod vlivem návykových látek nebo agresivní cestující** - Další okruh nepřizpůsobivých cestujících tvoří lidé pod vlivem návykových látek. U těchto lidí pak dochází k určité agresi, nebo nevládnému a hlučnému chování. Jejich chování pak nelze předvídat. Můžou například napadat zaměstnance dopravních podniků. Napadání zaměstnanců dopravních podniků pak bude předmětem analýzy.

**Cestující ničící majetek dopravních podniků** - Velkou skupinu cestujících tvoří cestující, kteří ničí majetek dopravních podniků. Jedná se třeba o malůvky fixem, vyryté obrázky do oken nebo zadní strany sedaček a podobně. Horšími případy pak jsou rozbitá okna nebo rozpárané sedačky. Tato část cestujících je početná, ale bohužel zde bude pouze zmíněna z důvodu velkého rozsahu tohoto tématu. Navíc některé dopravní podniky si totiž statistiky takovýchto cestujících nevedou.

Na základě tohoto dělení se budeme zabývat se třemi skupinami problémů s nepřizpůsobivými cestujícími. První skupinu budou tvořit **cestující bez platného jízdného dokladu (tzv. jízdy „načerno“)**, další skupinou bude **napadání revizorů v MHD** a poslední skupinou budou **problémy s lidmi bez domova**.

### 2.3.1 Cestující bez platného jízdního dokladu

Jednou z problémových skupin cestujících jsou cestující bez platného jízdního dokladu. Každý rok tak dopravním podnikům vznikají ztráty v podobě ušlého zisku. Tímto problémem se zabývají v dopravních podnicích oddělení s názvem Přepavní kontrola. Velikost těchto oddělení je závislá na velikosti dopravního podniku a na městě kde dopravní podnik sídlí. Oddělení přepravní kontroly většinou kontroluje dodržování Smluvních přepravních podmínek a tarifu, dále poskytuje informace cestujícím. Tento úsek v dopravním podniku může taky vypomáhat při mimořádných událostech (různé nehody, stávky nebo i mimořádné sportovní nebo kulturní akce, které narušují MHD), kdy informují cestující nebo jim pomáhají s odbavením.

Důležitou součástí oddělení přepravní kontroly jsou revizoři. Jejich profese je velmi náročná, jak fyzicky tak psychicky. Kontroly cestujících mohou probíhat poklidně, nebo naopak může docházet k fyzickému nebo slovnímu napadení.

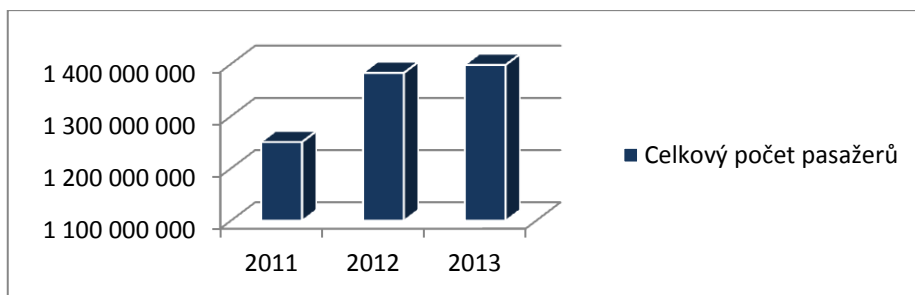
Revizoři provádějí přepravní kontrolu ve vozidlech MHD, zdali mají cestující zakoupené platné jízdní doklady, nebo jestli cestující neporušují smluvní přepravní podmínky. Dále mohou cestujícím poskytovat informace o MHD. Hlavní náplní práce revizorů je ale stále kontrola jízdních dokladů.

**Dopravní podnik Praha** – Na rozdíl od současného trendu, kdy je všeobecně zaznamenáván pokles cestujících v městské dopravě, je v největším dopravním podniku v ČR zaznamenáván pozvolný nárůst cestujících a počet cestujících bez platného jízdního dokladu je kolísavý. Přesné čísla cestujících ukazuje tabulka níže a vývoj cestujících v DPP pak zaznamenávají 2 grafy.

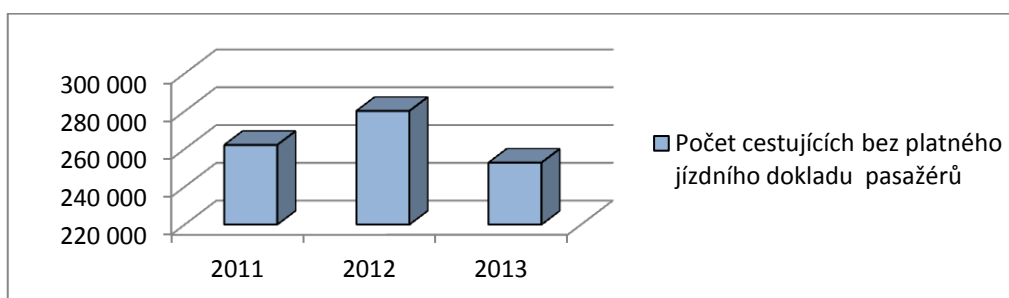
**Tabulka 1** Celkový počet cestujících a počet cestujících bez platného jízdního dokladu v DPP

| Dopravní podnik Praha (DPP) |                        |   |
|-----------------------------|------------------------|---|
|                             | Celkový počet pasažérů | Počet cestujících bez platného jízdního dokladu |
| 2011                        | 1 250 783 000          | 262 149   |
| 2012                        | 1 383 124 000          | 280 139   |
| 2013                        | 1 398 344 000          | 252 766   |

Zdroj: DPP, autor



**Obrázek 3** Vývoj celkových cestujících v letech 2011 – 2013 (DPP, autor)



**Obrázek 4** Vývoj cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 – 2013 (DPP, autor)

Počet odhalených cestujících bez platného jízdního dokladu ovlivňuje počet revizorů, resp. počet kontrol v provozu. Současný počet zaměstnanců je asi 150. Počty neplatících cestujících rovněž ovlivňuje výše přírážky (pokuty), kterou můžou cestující dostat při jízdě v MHD bez jízdního dokladu. Dnes je nejvyšší možná přírážka 1 500 Kč, tato hranice je zakotvena v zákonu č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě. Zákon o silniční dopravě nám tedy říká, že:

*„Výši přírážky si stanoví sám dopravce v přepravních podmínkách. Výše přírážky však nesmí přesáhnout částku 1 500 Kč.“*

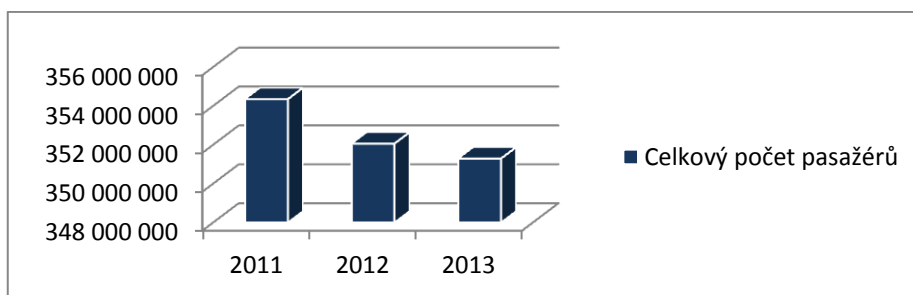
V Praze je stanovena nejvyšší možná hranice přírážky. Přírážka je tedy 1 500 Kč a při zaplacení v hotovosti nebo do 15 dnů je částka snížena na 800 Kč.

**Dopravní podnik města Brna** - Mnohem menší čísla zaznamenává brněnský dopravní podnik. Zaznamenáván je pomalý pokles neplatících i platících cestujících, viz tabulka a grafy níže.

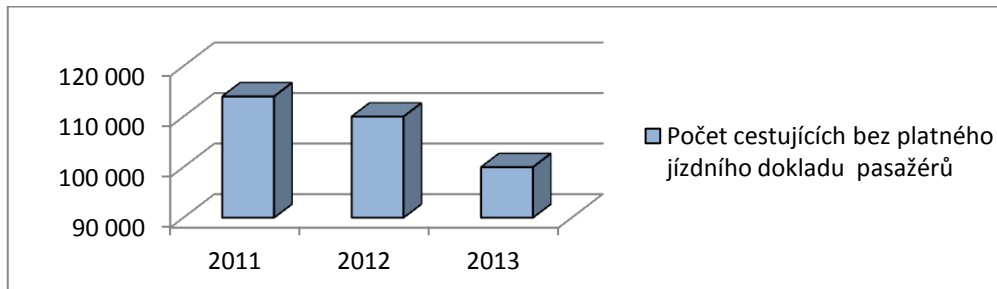
**Tabulka 2** Celkový počet cestujících a počet cestujících bez platného jízdního dokladu v DPMB

| Dopravní podnik města Brna (DPMB) |                        |   |
|-----------------------------------|------------------------|---|
|                                   | Celkový počet pasažerů | Počet cestujících bez platného jízdního dokladu |
| 2011                              | 354 342 000            | 114 000   |
| 2012                              | 352 052 000            | 110 000   |
| 2013                              | 351 284 000            | 100 000   |

Zdroj: DPMB, autor



**Obrázek 5** Vývoj celkových cestujících v letech 2011 – 2013 (DPMB, autor)



**Obrázek 6** Vývoj cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 – 2013 (DPMB, autor)

Brněnský dopravní podnik trestá cestující bez jízdního dokladu přírůžkou 1 500 Kč (v hotovosti nebo do 5 dnů se přírůžka snižuje na 800 Kč). Za jiné porušení smluvních přepravních podmínek je pokuta 800 Kč. V Brně se také pozvolna mění věková struktura cestujících bez platného jízdního dokladu. Toto dokazují statistiky dopravního podniku města Brna, které ukazují pokles mladších pasažerů a naopak ukazují nárůst neplatících cestujících ve všech věkových skupinách nad 30 let. V minulosti proběhlo zlevnění časových jízdenek pro mladistvé a studenty v Brně a okolí.

**Tabulka 3** Vývoj struktury neplatičů jízdného za roky 2011 a 2013 v DPMB

| Struktura neplatičů v roce 2013 |      | Struktura neplatičů v roce 2011 |      |
|---------------------------------|------|---------------------------------|------|
| do 18 let                       | 6%   | do 18 let                       | 10%  |
| 18 až 25 let                    | 27%  | 18 až 25 let                    | 29%  |
| 25 až 30 let                    | 14%  | 25 až 30 let                    | 14%  |
| 30 až 40 let                    | 23%  | 30 až 40 let                    | 20%  |
| 40 až 50 let                    | 17%  | 40 až 50 let                    | 15%  |
| 50 až 60 let                    | 11%  | 50 až 60 let                    | 10%  |
| nad 60 let                      | 2%   | nad 60 let                      | 2%   |
|                                 | 100% |                                 | 100% |

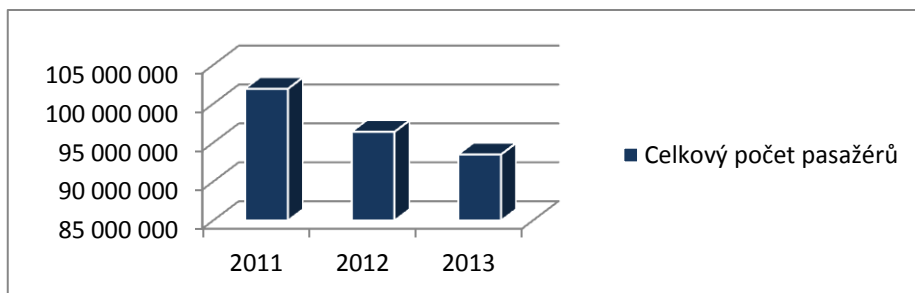
Zdroj: DPMB, autor

**Dopravní podnik Ostrava** – Třetí největší dopravní podnik u nás eviduje rychlejší úbytek cestujících. Jejich čísla tak kopírují celorepublikový trend poklesu cestujících.

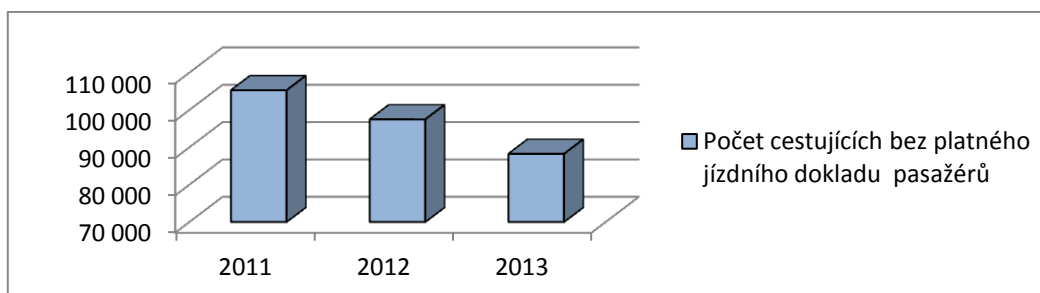
**Tabulka 4** Celkový počet cestujících a počet cestujících bez platného jízdního dokladu v DPO

| Dopravní podnik Ostrava (DPO) |                        |   |
|-------------------------------|------------------------|---|
|                               | Celkový počet pasažérů | Počet cestujících bez platného jízdního dokladu |
| 2011                          | 101 924 000            | 105 284   |
| 2012                          | 96 389 000             | 97 486  |
| 2013                          | 93 476 000             | 88 253  |

Zdroj: DPO, autor



**Obrázek 7** Vývoj celkových cestujících v letech 2011 – 2013 (DPO, autor)



**Obrázek 8** Vývoj cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 – 2013 (DPO, autor)

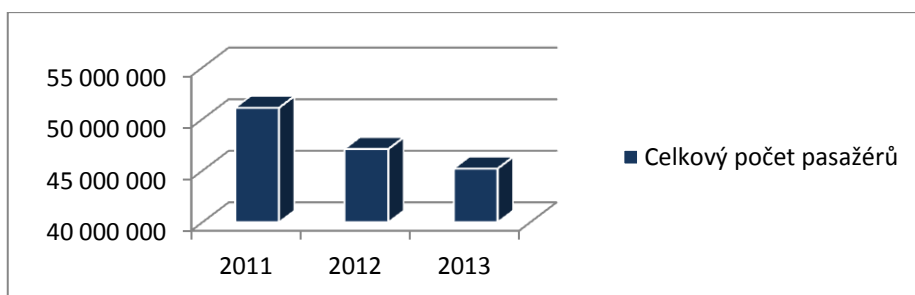
Cestující v Ostravě platí přírážku 1 500 Kč, při zaplacení na místě nebo do 7 dnů zaplatí 700 Kč.

**Dopravní podnik města Ústí nad Labem** – Také tento dopravní podnik zaznamenává úbytek celkových cestujících, jen počet neplatících pasažérů kolísá.

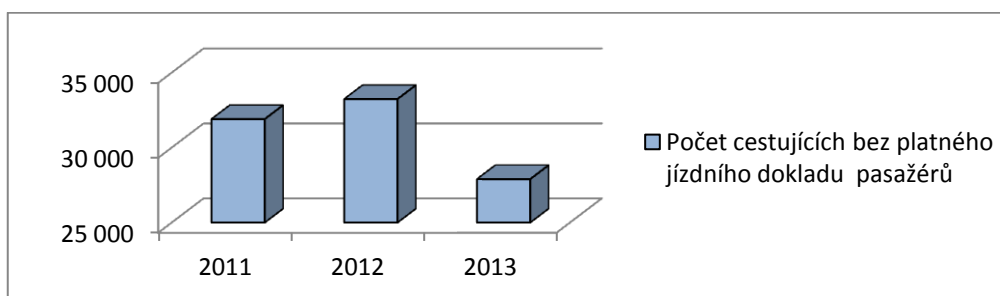
**Tabulka 5** Celkový počet cestujících a počet cestujících bez platného jízdního dokladu v DPMUL

| Dopravní podnik města Ústí nad Labem (DPMUL) |                        |   |
|--|------------------------|---|
|  | Celkový počet pasažérů | Počet cestujících bez platného jízdního dokladu |
| 2011   | 51 087 000             | 31 896  |
| 2012   | 47 091 000             | 33 231  |
| 2013   | 45 190 000             | 27 891  |

Zdroj: DPMUL, autor



**Obrázek 9** Vývoj celkových cestujících v letech 2011 – 2013 (DPMUL, autor)



**Obrázek 10** Vývoj cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 – 2013 (DPMUL, autor)

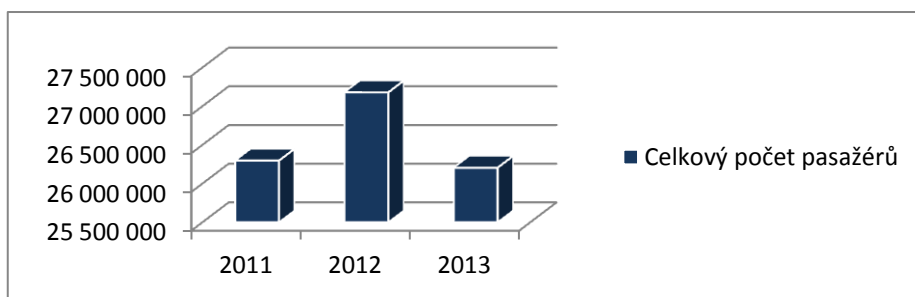
V Ústí nad Labem mají více možností na snížení přírážek. Maximální přírážka je 1 500 Kč s tím, že částka se sníží na 500 Kč (při zaplacení v hotovosti), na 600 Kč (při zaplacení do 5 dnů) a na 700 Kč pokud cestující uhradí přírážku mezi 6. a 15. dnem.

**Dopravní podnik města Pardubic** – Tento dopravní podnik zaznamenává nejmenší hodnoty, celkový počet pasažérů je kolísavý. Černí pasažéři pak podniku ubývají.

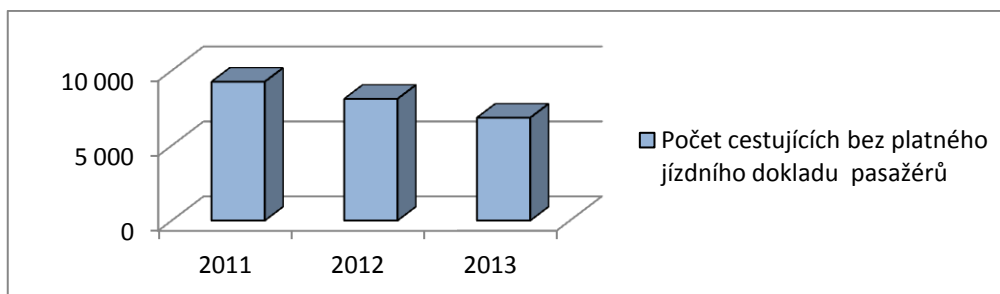
**Tabulka 6** Celkový počet cestujících a počet cestujících bez platného jízdního dokladu v DPMP

| Dopravní podnik města Pardubic (DPMP) |                        |   |
|---------------------------------------|------------------------|---|
|                                       | Celkový počet pasažérů | Počet cestujících bez platného jízdního dokladu |
| 2011                                  | 26 296 000             | 9 254   |
| 2012                                  | 27 178 000             | 8 112   |
| 2013                                  | 26 204 000             | 6 856   |

ZDROJ: DPMP, autor



**Obrázek 11** Vývoj celkových cestujících v letech 2011 – 2013 (DPMP, autor)



**Obrázek 12** Vývoj cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 – 2013 (DPMP, autor)

V pardubickém dopravním podniku je nejvyšší možná zákonná přírážka, tedy 1 500 Kč (1 000 Kč pro cestující, kteří v době kontroly nedovršili věk 15 let). Tato přírážka se snižuje na částku 800 Kč (popř. 500 Kč) v případě zaplacení přírážky na místě nebo nejpozději do deseti dnů ode dne kontroly. Částka se může dále snižovat, např. pokud má cestující platný jízdní doklad, ale nedodrží tarifní zóny. Pokud má cestující cizí nebo padělaný jízdní doklad, nemá nárok na snížení přírážky a navíc se tento prohřešek řeší podle Občanského zákoníku.

Počet cestujících bez zakoupeného jízdního dokladu tedy pozvolna klesá. Může to být větší poctivostí cestujících, ale nejspíše je to dáno celkovým poklesem cestujících v MHD (opačný trend zaznamenává akorát dopravní podnik v Praze).

**Tabulka 7** Počet cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 až 2013

|      | DPP<br>(Praha) | Brno<br>(DPMB) | Ostrava<br>(DPO) | Ústí nad Labem<br>(DPMUL) | Pardubice<br>(DPMP) |
|------|----------------|----------------|------------------|---------------------------|---------------------|
| 2011 | 262 149        | 114 000        | 105 284          | 31 896                    | 9 254               |
| 2012 | 280 139        | 110 000        | 97 486           | 33 231                    | 8 112               |
| 2013 | 252 766        | 100 000        | 88 253           | 27 891                    | 6 856               |

Zdroj: DPP, DPMB, DPO, DPMUL, DPMP, autor

Počet cestujících bez platného jízdního dokladu je také závislý na velikosti jednotlivých dopravních podniků a počtu přepravených cestujících. Nejvíce neplatících pasažérů má dopravní podnik v Praze, nejméně pak pardubický dopravní podnik.

**Tabulka 8** Počet přepravených cestujících v letech 2011 až 2013

|      | Praha<br>(DPP) | Brno<br>(DPMB) | Ostrava<br>(DPO) | Ústí nad Labem<br>(DPMUL) | Pardubice<br>(DPMP) |
|------|----------------|----------------|------------------|---------------------------|---------------------|
| 2011 | 1 250 783 000  | 354 000 000    | 101 924 000      | 51 087 000                | 26 296 000          |
| 2012 | 1 383 124 000  | 352 052 000    | 96 389 000       | 47 091 000                | 27 178 000          |
| 2013 | 1 398 344 000  | 351 284 000    | 93 476 000       | 45 190 000                | 26 204 000          |

Zdroj: DPP, DPMB, DPO, DPMUL, DPMP, autor

Pro lepší orientaci v přírážkách (pokutách) jednotlivých dopravních podniků uvádíme souhrnou tabulku:

**Tabulka 9** Přírážky jednotlivých dopravních podniků za jízdu bez platného jízdního dokladu

|                    | Maximální<br>výše přírážky<br>(pokuty) | Přírážka při:      |                                 |                     |                     |
|--------------------|--|--------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------|
|                    |  | Platbě na<br>místě | platbě do<br>5 dnů <sup>1</sup> | platbě do<br>10 dnů | platbě do<br>15 dnů |
| Praha (DPP)        | 1 500 Kč                               | 800 Kč             | 800 Kč                          | 800 Kč              | 800 Kč              |
| Brno (DPMB)        | 1 500 Kč                               | 800 Kč             | 800 Kč                          | -                   | -                   |
| Ostrava (DPO)      | 1 500 Kč                               | 700 Kč             | 700 Kč                          | -                   | -                   |
| Ústí n. L. (DPMUL) | 1 000 Kč                               | 500 Kč             | 600 Kč                          | 700 Kč              | 700 Kč              |
| Pardubice (DPMP)   | 1 500 Kč                               | 800 Kč             | 800 Kč                          | 800 Kč              | -                   |

Zdroj: DPP, DPMB, DPO, DPMUL, DPMP, autor

<sup>1</sup> V DPO při platbě do 7 dnů.

### 2.3.2 *Napadání revizorů v MHD*

S cestujícími bez platného jízdního dokladu také souvisí napadání revizorů (popř. zaměstnanců dopravních podniků) v městské hromadné dopravě. Tito cestující mohou mít při revizorské kontrole sklony k agresivnímu chování, kdy chce daný cestující utéct postihu za jízdu bez platného jízdního dokladu (popř. za porušení smluvních přepravních podmínek). Dopomáhat jim k takovému chování mohou nejrůznější návykové látky nebo naopak může jít o cestujícího, jehož chování se vymyká běžným mravům slušného chování. Opatření jak předcházet, popř. zabránit napadení revizora je mnoho, proto je rozdělíme do skupin:

- připravenost revizora, statistika napadení,
- spolupráce s policií při kontrolách v MHD,
- záznamové zařízení, diktafony,
- tlačítko nouze, spojení s dispečinkem, obranné spreje,
- kamerový systém ve vozidlech MHD,
- psychologická pomoc napadeným revizorům.

**Připravenost revizora, statistika napadení** - Práce revizora je celkově náročná. Daný zaměstnanec se nachodí za svou pracovní směnu několik kilometrů, musí bezkonfliktně řešit nepříjemné situace spojené s ukládáním přírážek k jízdnému a celkově by měl mít příjemné vystupování. Revizor by tedy měl mít schopnost vyjednávat, musí ovládat asertivní chování a samozřejmostí je znalost zákonů, svých pravomocí a smluvních přepravních podmínek. Revizoři zajisté musí velmi dobře znát MHD v daném městě. Poskytují totiž cestujícím nejrůznější informace, pomáhají s odbavením cestujících nebo vypomáhají při mimořádných událostech, které ovlivňují běžný provoz MHD. K tomu všemu dopomáhají nejrůznější pravidelné i mimořádné školení, zaměstnanci jsou také testováni, zdali jsou schopni vykonávat práci revizora.

I když jsou revizoři dobře proškolení a jsou na nejrůznější krizové situace připraveni, ne vždy probíhá přepravní kontrola bez problémů. Revizoři musejí často snášet mnoho nelichotivých urážek a nadávek, pak může docházet k lehkým potyčkám, kdy revizor odchází s modřinami nebo škrábanci (takové případy se leckdy nehlásí). Nejhorší možností jsou takové napadení revizorů, kdy dochází k úrazům, které si vyžádají pracovní neschopnost nebo hospitalizaci. V dnešní době jsou naštěstí revizoři dobře připraveni, takže k velkému množství napadání nedochází. Navíc revizoři většinou provádějí kontrolu ve dvojicích, výjimečně i ve trojicích.

**Obrázek 13** Počty napadených revizorů za roky 2011-2013

|                    | Počty napadených revizorů za rok: |      |      |
|--------------------|-----------------------------------|------|------|
|                    | 2011                              | 2012 | 2013 |
| Praha (DPP)        | 43                                | 50   | 50   |
| Brno (DPMB)        | 4                                 | 4    | 7    |
| Ostrava (DPO)      | 7                                 | 14   | 11   |
| Ústí n. L. (DPMUL) | 2                                 | 0    | 1    |
| Pardubice (DPMP)   | 0                                 | 3    | 1    |

Zdroj: DPP, DPMB, DPO, DPMUL, DPMP, autor

**Spolupráce s policií při kontrolách v MHD** - Ve velkých městech (např. Praha, Brno) doprovází revizory při kontrolách členové městské popř. státní policie, aby se předešlo agresí ze strany cestujících a také k možnému napadení revizorů. Dopravní podnik v hlavním městě provádí kontroly výhradně za účasti městské policie, resp. s oddělením, které se nazývá Hlídkový útvar. Toto oddělení je podřízenou složkou Městské policie v Praze. Spolupráce probíhá na základě dlouhodobé domluvy mezi DPP a Městské Policie hl. m. Prahy, Hlídkový útvar má přístup ke kamerám (např. ve vestibulech metra a na nástupištích), ze kterých mohou pořizovat záznam, a zaměstnává zhruba 230 zaměstnanců. Dále útvar provádí pochůzkovou činnost v metru, provádějí s revizory přepravní kontrolu ve vozidlech MHD, vykonávají dohled nad noční dopravou v Praze a vykonávají například svoz cenin (toto je samostatná činnost Hlídkového útvaru). Tento útvar se podílí na nejrůznějších preventivních akcích v rámci MHD, jsou vybaveni vlastní výjezdovou skupinou, spolupracují s Policií České republiky a sídlí na centrálním dispečinku DPP. Hlídkový útvar dohlíží také na bezpečnost při kulturních nebo sportovních akcích na území hlavního města Prahy.

Opačný trend zaznamenávají v Pardubicích. Od kontrol ve vozidlech s městskou policií se upouští. Nejsou zaznamenány pozitivní výsledky. Jednak je to dáno tím, že večer je vstup do vozidla povolen pouze předními dveřmi (od 20:00, řidič pak má větší přehled o cestujících ve vozidle a eliminují se černí pasažéři), pak je to dáno také velikostí dopravního podniku a samostatného města. Pokud cestující bez platného jízdního dokladu vidí na zastávce čekat revizora dopravního podniku, navíc ještě za účasti městské policie, tak si z vozidla vystoupí nebo do něj vůbec nenastoupí. V Brně při kontrolách spolupracují revizoři s městskou nebo státní policií pouze na požádání, převážně se tak děje na nočních linkách. Ústí nad Labem neprovádí kontroly za účasti policie.

**Záznamové zařízení, diktafony** - Jedním z dalších způsobů jak předejít k napadání revizorů je použití diktafonů při přepravní kontrole. Toto poměrně jednoduché řešení slouží také jako důkazní materiál při případných sporech po kontrole. Vše spočívá v tom, že revizor při nástupu do vozidla zapne na diktafonu nahrávání a provádí kontrolu jízdních dokladů ve vozidle, pokud se objeví neplatící pasažér, tak ho pracovník dopravního podniku informuje o tom, že je z kontroly pořizován zvukový záznam. Je to prostředek pro zvýšení bezpečnosti revizorů i cestujících. Záznam pak může být použit při stížnostech cestujících, kteří si mohou stěžovat na chování revizora nebo naopak může dokázat neukázněné až agresivní chování cestujících. Zamezí se tak střetu, kdy jde slovo proti slovu. Některé dopravní podniky dokonce zaznamenaly až 90% pokles stížností na revizory.

**Tlačítko nouze, spojení s dispečinkem, obranné spreje** - Dalším způsobem jak předejít napadání pracovníků dopravních podniků je tlačítko nouze (v některých případech tomu též říkají např. SOS tlačítko nebo tlačítko tísně). Toto tlačítko může použít řidič vozidla MHD, po jeho zmáčknutí je ihned kontaktován dispečink konkrétního DP (dopravní podnik) a řidič nahlásí situaci dispečerovi, který následně povolá na místo, kde se vozidlo nachází, policii. V některých podnicích se automaticky přivolává policie na konkrétní místo pouze stisknutím onoho tlačítka. Revizoři v Ústí nad Labem mají své vlastní SOS tlačítko. Mají ho v zařízení pro kontrolu SMS jízdenek. Pokud dojde k nějaké nouzové situaci, revizor po zmáčknutí tlačítka aktivuje své zařízení, začne tak nahrávání zvukového záznamu a zařízení pošle přes GPS (globální polohovací systém) svou přesnou polohu na digitální mapu na dispečinku. Dispečer, který je na směně pak pošle na dané místo policii. V pražském dopravním podniku je systém propracován asi nejlépe. Při stisknutí tlačítka nouze, se naváže spojení s dispečinkem a zároveň s hlídkovým útvarem Městské policie, která vidí podobně jako dispečink polohu vozu, takže může okamžitě poslat pomoc. Odpadá tak komunikace dispečinku s policií, kdy se mrhá někdy i drahocenným časem. Zároveň se při zmáčknutí SOS tlačítka spouští kamery ve vozidle (pokud je jimi vozidlo vybaveno). Ostravský dopravní podnik dané tlačítko má také, v Pardubicích jsou vozy tímto systémem rovněž vybaveny. Řidiči brněnského dopravního podniku mají navíc ještě pepřový sprej pro případ své obrany (podobně jako řidiči v Ostravě). Podobně na tom jsou i brněnští revizoři. Ti mají ve výbavě ochranný pěnový sprej STOPER. Tento sprej je založený na výtažku z kayenského pepře a pokryje útočníkův obličej pěnou. Pěna způsobí dočasné oslepnutí útočníka, dušnost a pěna též pálí na pokožce. Byť se to nezdá, tento sprej je zdravotně nezávadný.

**Kamerový systém ve vozidlech MHD** - Dalším způsobem jak předejít incidentům cestujících s revizory a zároveň zamezit ničení majetku dopravního podniku je kamerový systém ve vozidlech MHD. Použití kamerového systému ve vozidlech MHD je v dnešní době poněkud problematické. *Kamerový systém je Úřadem pro ochranu osobních údajů uznáván za legitimní a legální možnost k ochraně majetku a zdraví osob a k zabezpečení ostatních právem chráněných zájmů.* Musí však být splněny podmínky, které jsou stanovené v Zákoně o ochraně osobních údajů (zákon č. 101/2000 Sb.). *Nevýhodou kamerového systému je, že jeho použitím dochází k neselektivnímu výběru osob, tj. ke sledování velké skupin osob, z nichž jen velmi malé procento opravdu nějakou trestnou činnost proti právům správce páchá. Záznam z kamerového sledování pak může být použit i proti „pocitivým“ lidem, kteří neporušují právo, ale jsou díky kamerám snadno identifikovatelní. Případné zneužití by na tyto osoby mělo výrazný osobnostní dopad, ačkoliv nejde o osoby, které by se provinily.*

*Zpracovávat osobní údaje přes kamerový systém je možné:*

- *v rámci příslušných zákonů (sledování je umožněno např. Policii ČR),*
- *na základě souhlasu sledovaných osob,*
- *bez souhlasu sledovaných pokud je-li to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů správce, příjemce nebo jiné dotčené osoby; takové zpracování osobních údajů však nesmí být v rozporu s právem subjektu údajů na ochranu jeho soukromého a osobního života.*

Pokud je tedy pořizován záznam z kamerového sledování, dochází ke zpracování osobních údajů, může pak docházet k omezování osobní svobody. Kamerový systém, který pořizuje záznam, se musí hlásit na Úřadu pro ochranu osobních údajů (UOOÚ). Je-li kamerový systém v režimu online (tj. když nedochází k nahrávání záznamu) nejde o zpracování osobních údajů.

V roce 2012 Úřad pro ochranu osobních údajů vydal k provozování kamerového systému metodiku, podle které musí provozovatele kamer postupovat. Metodika ukládá správcům kamerového systému se záznamem tyto povinnosti:

- *kamerový systém nesmí nadměrně zasahovat do soukromí. Zároveň musí být prokázáno, že stanoveného účelu není možné dosáhnout alternativní metodou,*

- *musí být jednoznačně specifikován účel sledování. Záznamy kamer pak mohou být využity pouze pro stanovené účely, popřípadě pro účely významného veřejného zájmu, jako je boj proti pouliční kriminalitě apod.,*
- *musí být stanovena lhůta pro uchování záznamů, která by neměla být delší než je maximálně přípustná doba pro splnění účelu kamerového systému. Po uplynutí této doby by se data měla přemazat novými daty. Je možná výjimka, a to v případě zjištění bezpečnostního incidentu, kdy jsou záznamy předávány orgánům činným v trestním řízení,*
- *musí být zajištěna ochrana snímacích zařízení, přenosových cest a datových nosičů se záznamy, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu, ke změně, zničení, ztrátě nebo jinému neoprávněnému zpracování,*
- *subjekt údajů musí o kamerovém systému vědět, tzn. být o něm vhodně informován,*
- *zpracování osobních údajů musí být předem registrováno u Úřadu. [19]*

Podle těchto podmínek a povinností se musí také řídit dopravní podniky, pokud chtějí mít interiér vozidel pod dohledem kamer. Pražský dopravní podnik má kamery v nově pořizovaných autobusech. V každém voze jsou 2 kamery (u kloubových vozů to jsou 3 ks), které si může prohlédnout řidič vozidla (podobně jako dveřní nebo couvací kamery). V případě zmáčknutí tlačítka tiseň se spustí časově omezené nahrávání. Po zmáčknutí onoho tlačítka je automaticky vytvořen zakódovaný záznam ze všech vnitřních kamer a to v délce 15 minut. Posléze je možné do 2 hodin (od vytvoření záznamu) tento záznam vytáhnout speciálním softwarem z vozu a dekodovat jej. Takovýto záznam lze použít pro dokumentaci přestupku nebo trestného činu. Po uplynutí 2 hodin je ve voze záznam automaticky smazán. Celý tento systém je zabezpečen proti zneužití a nahrávání a předávání záznamu probíhá pomocí USB (sériová sběrnice) média, které se předává spolu s předávacím protokolem. Interiérové kamery ve vozidle jsou tedy registrovány u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Podobně jsou na tom v Brně, zde mají kamery v nejnovějších tramvajích. Kamery jsou také registrovány u UOOU. Brněnský dopravní podnik tak musí splnit stejné podmínky jako pražský dopravní podnik (v současné době má kamery ve 29 vozidlech, v každém voze jsou pak 4 kamery), avšak záznam smí uchovávat 48 hodin. Pro pardubický dopravní podnik je takovéto řešení velmi nákladné vzhledem k malému počtu napadení, Ústí nad Labem nákup kamerového systému zvažuje (hlavně na vytížené linky) a v Ostravě jsou kamery součástí vybavení nově dodávaných tramvají a také jsou registrovány u UOOU.

**Psychologická pomoc napadeným revizorům** - Ochrana revizorů je důležitá, počet jejich napadení sice pomalu klesá (díky provádění nejrůznějších školení revizorů, kdy samotný revizor může zabránit vyvolání incidentu nebo díky ochranným pomůckám jako jsou diktafony nebo kamery ve vozidlech nebo díky přítomnosti policie), ale počet napadení je stále vysoký. Proto je důležité nejen dbát na prevenci, ale zabývat se rovněž tím, co se stane po případném napadení nebo incidentu. Revizor je přeci jen obyčejný člověk, někdo zvládá incidenty lépe někdo hůře, je také třeba rozlišit napadení s pracovní neschopností nebo bez ní. Důležité je však věnovat se danému člověku při každém větším problému. V Ústí nad Labem mají zařízenou první psychologickou pomoc pro každého napadeného revizora. Napadený tak absolvuje 3 sezení u psychologa. Někde se třeba o revizora tolik nestarají, je ale potřeba si uvědomit, že i z malého incidentu může vzniknout psychický blok, který zabrání člověku vykonávat práci revizora.

### **2.3.3 Problémy s lidmi bez domova**

Problém s lidmi bez domova spojuje předešlé dva problémy, kdy vozidly MHD jezdí bezdomovci bez jízdních dokladů a leckdy v podnapilém stavu, dále odpuzují ostatní cestující svým vzhledem a leckdy i zápachem. Lidé bez domova jezdí vozidly MHD celoročně, nejvíce jich však jezdí v zimním období, kdy udeří silné mrazy a tyto lidé to vidí jako snadnou cestu, jak být na chvíli v teple. Dále je jejich výskyt častější v nočních linkách, kdy hledají nějaké teplé útočiště na přespání.

Základní způsob jak tento problém s lidmi bez domova řešit je jejich vyloučení z přepravy. Buď to udělá řidič daného vozidla, nebo revizor při jeho kontrole. Tato praxe je běžná ve všech dopravních podnicích. Například ostravský dopravní podnik to dělá tak, že řidič oznámí na dispečink přítomnost problémové osoby, řidič ještě nahlásí čas dojezdu na nejbližší konečnou zastávku. Dispečer následně sjedná v daný čas asistenci městské policie na dané konečné zastávce. Předchází se tak napadení řidiče, stávají se totiž případy, kdy je řidič napaden právě na konečné zastávce. Tedy v místě kde je malý výskyt cestujících nebo jiných lidí. Naopak pardubický dopravní podnik má s lidmi bez domova celkem dobré zkušenosti. Těžší z výhody menšího města, to znamená, že když už nějaký bezdomovec cestuje tamní MHD, tak na vyzvání dobrovolně opustí vozidlo, větší incidenty pak nejsou zaznamenány.

Pardubický podnik pak na tyto případy myslí i ve svých smluvních přepravních podmínkách. Jedním z bodů je totiž přírážka pro cestující, kteří úmyslně, z nedbalosti nebo pod vlivem omamných látek (týká se to tedy i normálních cestujících) znečistí vozidlo MHD

nebo jiné zařízení dopravce. Tato přírážka se týká také cestujících, kteří svým chováním ohrožují ostatní cestující, narušují plynulost přepravy, obtěžují ostatní cestující nebo jinak porušují přepravní řád. Výše přírážky je pak 1 000 Kč a daný cestující musí ještě nahradit dopravci škody, které způsobil.

Ostravský dopravní podnik takové prohřešky trestá přírážkou 100 Kč a v pražském dopravním podniku mají podobné opatření, za poškození a znečištění vozidla, ohrožování nebo obtěžování cestujících přírážku ve výši 400 Kč.

Celou situaci s lidmi bez domova jde řešit i trochu elegantněji. Příkladem toho je spolupráce dopravního podniku v Praze, magistrátu hl. m. Prahy, Centra sociálních služeb Praha, Naděje, Armády spásy a Městské policie Praha. Od prosince roku 2013 jsou v terénu dva noční mobilní týmy, kteří v nočních tramvajových linkách nabízejí lidem bez střechy nad hlavou pomoc. Základem této služby jsou kontroly revizorů a městské policie, kteří provádějí kontrolu na nočních linkách. Pokud najdou ve vozidle osobu bez přístřeší, tak kontaktují terénní sociální pracovníky. Ti už posléze dotyčnému zajistí pomoc ve formě noclehu, nového oblečení, hygieny a zdravotního ošetření. Sociální pracovníci zjistí volná místa v azylových domech nebo noclehárnách (popř. na lodi Hermes, tato loď kotví na Vltavě a po celý den poskytuje přístřeší lidem bez domova, kapacita lodi je 233 lůžek). Stává se ovšem také to, že lidé bez domova tuto službu odmítnou.

Brněnský dopravní podnik nasadil v lednu roku 2014 do terénu takzvané **preventisty**. Jejich náplní práce je zamezení nástupu do vozidla osobám pod vlivem návykových látek, neplatícím pasažérům, zamezují také vstup osobám, které mohou obtěžovat ostatní cestující. V minulosti tuto úlohu zastávali průvodčí. Preventisté jsou vybráni z řad zaměstnanců dopravního podniku, jsou označení logem dopravního podniku a mají uniformu. Tito lidé budou nasazováni na určité linky mezi určité zastávky (nejčastěji na problémové úseky). Do vozidla nebudou vpuštěni nejen lidé bez jízdního dokladu nebo lidé podnapilí, ale také lidé konzumující nezabalené potraviny a nápoje. Brněnský dopravní podnik si od této služby slibuje zlepšení kultury cestování v MHD a také zvýšení bezpečnosti řádných cestujících.

V dnešní hektické době používají dopravní podniky nejrůznější opatření jak zabránit napadání svých zaměstnanců nebo jak omezit počet cestujících bez platného jízdního dokladu. Tyto opatření se dají rozdělit do určitých skupin a to na:

- 1) tarifní záležitosti a přírážky stanovené ve smluvních přepravních podmínkách,
- 2) bezpečnější přepravní kontroly a obranné spreje,
- 3) technické vybavení vozidel MHD,
- 4) záznamová zařízení revizorů,
- 5) opatření pro lidi bez domova.

Jednotlivé dopravní podniky přistupují k takovým opatřením rozdílně, je to ale dáno velikostí měst a dopravních podniků. Nejmenší dopravní podnik, tedy ten pardubický nezaznamenává mnoho problému s neplátcími cestujícími, popřípadě s lidmi bez domova, a proto také mají nejméně těchto opatření. Opačný trend můžeme nalézt u dopravního podniku v Praze, kde nejrůznější problémy řeší pravidelně.

## **3 ZHODNOCENÍ A NÁVRH ŘEŠENÍ**

Každý dopravní podnik dbá na bezpečnost svých zaměstnanců a snaží se také chránit svůj majetek. K tomu jim dopomáhají nejrůznější opatření, které byly zjištěny ve druhé kapitole. Po zhodnocení současných opatření bude následovat návrh nových řešení s využitím těch stávajících tak, aby vzniklo globální řešení pro jakýkoliv dopravní podnik v České republice.

### **3.1 Zhodnocení stávajících opatření**

Současná i nová opatření mají nějaké omezení, a to technické, finanční nebo legislativní. Například instalace nového kamerového systému do vozidla MHD naráží na překážky legislativní i technické, instalace takového systému je též finančně náročná. Proto jsou opatření rozdělena do několika skupin a to na:

- tarifní záležitosti a přírážky stanovené ve smluvních přepravních podmínkách,
- bezpečnější přepravní kontroly a obranné spreje,
- technické vybavení vozidel MHD,
- záznamová zařízení revizorů,
- opatření pro lidi bez domova.

#### ***3.1.1 Tarifní záležitosti a přírážky stanovené ve smluvních přepravních podmínkách***

Tarifní záležitosti a přírážky jsou stanovené ve smluvních přepravních podmínkách a řídí se podle zákona č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě, kde je zakotvena nejvyšší možná přírážka k jízdě, pokud jede cestující bez platného jízdního dokladu. Tato částka je v současné době 1 500 Kč. Zákon č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě následně tvoří základ smluvních přepravních podmínek, které si stanovuje dopravní podnik sám. Ve smluvních podmínkách je uvedena nejvyšší přírážka, kterou může revizor při kontrole udělit, dále jsou zde uvedeny podmínky pro snížení přírážky k jízdě.

**Tabulka 10** Přírážky jednotlivých dopravních podniků za jízdu bez platného jízdního dokladu

|                    | Maximální výše přírážky (pokuty) | Přírážka při:   |                              |                  |                  |
|--------------------|----------------------------------|-----------------|------------------------------|------------------|------------------|
|                    |                                  | platbě na místě | platbě do 5 dnů <sup>2</sup> | platbě do 10 dnů | platbě do 15 dnů |
| Praha (DPP)        | 1 500 Kč                         | 800 Kč          | 800 Kč                       | 800 Kč           | 800 Kč           |
| Brno (DPMB)        | 1 500 Kč                         | 800 Kč          | 800 Kč                       | -                | -                |
| Ostrava (DPO)      | 1 500 Kč                         | 700 Kč          | 700 Kč                       | -                | -                |
| Ústí n. L. (DPMUL) | 1 000 Kč                         | 500 Kč          | 600 Kč                       | 700 Kč           | 700 Kč           |
| Pardubice (DPMP)   | 1 500 Kč                         | 800 Kč          | 800 Kč                       | 800 Kč           | -                |

Zdroj: DPP, DPMB, DPO, DPMUL, DPMP, autor

Z následující tabulky je patrné, že maximální možná přírážka je spíše teoretická částka. Pokud totiž cestující zaplatí přírážku na místě, tedy ve vozidle, je pak nejvyšší možná přírážka pouze 800 Kč. Zde je možnost k přitvrzení pravidel. Částka 800 Kč už není tak odstrašující a některým cestujícím se může zdát výhodnější cestování bez jízdního dokladu. V malých městech (např. v Pardubicích) lze navíc předejít přepravní kontrole. Ve městech kde je málo revizorů může dojít k zapamatování dotyčných osob (revizorů), tím pádem člověk bez jízdního dokladu nemusí do vozidla MHD nastoupit, pokud vidí revizora čekajícího na stejný spoj. Přírážky k jízdnému by měly převážně trestat pravidelné cestující bez jízdních dokladů. Proto by bylo dobré zachovat možnosti snížení přírážky, kdy má cestující zaplacenou dlouhodobé jízdné, ale nemůže to dokázat při přepravní kontrole (např. nefunkční nebo zapomenutá karta dopravního podniku, kde je jízdné nahráno).

Další věcí je přírážka za znečištění vozidla, za narušení plynulosti dopravy, neuposlechnutí pokynů oprávněné osoby apod. Některé dopravní podniky tuto přírážku k jízdnému nemají, nebo mají ve smluvních přepravních podmínkách uvedenou docela malou přírážku. Takováto přírážka by měla být samozřejmostí.

Za zvážení také stojí úprava dlouhodobých (časových) jízdenek. Např. úpravou cen lze změnit strukturu neplatičů, resp. lze snížit počet cestujících bez platného jízdního dokladu v rizikové věkové skupině. V brněnském dopravním podniku zaznamenali po snížení cen studentských jízdenek úbytek pasažéru bez jízdního dokladu v této věkové kategorii.

### 3.1.2 *Bezpečnější přepravní kontroly a obranné spreje*

Bezpečnost přepravní kontroly by měla být řešena komplexně, tedy od připravenosti revizorů, průběhu přepravní kontroly až po následnou péči (po případném napadení revizora či jiné pověřené osoby). Dopravní podniky se snaží maximálně proškolit své revizory a to

<sup>2</sup> V DPO při platbě do 7 dnů.

v nejrůznějších oblastech. Kromě samozřejmostí jako je znalost smluvních přepravních podmínek, tarifu, ale také například v asertivním chování, řešení krizových situací nebo třeba v sebeobraně, někdy nemusí proti agresivnímu cestujícímu stačit obranný pepřový sprej.

Další základní věcí je přítomnost policie (městské či státní) při průběhu přepravní kontroly, hlavně tedy ve večerních a nočních hodinách. Děje se tak ve velkých dopravních podnicích resp. městech, kde je zaznamenáno nejvíce napadených revizorů. V menších dopravních podnicích, kde je méně napadených zaměstnanců, se tak děje zřídka nebo vůbec. Malé podniky upustily od přepravních kontrol ve večerních hodinách a kontrolu jízdních dokladů má na starost řidič vozidla, prostřednictvím povinného nástupu do vozidla předními dveřmi (např. v Pardubicích se takto nastupuje do vozidla od 20:00 do 04:00). Špatné je pak to, kdy přepravní kontrolu provádí jediný revizor, je zde největší riziko napadení. Napadení může proběhnout mimo vozidlo MHD, v místech s malým pohybem osob, proto je lepší když probíhá kontrola jízdních dokladů minimálně ve dvou revizorech. Riziko napadení je pak menší.

V případě, že k napadení revizora, pověřené osoby či řidiče vozidla dojde, tak by měl dotyčný zaměstnanec mít možnost se bránit. Proto jsou tyto zaměstnanci vybaveni obrannými spreji. Tyto spreje mají za úkol dočasně oslepit, zdržet nebo ochromit útočníka na tak dlouho, aby se zaměstnanec dostal do bezpečí, popř. se k němu dostala pomoc například v podobě policie. Důležitá je i následná péče o napadeného zaměstnance. Zaměstnavatel by se měl kromě fyzického zdraví zajímat i o zdraví psychické. Děje se tak například u dopravního podniku v Ústí nad Labem, kde je danému zaměstnanci poskytnuta zdarma psychologická pomoc a to v podobě tří sezení u psychologa. Důležité je, aby se pak člověk cítil dobře a neutvořil si blok či averzi k práci revizora.

### **3.1.3 Technické vybavení vozidel MHD**

Do této skupiny opatření můžeme zařadit kamerový systém ve vozidlech MHD, spojení s dispečinkem resp. tlačítko nouze. V dnešní době používají tlačítko nouze (popř. tlačítko SOS) všechny dopravní podniky. Je to základ pro rychlé spojení vozidla s dispečinkem. Tento systém má nejpropracovanější dopravní podnik v Praze a to hlavně díky Hlídkovému útvaru městské policie v Praze. V případě potřeby řidič stiskne ono tlačítko a dojde k navázání spojení s dispečinkem a zároveň i s policií. Ta okamžitě ví, co se ve vozidle děje, zároveň pomocí GPS určí přesnou polohu vozidla a okamžitě může vyrazit na místo, kde se nachází dané vozidlo. V jiných dopravních podnicích se nejprve naváže spojení

s dispečerem, který pak na potřebné místo pošle pomoc. Ne všechny podniky si mohou dovolit tak propracované opatření jako v Praze, ale v některých chvílích je důležitá každá vteřina.

V dopravním podniku Ústí nad Labem myslí i na své revizory. Každý revizor má zařízení pro kontrolu SMS jízdenek (jehož součástí je i diktafon), součástí tohoto zařízení je taktéž i tlačítko nouze. Celé to spočívá v tom, že pokud je to nutné, tak revizor stiskne dané tlačítko a na dispečinku se objeví jeho poloha se žádostí o pomoc. Dispečer pak ihned volá na dané místo pomoc. Toto zařízení, resp. tlačítko, je celkem důležité, k napadení revizora nemusí totiž dojít přímo ve vozidle, ale někde venku (např. na konečné zastávce). Tlačítko nouze pro revizory může být velmi prospěšné, zvláště když selže obranný sprej nebo je útočníku více.

S tlačítkem nouze částečně souvisí kamerový systém. Aby kamerový systém ve vozidle MHD pořizoval záznam, je potřeba aktivace nahrávacího zařízení, ta je provedena stisknutím tlačítka nouze. Největším problémem kamerového systému je to, že kamery ve vozidle musí registrovány u Úřadu pro ochranu osobních údajů (pokud tedy mají pořizovat záznam, při režimu online registrace není zapotřebí). Kamery musejí být registrovány z důvodu toho, že nahrávání záznamu ve vozidle MHD narušuje osobní práva a svobody cestujících (děje se tak podle zákona č.101/2000 Sb.). Proto také vydal Úřad pro ochranu osobních údajů metodiku pro používání kamerového systému ve vozidlech. Metodika stanovuje podmínky a povinnosti, které musí dopravní podniky splnit, jinak jim není pořizování záznamů povoleno. V metodice je také uvedeno, kdo a jak může s nahraným záznamem manipulovat. Dalším úskalím kamer v interiéru vozidel je to, že se instalují při výrobě vozidla. Instalace do starších vozidel by byla vysoce nákladná a u některých typů vozidel prakticky nemožná. Kamerové systémy v MHD jsou používány v Praze, Brně a Ostravě.

#### **3.1.4 Záznamová zařízení revizorů**

Záznamová zařízení, resp. diktafony, jsou prospěšná jak pro revizora, tak pro cestujícího. Při přepravní kontrole, která je nahrávána, má cestující jistotu slušného chování ze strany revizora a naopak. Záznam může dále sloužit jako důkazní materiál např. při nevhodném chování revizora (takovýto záznam může být použit jako důkaz při stížnosti cestujícího) nebo při napadení revizora při přepravní kontrole. Také lze ze záznamu odvodit průběh přepravní kontroly. Diktafony, popř. jiná zařízení, jsou prospěšné pro vícero stran a to

za poměrně nízké náklady na pořízení. Navíc v dnešní době jde takovéto zařízení mít na mobilním telefonu spolu s kontrolní aplikací na SMS jízdenky a tlačítkem nouze pro revizora.

### **3.1.5 Opatření pro lidi bez domova**

Opatření pro lidi bez domova lze rozdělit na dvě skupiny. Jednu skupinu opatření tvoří taková opatření, která si může dopravní podnik zajistit sám. Mezi takovéto opatření patří vyloučení z přepravy pro danou osobu a to na základě smluvních přepravních podmínek. Učiní tak revizor při přepravní kontrole nebo řidič vozidla. V ostravském dopravním podniku probíhá vyloučení osoby z přepravy za účasti městské policie. Předcházejí tak napadením svých zaměstnanců např. na konečných zastávkách. Další základní opatření je stanovení přírážky ve smluvních přepravních podmínkách za znečištění, poškození vozidla nebo za narušování plynulosti přepravy (tato přírážka tedy platí i pro běžné cestující). Tuto přírážku by měl mít každý dopravní podnik, nejlépe rozdělenou do několika úrovní podle závažnosti prohřešku. Např. za poškození interiéru vozidla by měla dotyčná osoba zaplatit více než za pouhé znečištění vozidla. Bohužel ne všechny podniky tuto přírážku mají ve svých smluvních přepravních podmínkách.

Do druhé skupiny opatření řadíme opatření, která jsou náročná z finančního nebo organizačního hlediska. Dopravní podnik je tak zajišťuje s další institucí. Může se jednat např. o magistráty, neziskové organizace, azylové domy nebo městskou policii. Jedno takové rozsáhlé opatření funguje v Praze. Pokud tam revizoři při přepravní kontrole naleznou osobu bez přístřeší, tak kontaktují terénní sociální pracovníky, kteří dále této osobě pomohou najít nocleh, samozřejmě za předpokladu, že daná osoba bude souhlasit. Toto opatření je celkem úspěšné a propracované, jeho jedinou nevýhodou je, že má krátkodobý účinek. Lidé bez domova se tak do vozidel MHD neustále vrací. Bohužel tohle je spíše společenský problém, který dopravní podniky nevyřeší.

Brněnský dopravní podnik nasadil na své frekventované zastávky (popř. i na celé linky) tzv. preventisty. Tito zaměstnanci dopravního podniku zamezují vstupu do vozidla osobám pod vlivem návykových látek (tyto osoby mohou obtěžovat ostatní cestující). Dále do vozidla nepustí neplaticí pasažéry, lidi konzumující nezabalené potraviny a nápoje, nebo osoby zapáchající a znečištěné. Tato služba má zlepšit kulturu cestování v MHD a také zvýšit bezpečnost řádných cestujících.

## 3.2 Návrh nových řešení

Návrhy nových řešení rozdělíme do pěti skupin, jako tomu bylo výše u hodnocení stávajících řešení. Cílem je vytvořit globální řešení, které bude použitelné pro každý městský dopravní podnik v ČR. Bude se skládat z funkčních stávajících řešení a z navržených nových řešení. Nová opatření se budou týkat především tarifní oblasti, jelikož z technického hlediska jsou stávající opatření dostačující.

### 3.2.1 Tarifní záležitosti a přírážky stanovené ve smluvních přepravních podmínkách

**Úprava výše přírážek** - Základem tarifních opatření bude zvýšení maximální sazby přírážky za cestu MHD bez platného jízdního dokladu z 1 500 Kč na 2 500 Kč. K tomuto kroku bude nutná úprava zákona č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě a pak následně i úprava smluvních přepravních podmínek jednotlivých podniků. Zvýšení této maximální přírážky je z důvodu, že částka 1 500 Kč již není v dnešní době dostatečně adekvátní. Navíc tato maximální hranice je spíše hranicí teoretickou. Dopravní podniky dávají svým dlužníkům (cestujícím bez platného jízdního dokladu) možnost zaplatit přírážku na místě, popř. do určitého dne od uskutečnění přestupku. Tím, že zaplatí včas, bude cestujícímu přírážka snížena, tak jak to má daný dopravní podnik uvedeno ve smluvních přepravních podmínkách. Díky tomuto opatření je maximální výše přírážky (současných 1 500 Kč) nedostatečná a je třeba zpřísnit celou politiku přírážek.

**Tabulka 11** Současné výše přírážek podle jednotlivých dopravních podniků za jízdu bez platného jízdního dokladu

|                    | Maximální výše přírážky (pokuty) | Přírážka při:   |                 |                  |                  |
|--------------------|----------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
|                    |                                  | platbě na místě | platbě do 5 dnů | platbě do 10 dnů | platbě do 15 dnů |
| Praha (DPP)        | 1 500 Kč                         | 800 Kč          | 800 Kč          | 800 Kč           | 800 Kč           |
| Brno (DPMB)        | 1 500 Kč                         | 800 Kč          | 800 Kč          | -                | -                |
| Ostrava (DPO)      | 1 500 Kč                         | 700 Kč          | 700 Kč          | -                | -                |
| Ústí n. L. (DPMUL) | 1 000 Kč                         | 500 Kč          | 600 Kč          | 700 Kč           | 700 Kč           |
| Pardubice (DPMP)   | 1 500 Kč                         | 800 Kč          | 800 Kč          | 800 Kč           | -                |

Zdroj: DPP, DPMB, DPO, DPMUL, DPMP, autor

**Tabulka 12** Příklad nově navrhované politiky přírážek za jízdu bez platného jízdního dokladu

|                 | Maximální výše přírážky (pokuty) | Přírážka při:   |                 |                  |                  |
|-----------------|----------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
|                 |                                  | Platbě na místě | platbě do 5 dnů | platbě do 10 dnů | platbě do 15 dnů |
| Dopravní podnik | 2 500 Kč                         | 1 500 Kč        | 1 750 Kč        | 2 000 Kč         | 2 250 Kč         |

Zdroj: autor

Výši přírážek si stanoví každý dopravní podnik sám, tak aby částky odpovídaly zvýšené maximální hranici 2 500 Kč. Nová maximální výše přírážky má být adekvátní k dnešním finančním standardům a má za úkol snížit množství cestujících bez platného jízdního dokladu.

Dalším způsobem jak omezit jízdy cestujících bez platného jízdního dokladu je znemožnění snížení přírážky, pokud daný cestující byl již někdy přistižen při jízdě bez jakéhokoliv jízdního dokladu. Cílem tohoto opatření je snížit počet cestujících, kteří jezdí opakovaně bez platné jízdenky. Některým cestujícím se vyplatí jezdit bez platného dokladu, i když jsou občas přistiženi a musí zaplatit přírážku, kterou mu dopravní podnik sníží při včasném zaplacení. Nevýhodou tohoto opatření je, že revizoři nemají možnost si při přepravní kontrole zjistit, zdali cestující už někdy přírážku dostal nebo ne. Jako řešení se nabízí zachování snížené přírážky při platbě na místě, tedy v hotovosti. Pokud by cestující platil přírážku později, už by takovému cestujícímu nebylo poskytnuto snížení přírážky.

**Úprava cen dlouhodobých jízenek** – Úkolem tohoto opatření je snížení cestujících bez platného jízdního dokladu v MHD, popř. změnit strukturu neplatících pasažérů. Brněnský dopravní podnik upravil mezi lety 2011 a 2013 ceny dlouhodobých jízenek pro děti a studenty. Výsledkem této úpravy ceníku byl pokles neplatících cestujících v dané věkové skupině. Lze se tedy předpokládat, že toto opatření lze použít na určitou rizikovou skupinu cestujících, jako jsou např. již zmíněné děti a studenti. Nevýhodou takového opatření je jeho finanční náročnost, z důvodu výpadku tržeb z dlouhodobých jízenek. Vše závisí na případném zvýšení počtu cestujících, resp. na zvýšeném prodeji daných jízenek. Vše by tak mělo být projednáno s objednavatelem dopravy, zdali bude dopravnímu doplácet propad v tržbách.

Podobnou věc aplikoval také vídeňský dopravní podnik (Wiener Linien). Ten snížil ceny ročních dlouhodobých jízenek a zaznamenal tak obrovský nárůst cestujících a zároveň také úbytek neplatících cestujících. [20]

**Akce typu „Podmíněná amnestie“** – Podmíněná amnestie proběhla v roce 2012 v dopravním podniku města Brna. Akce spočívala v uspořádání mimořádné noční kontroly v MHD. Cestujícímu, který se při přepravní kontrole neprokázal platným jízdním dokladem, byla nabídnuta tzv. Podmíněná amnestie. Pokud si takový cestující zakoupil do pěti pracovních dnů od uskutečnění kontroly, čtvrtletní nebo roční dlouhodobou jízdenku, bylo mu

nabídnuto uhradit pouze storno poplatků 50 Kč místo přírážky k jízdnému stanovené ve smluvních přepravních podmínkách.

**Tabulka 13** Zhodnocení průběhu akce „Podmíněná amnestie“

| Počet cestujících <sup>3</sup> | Využitá amnestie         | Nevyužitá amnestie       |                            |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
|                                | Počet využitých amnestií | Počet zaplacených sankcí | Počet nezaplacených sankcí |
| 78                             | 43                       | 9                        | 26                         |
| 100%                           | 55,13%                   | 11,54%                   | 33,33%                     |

Zdroj: DPMB, autor

Vzhledem k cíli akce, tedy k snížení cestujících bez platného jízdního dokladu a zároveň zvýšení prodeje předplacených jízdenek, byla tato akce shledána jako úspěšná. Brněnský dopravní podnik tuto akci ještě jednou zopakoval, na závěr roku 2012 a to při denní přepravní kontrole. Druhý pokus už tak úspěšný nebyl, podmíněnou amnestií využilo pouze 18% cestujících, u kterých byla zjištěna jízda bez platného jízdního dokladu. Obdobné akce uspořádaly také v Ostravě a Ústí nad Labem, kde se využití této akce pohybovalo kolem 20%. Jestliže si stanovíme přiměřená kritéria úspěšnosti této akce, lze ji doporučit jako opatření pro snížení počtu cestujících bez jízdenky a zároveň je to netradiční způsob podpory prodeje dlouhodobých předplacených jízdenek. Vzhledem k úspěšnosti jednotlivých pokusů lze říct, že akce Podmíněná amnestie je úspěšná hlavně při kontrolách, které jsou pořádány v nočních hodinách a lze ji jako opatření proti černým pasažérům doporučit.

### **3.2.2 Bezpečnější přepravní kontroly a obranné spreje**

Ve velkých městech (jako např. v Praze nebo Brně) by měli probíhat přepravní kontroly za účelem kontroly Smluvních přepravních podmínek a tarifu zásadně za účasti policie, ať už městské nebo té státní. V nočních hodinách je nutno vykonávat přepravní kontroly zásadně za účasti policie!

Dopravní podniky v menších městech (např. v Pardubicích nebo Ústí nad Labem) by do služby měli posílat minimálně 2 pracovníky (revizory) zároveň. Eliminuje se, popř. se sníží riziko napadení zaměstnanců daného dopravního podniku. Menší dopravní podniky přepravní kontroly v nočních hodinách neprovozují, resp. přepravní kontrolu provádí řidič vozidla v rámci nástupu předními dveřmi do vozidla, kdy kontroluje jízdenky cestujících.

<sup>3</sup> Jedná se o počet cestujících, u kterých byl proveden zápis o provedení přepravní kontroly, jedná se tedy o cestující bez platného jízdního dokladu.

Ať už bude přepravní kontrola probíhat za účasti policie nebo bez ní, je nutné, aby každý revizor byl vybaven nějakým obranným sprejem (pro revizory je lepší pěnový sprej STOPER, který zneškodní pouze útočnicka a neohrozí ostatní cestující jako obyčejný pepřový sprej). Totéž platí pro řidiče vozidel MHD. Je to rychlý způsob jak zneškodnit útočnicka do doby, než dorazí přivolaná pomoc.

Pokud všechny opatření selžou a dojde k napadení zaměstnance dopravního podniku, měl by danému zaměstnanci zaměstnavatel poskytnout určitou péči. Jako tomu je např. v Ústí nad Labem, kde může napadený využít 3 sezení u daného psychologa zdarma.

### **3.2.3 Technické vybavení vozidel MHD**

Kamerový systém ve vozidle MHD může zabránit napadení revizorů, různým incidentům mezi cestujícími nebo například omezí vandalismus. Nejpalčivějším problémem kamer je omezování lidské svobody. Tento systém tak naráží na základní právo člověka, které je ukotveno v ústavě České republiky. Kamery lze provozovat ve dvou režimech, a to offline a online. Offline systém znamená, že obsahuje záznamové zařízení. Pořizováním záznamu však dopravní podniky porušují lidská práva. Tento problém lze částečně vyřešit. V obou případech musí být vozidlo označeno, tak aby cestující věděli, že jsou ve vozidle kamery.

Jako první způsob se nabízí mít kamerový systém v režimu online, to znamená bez záznamového zařízení. Řidič vozidla bude mít u sebe obrazovku, kde bude mít obraz z jednotlivých kamer ve vozidle. Jestliže se bude ve vozidle něco dít, může tak zasáhnout nebo okamžitě přivolat pomoc. Nepořídí ale záznam jako důkazní materiál daného incidentu.

Druhý způsob spočívá v registraci offline systému a kamer ve vozidle u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Tento úřad vydal metodiku, podle které lze provozovat kamerový offline systém. Metodika říká, že záznam z kamer se může pořizovat pouze v případě nouze, přičemž nahrávání spustí řidič (např. stisknutím SOS tlačítka). Záznam pak má podle metodiky stanovenou maximální délku a také jsou určena pravidla na vyjmutí záznamu z počítače vozidla. Jestliže není záznam vyjmut do určité doby, záznam se automaticky smaže. Samostatnou věcí je pak zacházení s vyjmutým záznamem, se záznamem může manipulovat jen orgán činný v trestním řízení, takový záznam pak může být použit jako důkazní materiál.

Offline kamerový systém lze tedy v České republice provozovat. Je nutné si ale říct, zda převažují pozitivní věci nad těmi negativními. Kromě nutnosti registrace je velké

negativum i cena takového systému, vybavení jedné tramvaje v Brně stojí cca. 100 000 Kč. Velké plus je zase snížení vandalismu ve vozidle. Proto by měl každá dopravní podnik zvážit, co se mu vyplatí. Podnikům s velkým množstvím incidentů při přepravních kontrolách (popř. pokud vynakládají vysoké částky za odstranění škod po vandalech) se vyplatí offline systém i za cenu registrace u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Malým podnikům (s nízkým počtem problémů) se vyplatí spíše online kamerový systém, pokud kamerový systém vůbec chtějí.

S kamerovým systémem souvisí také tlačítka na rychlé přivolání pomoci (tzv. tlačítka nouze nebo SOS tlačítka). V dnešní době je toto tlačítka samozřejmostí a jde jen o propracovanost celého systému. Ten nejvíce propracovaný mají v hlavním městě, kde je probíhá úzká spolupráce dopravního podniku a městské policie. Pražské zpracování lze považovat za ideální. Pro ostatní podniky toto opatření bude moc nákladné, proto nelze pražský způsob globalizovat, jejich systém je jedinečný. Dané tlačítka má ve vozidlech každý dopravní podnik, vše pak jen záleží na době, kdy přijede k vozidlu přivolaná pomoc. Jedná se tedy o komunikaci řidiče (popř. revizora či jiné oprávněné osoby) s dispečerem MHD a následně i policií nebo záchrannou službou. Tady je potřeba trochu provázanosti a může se stát, že v menším městě bude pomoc na místě dřív než v Praze, kde je celý tento proces velmi rychlý.

Jako ideální se jeví také řešení dopravního podniku v Ústí nad Labem, kde revizoři mají také své tlačítka nouze a můžou si tak okamžitě přivolat pomoc i na místo mimo MHD. Takovéto opatření spolu s obranným sprejem zabrání napadení zaměstnance tako mimo vozidla např. při přemísťování mezi zastávkami MHD.

### **3.2.4 Záznamová zařízení revizorů**

Za standard se v dnešní době považuje (minimálně by mělo) vybavení revizora záznamovým zařízením neboli diktafonem. Tento jednoduchý prostředek může zabránit všelijakým incidentům u přepravních kontrol. Zabrání se také slovnímu napadání ze strany cestujících. Přepravní kontroly tak probíhají v poklidu, jelikož cestující je seznámen s tím, že je průběh přepravní kontroly nahráván téměř nic si pak nedovolí. Po vybavení revizorů diktafonem pak také klesne počet stížností na práci revizora. Pokud se nějaké objeví, záznam dokáže, jestli má cestující pravdu nebo ne. Dopravní podniky dneska nabízejí SMS jízdenky, musí tak mít zařízení ke kontrole jejich pravosti. V dopravním podniku města Ústí nad Labem spojili dohromady záznamové zařízení, zařízení na kontrolu SMS jízdenek a SOS tlačítka. K tomuto všemu stačí mobilní telefon, který bude mít nainstalované příslušné aplikace.

Revizor potom nemusí mít u sebe 4 zařízení (diktafon, zařízení na kontrolu SMS jízdenek a SOS tlačítko a telefon), ale stačí pouze jedno zařízení.

### **3.2.5 Opatření pro lidi bez domova**

Tento spíše sociální problém lze řešit různě, celá tato záležitost se může řešit jako v Praze, kde lidem bez domova vyloučeným z MHD v nočních hodinách je nabídnuta pomoc ve formě lůžka v azylovém domě či podobném zařízení. Pokud dotyčný souhlasí, tak je na místo přivolán terénní pracovník sociální služby nebo pracovníci azylových domů. Tito lidé pak vyhledají volné místo k přespání a oslovenému člověku bez střechy nad hlavou je pak zaplácena cesta na dané místo. Toto opatření je prospěšné pro dopravní podnik i lidi samotné. Za největší slabinu tohoto opatření lze považovat jeho nákladovost a to, že ho dopravní podnik neumí zorganizovat a provozovat sám. K tomuto opatření je potřeba součinnost, sociální služby, azylových domů a policie, která zajišťuje bezpečnost zúčastněných pracovníků.

Jestliže dopravní podnik nemůže takovéto opatření provozovat, měl by se držet aspoň pár základních opatření. Prvním z nich je vyloučení osoby bez domova z MHD po vzoru ostravského dopravního podniku. V Ostravě se osoby bez domova vylučují z přepravy za pomoci policie, řidič vozidla nebo revizor nahlásí policii výskyt bezdomovce ve vozidle, nahlásí také linku, spoj a čas kdy vozidlo dojede na svou nejbližší konečnou a tam je dotyčná osoba vyloučena z přepravy právě policii, která dojede na místo. Toto opatření by mělo být samozřejmostí hlavně v noci.

Každý dopravní podnik by měl mít ve svých smluvních přepravních podmínkách přírážku za znečištění vozidla nebo ohrožení bezpečnosti ostatních cestujících. Takovou to přírážku má např. pardubický dopravní podnik, kdy jejich smluvní přepravní podmínky říkají:

*Cestující, kteří úmyslně, z nedbalosti, příp. pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek znečistí vozidlo nebo jiné zařízení dopravce, a cestující, který svým jednáním ohrožuje bezpečnost nebo narušuje plynulost přepravy, obtěžuje cestující, nesplní pokyn či příkaz pověřené nebo jinak poruší přepravní řád, je povinen zaplatit přírážku ve výši 1 000,- Kč. Platbou přírážky se cestující nezbujuje povinnosti nahradit dopravci škodu, kterou mu svým jednáním eventuálně způsobí.*

Pokud dopravní podniky tuto přírážku mají, tak by měl být v přiměřené výši, popř. mít základní přírážku a cestující pak navíc ještě zaplatí způsobenou škodu, tak jak to má právě pardubický dopravní podnik.

Za poslední základní opatření můžeme považovat brněnské Preventisty. Pojetí tohoto opatření je trochu jiné než u předešlých opatření týkajících se lidí bez domova, je totiž preventivní a zabývá se kulturou cestování obecně. Preventisté mají za úkol nepouštět do vozidel brněnské MHD osoby pod vlivem návykových látek, lidi konzumující nezabalené potraviny a nápoje, nebo osoby zapáchající a znečištěné. Prozatím toto opatření funguje na frekventovaných linkách a zastávkách. Preventisty tvoří zaměstnanci dopravního podniku. Mají podobnou funkci, jakou měli průvodčí v MHD v minulém století. Masivnějšímu rozšíření tohoto opatření zabraňuje nedostatek financí. Preventisté v provozu mohou nahradit průvodčí nebo revizoři, kteří budou dohlížet na dodržování smluvních přepravních podmínek a navíc se budou zabývat kulturou cestování. Výhodou revizorů je to, že mohou přímo vybírat přírážky k jízdě za cestu bez jízdního dokladu.

Jako nejvhodnější opatření se pak jeví znovu zavedení průvodčích na vytížených a problémových linkách. Největší nevýhodou tohoto opatření je nárůst nákladů na zaměstnance. Tyto náklady pak budou částečně kompenzovány zvýšeným příjmem z prodeje jízdenek, jejichž prodej budou obstarávat právě průvodčí ve vozidle.

Pokud i přes zvýšené tržby bude toto opatření příliš nákladné, jeví se jako kompromisní řešení větší množství revizorů v provozu. Tak jako u preventistů je možné zajistit intenzivnější kontroly na vytížených a problémových linkách a díky častějším kontrolám by poklesl počet cestujících bez jízdenky, na tomto poklesu by se také podílelo zvýšení přírážek pro cestující bez jízdního dokladu. Vzroste také kultura cestování, jelikož revizoři mohou vykonávat práci preventistů.

## ZÁVĚR

Úkolem této práce bylo najít řešení problematiky nepřizpůsobivých cestujících v městské hromadné dopravě. K tomuto bylo zapotřebí rozklíčovat hlavní problémy dnešní MHD. Jako největšími problémy byli shledáni neplaticí cestující, agresivní cestující, kteří napadají zaměstnance dopravních podniků, lidé bez domova cestující vozidly MHD. Další velký problém představuje vandalismus a ničení majetku dopravních podniků. Vzhledem k velikosti tohoto problému a nepřesným a neúplným statistikám byl tento problém z bakalářské práce vyjmut.

Po stanovení problému s cestujícími v MHD přišla na řadu analýza současného stavu v České republice. V rámci objektivitu bylo do této práce vybráno 5 dopravních podniků. Jedná se tedy o dopravní podnik hl. města Prahy, dopravní podnik města Brna, dopravní podnik Ostrava, dopravní podnik města Ústí nad Labem a dopravní podnik města Pardubic. Při výběru společností se dbalo na velikost jednotlivých dopravních podniků, tak aby byly zastoupené podniky malé, střední i ty velké.

Záměrem celé práce pak bylo sestavení komplexního opatření jak problematiku nepřizpůsobivých cestujících v MHD řešit. Z analýzy vyplynulo, že po technické stránce jsou dopravní podniky dobře připravené a vybavené (fungující kamerové systémy, diktafony...). Co se týče tarifů a přírážek k jízdě, zde bylo shledáno, že současná maximální výše přírážky je neadekvátní k dnešní době a současné hodnotě peněz. V tarifní oblasti lze také ledacos změnit. Z analýzy a následného hodnocení současného stavu byla navržena tato opatření:

- změna maximální možné výše přírážky (nově 2 500 Kč), následně pak úprava celé politiky přírážek,
- úprava cen dlouhodobých časových jízdenek (po vzoru měst Brno a Vídeň),
- vykonávání akce Podmíněná amnestie (převážně v nočních hodinách),
- přepravní kontroly provádět za účasti policie (zejména v noci), u menších podniků minimálně ve dvou revizorech,
- vybavit všechny zaměstnance dopravních podniků, kteří jsou v provozu obrannými spreji,
- provozovat kamerové systémy ve vozidlech (převážně se jedná o online systém),
- zařadit mezi základní vybavení revizora diktafon a SOS tlačítko,

- provozovat sociální službu pro lidi bez domova (podobně jako v Praze),
- zařadit do provozu více lidí (ať už to jsou preventisté, revizoři nebo nově průvodčí),

Závěrem lze říct, že tato opatření mají jako celek snížit počet neplacících cestujících, zaručit větší bezpečnost zaměstnanců dopravních podniků, zamezit únikům tržeb a zvýšit kulturu cestování na lepší úroveň.

## POUŽITÁ LITERATURA

- [1] DRDLA, Pavel. *Technologie a řízení dopravy - městská hromadná doprava*. Vyd. 1. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2005, 136 s. ISBN 80-7194-804-7.
- [2] *MHD Žďár nad Sázavou: Nezávislé internetové stránky* [online]. [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <http://www.mhd-zr.xf.cz/legislat.htm>
- [3] SMLUVNÍ PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY: pro přepravu ve vozidlech MHD. *Dopravní podnik města Pardubic a. s.* [online]. 2014 [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <http://www.dpmp.cz/dpmp.cz/doc/spp20140701.pdf>
- [4] ČESKO. Zákon č. 194 ze dne 20. května 2010 o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2010, částka 65, s. 2210-2222. ve znění pozdějších předpisů. ISSN 1211-1244. [online]. [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=194~2F2010&rpp=15#seznam>
- [5] ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 26. dubna 1994 o silniční dopravě. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1994, částka 37, s. 1154-1161. ve znění pozdějších předpisů. ISSN 1211-1244. [online]. [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=111/1994&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=111/1994&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)
- [6] ČESKO. Zákon č. 266 ze dne 14. prosince 1994 o drahách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1994, částka 79, s. 3041-3054. ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonStruct.jsp?idBiblio=42341&nr=266~2F1994&rpp=15#local-content>
- [7] ČESKO. Zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 33, s. 1026-1368. ve znění pozdějších předpisů. ISSN 1211-1244. [online]. [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonInfo.jsp?idBiblio=74907&nr=89~2F2012&rpp=15#local-content>
- [8] ČESKO. Vyhláška č. 175 ze dne 15. června 2000 o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 54, s. 2535-2549. ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonInfo.jsp?idBiblio=49434&nr=175~2F2000&rpp=15#local-content>
- [9] ČESKO. Zákon č. 379 ze dne 19. srpna 2005 o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2005, částka 133, s. 7093-

7101. ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=60445&nr=379~2F2005&rpp=15#local-content>
- [10] ČESKO. Zákon č. 101 ze dne 4 dubna 2000 o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 32, s. 1521-1532. ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=49228&nr=101~2F2000&rpp=15#local-content>
- [11] Výroční zprávy. *Sdružení dopravních podniků ČR* [online]. 2012 [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <http://www.sdp-cr.cz/o-nas/vyrocní-zpravy/>
- [12] O nás. *Dopravní podnik hlavního města Prahy* [online]. 2014 [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <http://www.dpp.cz/o-nas/>
- [13] O nás. *Dopravní podnik města Brna a. s.* [online]. 2014 [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <http://www.dpmb.cz/>
- [14] O nás. *Dopravní podnik Ostrava* [online]. 2014 [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <http://dpo.cz/o-spolecnosti.html>
- [15] Zajímavosti z provozu. *Dopravní podnik města Ústí nad Labem a. s.* [online]. 2014 [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <http://dpmul.cz/index.php?art=133>
- [16] O nás. *Dopravní podnik města Pardubice a. s.* [online]. 2014 [cit. 2015-05-25]. Dostupné z: <http://www.dpmp.cz/o-nas/>
- [17] Práva a povinnosti. *Dopravní podnik hlavního města Prahy* [online]. 2014 [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <http://www.dpp.cz/prava-a-povinnosti/>
- [18] Přepravní podmínky. *Dopravní podnik města Brna a. s.* [online]. 2014 [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <http://www.dpmb.cz/>
- [19] Metodická doporučení. *Úřad pro ochranu osobních údajů* [online]. 2012 [cit. 2015-05-28]. Dostupné z: <https://www.uouu.cz/metodicka-doporuceni/ds3178/archiv=0&p1=1099>
- [20] Informationen. *Wiener Linien* [online]. 2015 [cit. 2015-05-25]. Dostupné z: <http://www.wienerlinien.at/eportal2/ep/contentView.do/pageTypeId/66526/programId/66858/contentTypeId/1001/channelId/-47186/contentId/77034>

## SEZNAM TABULEK

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabulka 1</b> Celkový počet cestujících a počet cestujících bez platného jízdního dokladu v DPP v letech 2011-2013 .....   | 34 |
| <b>Tabulka 2</b> Celkový počet cestujících a počet cestujících bez platného jízdního dokladu v DPMB v letech 2011-2013 .....  | 36 |
| <b>Tabulka 3</b> Vývoj struktury neplatičů jízdného za roky 2011 a 2013 v DPMB .....  | 37 |
| <b>Tabulka 4</b> Celkový počet cestujících a počet cestujících bez platného jízdního dokladu v DPO .....                      | 37 |
| <b>Tabulka 5</b> Celkový počet cestujících a počet cestujících bez platného jízdního dokladu v DPMUL .....                    | 38 |
| <b>Tabulka 6</b> Celkový počet cestujících a počet cestujících bez platného jízdního dokladu v DPMP v letech 2011 - 2013..... | 39 |
| <b>Tabulka 7</b> Počet cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 až 2013.....                                   | 40 |
| <b>Tabulka 8</b> Počet přepravených cestujících v letech 2011 až 2013 .....   | 40 |
| <b>Tabulka 9</b> Přírážky jednotlivých dopravních podniků za jízdu bez platného jízdního dokladu .....                        | 40 |
| <b>Tabulka 10</b> Přírážky jednotlivých dopravních podniků za jízdu bez platného jízdního dokladu .....                       | 50 |
| <b>Tabulka 11</b> Současné výše přírážek podle jednotlivých dopravních podniků za jízdu bez platného jízdního dokladu.....    | 54 |
| <b>Tabulka 12</b> Příklad nově navrhované politiky přírážek za jízdu bez platného jízdního dokladu .....                      | 54 |
| <b>Tabulka 13</b> Zhodnocení průběhu akce „Podmíněná amnestie“ .....  | 56 |

## SEZNAM OBRÁZKŮ

|   |    |
|---|----|
| <b>Obrázek 1</b> Vzor jízdenky Dopravního podniku hl. města Praha a její povinné náležitosti. (www.dpp.cz)..... | 16 |
| <b>Obrázek 2</b> Mapa sítí veřejné dopravy v České republice (www.cz.wikipedia.org) .....                       | 22 |
| <b>Obrázek 3</b> Vývoj celkových cestujících v letech 2011 – 2013 (DPP, autor) .....                            | 35 |
| <b>Obrázek 4</b> Vývoj cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 – 2013 (DPP, autor).....         | 35 |
| <b>Obrázek 5</b> Vývoj celkových cestujících v letech 2011 – 2013 (DPMB, autor) .....                           | 36 |
| <b>Obrázek 6</b> Vývoj cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 – 2013 (DPMB, autor).....        | 36 |
| <b>Obrázek 7</b> Vývoj celkových cestujících v letech 2011 – 2013 (DPO, autor).....                             | 37 |
| <b>Obrázek 8</b> Vývoj cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 – 2013 (DPO, autor).....         | 37 |
| <b>Obrázek 9</b> Vývoj celkových cestujících v letech 2011 – 2013 (DPMUL, autor).....                           | 38 |
| <b>Obrázek 10</b> Vývoj cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 – 2013 (DPMUL, autor).....      | 38 |
| <b>Obrázek 11</b> Vývoj celkových cestujících v letech 2011 – 2013 (DPMP, autor).....                           | 39 |
| <b>Obrázek 12</b> Vývoj cestujících bez platného jízdního dokladu v letech 2011 – 2013 (DPMP, autor).....       | 39 |
| <b>Obrázek 13</b> Počty napadených revizorů za roky 2011-2013.....  | 42 |

## SEZNAM ZKRATEK

|       |  |
|-------|--|
| DP    | dopravní podnik  |
| DPMB  | dopravní podnik města Brna                               |
| DPMP  | dopravní podnik města Pardubic a. s.                     |
| DPMUL | dopravní podnik města Ústí nad Labem                     |
| DPO   | dopravní podnik Ostrava                                  |
| DPP   | dopravní podnik hlavního města Prahy                     |
| EU    | Evropská unie  |
| GPS   | Global Positioning System<br>Globální polohovací systém  |
| MHD   | městský hromadná doprava                                 |
| SMS   | short message service služba<br>krátkých textových zpráv |
| SOS   | tísňový signál   |
| UOOU  | Úřad pro ochranu osobních údajů                          |
| USB   | Universal Serial Bus<br>sériová sběrnice                 |