

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Provozování senior taxi

Tomáš Pelc

Bakalářská práce

2017

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Tomáš Pelc**
Osobní číslo: **D14768**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Technologie a řízení dopravy: Logistické technologie**
Název tématu: **Provozování senior taxi**
Zadávací katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

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

Úvod

1. Analýza provozování senior taxi v České republice.
2. Návrhy změn při provozování senior taxi.
3. Zhodnocení navržených řešení.

Závěr

Rozsah grafických prací: 3 - 4
Rozsah pracovní zprávy: 30 - 40
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná
Seznam odborné literatury:

1. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o silniční dopravě. In: Sbírka zákonů. Pardubice, 1994, ročník 1994, 37/1994, 111/1994 Sb. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-111/historie>
2. Taxík Maxík. Dr.Max [online]. Praha, 2016 [cit. 2016-11-30]. Dostupné z: <https://www.drmax.cz/projekty-kterym-pomahame/2016/taxik-maxik>

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Jaroslav Kleprlík, Ph.D.
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání bakalářské práce: 1. února 2017
Termín odevzdání bakalářské práce: 2. června 2017


doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.
děkan

L.S.


doc. Ing. Jaromír Šírokový, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 3. února 2017

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. Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 9/2012, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 29. 5. 2017

Tomáš Pelc

Poděkování

Tímto bych rád poděkoval svému vedoucímu práce, panu doc. Ing. Jaroslavu Kleprlíkovi, Ph.D., za věnovaný čas, odbornou pomoc a cenné rady, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce.

Anotace

Práce analyzuje provozování senior taxi ve vybraných městech v České republice. Předkládá návrhy změn v provozování senior taxi u jednotlivých analyzovaných měst. Práce dále předkládá návrh zavedení senior taxi v novém městě.

Klíčová slova

návody, přeprava, senioři, služby, taxi, zdravotně hendikepovaní

TITLE

Operation senior taxi.

ANNOTAITON

The work analyzes the operation of a senior taxi in selected cities in the Czech Republic. It presents proposals changes in the operation of a senior taxi in individual analyzed cities. The work is also submitted a proposal to implement a senior taxi in the new city.

KEYWORDS

tutorials, transportation, seniors, services, taxi, disabled

Obsah

Seznam obrázků	9
Seznam tabulek.....	10
Seznam použitých zkratk.....	11
Úvod.....	12
1. Analýza provozování senior taxi ve městě Liberec.....	13
1.1 <i>Taxík Maxík</i>	13
1.2 <i>Informace pro dispečink</i>	14
1.3 <i>Taxík Maxík – statistika provozu senior taxi</i>	17
1.4 <i>Třináctero řidiče Taxíka Maxíka</i>	18
1.5 <i>Automobil.....</i>	21
1.6 <i>Analýza internetových stránek společnosti Taxík Maxík.....</i>	23
2 Senior taxi ve městě Brno.....	25
3 Senior taxi ve městě Kroměříž.....	27
4 Senior taxi ve městě Oslavany	30
5 Senior taxi ve městě Plzeň	31
5.1 <i>Podmínky objednání služby senior taxi</i>	32
5.2 <i>Poplatky spojené s využitím služby senior taxi.....</i>	33
5.3 <i>Automobil.....</i>	34
5.4 <i>Statistika provozu senior taxi</i>	37
5.5 <i>Řidič senior taxi</i>	39
6 Společnost zajišťující službu senior taxi v Bohumíně.....	41
6.1 <i>Princip služby senior taxi</i>	41
6.2 <i>KOMFORT LOGISTIC s.r.o. nabízí</i>	42
7 Návrhy změn v službách poskytující senior taxi ve městě Liberec.....	43
7.1 <i>Provozní doba</i>	43
7.2 <i>Aplikace</i>	43
7.3 <i>Nedostatek automobilů</i>	44
7.4 <i>Internetové stránky Libereckého senior taxi</i>	45
8 Návrh změn v službách poskytující senior taxi ve městech Brno, Kroměříž, Oslavany a Plzeň.....	46

8.1	<i>Provozní doba senior taxi</i>	46
8.2	<i>Cena služby senior taxi</i>	46
8.3	<i>Vhodné vozidlo senior taxi</i>	46
8.4	<i>Dispečink</i>	47
8.5	<i>Návod pro dispečera</i>	47
8.6	<i>Doprava mimo Plzeň</i>	48
8.7	<i>Aplikace pro tvorbu objednávek</i>	48
8.8	<i>Návod pro řidiče</i>	49
9	Návrh zavedení senior taxi v novém městě	50
9.1	<i>Oblast provozu senior taxi</i>	50
9.2	<i>Přepravní řád</i>	50
9.3	<i>Dispečink</i>	51
9.4	<i>Provozní doba senior taxi</i>	52
9.5	<i>Statistiky</i>	52
9.6	<i>Řidič senior taxi</i>	52
9.7	<i>Počet automobilů</i>	54
9.8	<i>Vhodné vozidlo</i>	54
9.9	<i>Internetové stránky</i>	55
10	Zhodnocení navržených opatření	56
10.1	<i>Vozidlo</i>	56
10.2	<i>Řidič</i>	58
10.3	<i>Dispečink</i>	58
10.4	<i>Ceník senior taxi</i>	61
	Závěr	62
	Seznam použitých informačních zdrojů	64

Seznam obrázků

Obrázek 1: Objednávka vytvořená v google kalendáři.....	15
Obrázek 2: Využití služby cílovými skupinami	17
Obrázek 3: Vývoj počtu uskutečněných jízd v měsíci.....	17
Obrázek 4: Vývoj průměrného počtu kilometrů za jednu jízdu.....	18
Obrázek 5: Příjmový pokladní doklad	20
Obrázek 6: Vyplněný příjmový pokladní dokad.....	20
Obrázek 7: Automobil Taxík Maxík.....	21
Obrázek 8: Nástupní stupínek.....	21
Obrázek 9: Plošina pro tělesně hendikepované	22
Obrázek 10: Internetové stránky komunitárního střediska	23
Obrázek 11: Internetové stránky společnosti Dr. Max.	24
Obrázek 12: Automobil Škoda Octavia	29
Obrázek 13: Automobil Wolksvagen Caddy	35
Obrázek 14: Automobil Renault Master	35
Obrázek 15: Plošina pro tělesně hendikepované	36
Obrázek 16: Počet přepravovaných osob.....	37
Obrázek 17: Počet zrušených jízd.....	38
Obrázek 18: Počet odmítnutých jízd.....	38
Obrázek 19: Počet ujetých kilometrů	39
Obrázek 20: Mechanická rampa	56
Obrázek 21: Nástupní schůdek	57
Obrázek 22: Výpočet mzdových nákladů na jednoho řidiče	58
Obrázek 23: Výpočet mzdových nákladů na jednoho dispečera	59

Seznam tabulek

Tabulka 1: Seznam jednotlivých položek vybavení vozidla	57
Tabulka 2: Seznam vybavení pracoviště	60

Seznam použitých zkratk

p.o.	Příspěvková organizace
ZTP	Zvlášť těžce postižení
ZTP/P	Zvlášť těžce postižení s průvodcem

Úvod

Bakalářská práce se zabývá analýzou provozování senior taxi ve městech Liberec, Brno, Kroměříž, Oslavany a Plzeň a návrhem změn ve službách senior taxi jednotlivých měst. Představuje společnosti, které provozují senior taxi v jednotlivých městech, jaké služby jsou poskytovány, za jakých podmínek, jakými prostředky. Práce uvádí řešení problematických aspektů, které z analýzy vyplývají. Zároveň i analýzou společnosti zajišťující provozování senior taxi ve městě Bohumín. Bakalářská práce se dále zabývá návrhem zavedení senior taxi v novém městě. Je to návod pro nově vznikající senior taxi, jak by mělo postupovat, aby byl provoz senior taxi co nejefektivnější. Autor pro tvorbu návodu vycházel z analýz služeb senior taxi jednotlivých měst. Poslední částí je zhodnocení navržených opatření, zde jsou opatření zhodnocena z finanční náročnosti.

Důvodem pro výběr tohoto tématu byl autorův osobní zájem o tuto službu. V současné době není služba senior taxi veřejně tolik známá. Autor se o ní chtěl dozvědět více a případně rozšířit pomocí práce toto téma mezi širší veřejnost. Zároveň má dost rodinných příslušníků v dané věkové kategorii a líbí se mu tento nápad z důvodu pomoci seniorům případně tělesně hendikepovaným.

Aktuálnost tématu podtrhuje i stoupající poměr stárnoucí populace a malá informovanost okolí o takovýchto službách pro seniory.

Cílem práce je analýza provozování senior taxi ve městech Liberec, Brno, Kroměříž, Oslavany, Plzeň a s tím spojené vyhledání problému a nedostatků, které služba obsahuje a sestavení návrhu změn ve službách poskytující senior taxi v jednotlivých městech. Zároveň cílem práce je i vytvoření návrhu zavedení senior taxi v novém městě. Jedná se o návod pro společnost, která se chce začít v tomto odvětví pohybovat a nemá žádné dřívější zkušenosti. Autor při tvorbě návodu čerpal z analýz jednotlivých měst z jejich zkušeností, ke kterým vytvořil své návrhy a poznámky, které pak použil pro finální návrh návodu.

1. Analýza provozování senior taxi ve městě Liberec

Kapitola se zabývá analýzou provozování senior taxi ve městě Liberec včetně kritického posouzení silných a slabých stránek. Problematické aspekty poskytování služby budou blíže popsány, včetně návrhu možných zlepšujících opatření (viz Kapitola 7).

1.1 Taxík Maxík

Služba Taxík Maxík neboli senior taxi vznikla dne 25.1.2016 (2). Služba je určena k přepravě seniorů a zdravotně znevýhodněných občanů města Liberce převážně do zdravotnických, sociálních zařízení a na úřady. Senior taxi provozuje Komunitní středisko Liberec, p.o.

Taxík Maxík je společná služba Nadace Charta 77 -Konto bariéry a sítě lékáren Dr. Max. Síť lékáren Dr. Max darovala dne 1.1.2016 (2) jedno procento bez DPH z každého zakoupeného produktu její společnosti na nákup dvou aut značky Ford Tourneo Custom (viz Obr. 7), která jsou opatřena žluto-bílým logem Taxík Maxík. Jedná se o sedmimístné automobily, kdy každý má najeto přibližně třicet tisíci kilometrů (2). Jeden automobil obsluhuje město Liberec a druhý město Prachatice. Jelikož se jedná o veřejnou službu města Liberec, zřizovatele Taxík Maxík, a cílovou skupinou jsou senioři a zdravotně hendikepovaní, byla tomu přizpůsobena i politika poskytovaných služeb. Zejména se jedná o jednotnou taxu ve výši 30,- Kč bez limitu ujeté vzdálenosti.

Autor nevidí problém v automobilu ani v ceně třicet korun za jízdu. Je to velmi přijatelná cena a nenavrhoval by přechod na platbu například deseti korun za kilometr jako je tomu u normálních taxi služeb.

Služba je určena pro seniory nad sedmdesát let. Mohou jí využívat jen obyvatelé města a pouze na území města. Okolní města jako je například Jablonec nad Nisou nebo Bílý Kostel nad Nisou nemohou tuto službu využívat. Služba umožňuje i přepravu doprovodu seniora nebo zdravotně hendikepovaného, který také platí třicet korun, protože se jedná o využití služby. Nejedná se o standardní Taxík, i když se tato služba jmenuje Taxík Maxík. Lidé si ho nemohou zastavit nebo přivolat jako je to u běžných Taxíků, ale musí provést objednání pomocí telefonického dispečinku. Na základě toho telefonátu dispečer vytvoří objednávku v kalendáři (viz Obr. 1) a pomocí počítače zde vyplní důležité údaje (viz Podkapitola 1.2). Provozní doba je od 7:00 do 11:00 a od 14:00 do 18:00 hodin pouze v pracovní dny.

Autor nevnímá jako problém, že okolní města jako je Jablonec nad Nisou nemohou službu senior taxi využívat. Došlo by k rozšíření už tak velké oblasti jako je Liberec o další města, což by vedlo za daných podmínek k neschopnosti obsloužit nově vzniklé lokality.

Problém naopak vnímá v provozní době a řešení navrhne v návrhu změn (viz Podkapitola 7.1).

1.2 Informace pro dispečink

Jsou to informace, které potřebuje dispečer k tomu, aby objednávku mohl zaevidovat. V dispečinku pracují dvě ženy, a to ve dvou směnách, přičemž jedna má na starost dopolední časy, tedy provoz od 7:00 do 11:00 a druhá odpolední časy, provoz od 14:00 do 18:00.

Provozní doba senior taxi je ovlivněna přípravou vozidla k jízdě a přistavením vozidla na požadované místo. Začátek pracovní doby prvního řidiče je v 6:30. Řidič má půl hodiny na zkontrolování vozidla před jízdou, doplnění provozních kapalin a přistavení vozidla na požadované místo určené objednavatelem služby senior taxi. Konec pracovní doby prvního řidiče je v 11:30. Řidič má půl hodiny na zkontrolování vozidla po jízdě a přistavení vozidla na parkoviště senior taxi. Začátek pracovní doby druhého řidiče je v 13:30. Řidič má půl hodiny na zkontrolování vozidla před jízdou, doplnění provozních kapalin a přistavení vozidla na požadované místo určené objednavatelem služby senior taxi. Konec pracovní doby druhého řidiče je v 18:30. Řidič má půl hodiny na zkontrolování vozidla po jízdě a přistavení vozidla na parkoviště senior taxi.

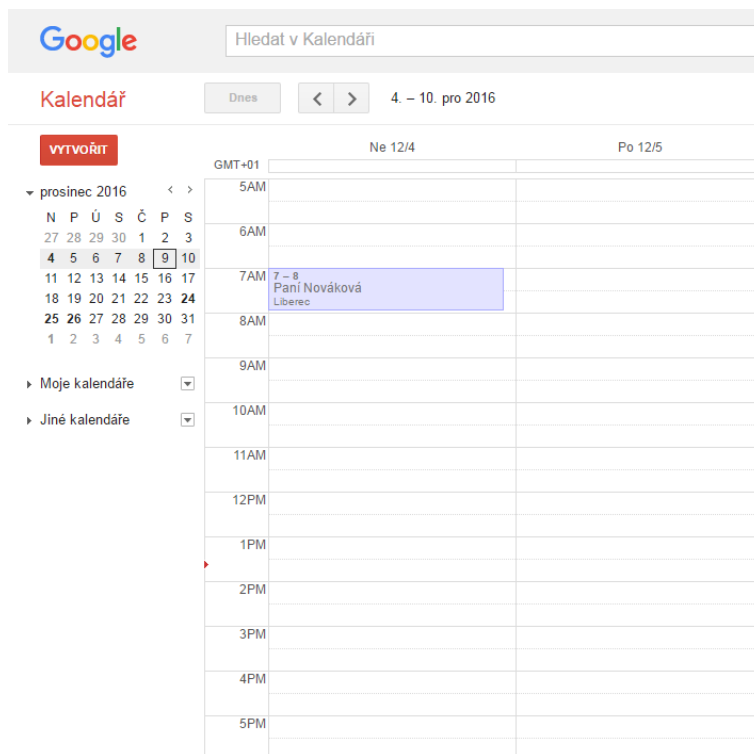
Autor hodnotí půl hodinu na přistavení vozidla a kontroly vozidla před a po jízdě jako dostačující a nenavrhuje řešení. Problém vnímá v provozní době, protože odběry krve jsou v nemocnicích stanoveny už na 6:30 hodin, a proto navrhuje změnu provozní doby (viz Podkapitola 7.1).

Zjišťují se důležité údaje:

1. Jméno a příjmení.
2. Počet přepravovaných osob.
3. Datum narození, aby dispečer věděl, že je osoba oprávněna k užití služby. V případě, že není starší sedmdesáti let tak musí sdělit číslo průkazu ZTP, ZTP/P k prokázání, že je zdravotně hendikepovaný.
4. Odkud, kam se pojedje pro naplánování jízd.
5. Kontaktní telefonní číslo, protože se často stane, že senioři zapomenou, že si službu objednali nebo je veze někdo z rodiny.

Dispečink pracuje formou google kalendáře, kdy je do google kalendáře zavedena objednávka dispečerem, protože zatím není vyvinuta aplikace, která by mohla google kalendář nahradit. Příklad objednávky vytvořené v google kalendáři (viz Obr. 1). Dopolední časy jsou

využívány téměř ke sto procentům (viz Obr. 3). Často se stává, že senioři nevědí přesnou adresu, kam se mají dostavit, ale i s tímto si dispečink poradí. Stačí, když senior sdělí alespoň jméno lékaře a dispečerka si už třeba pomocí googlu adresu sama vyhledá a zavede ji do objednávky.



Obrázek 1: Objednávka vytvořená v google kalendáři

[Zdroj: (5)]

Služba si už i našla své klienty, kteří jezdí pravidelně a jsou spokojeni. Je i mnoho lidí, kteří tuto službu teprve objevují, protože je relativně nová. Jsou i tací, kteří mají službu objednanou na každý den. Klienti často volají se jen ujistit, zda mají objednanou službu, protože se jedná o starší osoby a ty často zapomínají. Neobjednává se déle než na tři týdny dopředu z důvodu zapomnětlivosti klientů.

Z pohledu objednávání služby se zdá být maximální doba 3 týdnů vhodná. Kdyby se objednávky posunuly třeba na měsíc i déle. Vzhledem k zapomnětlivosti objednatelů služeb by mohlo docházet k situacím, kdy by daná služba již nebyla potřeba, a docházelo by k neefektivnímu vynakládání veřejných prostředků. **Mělo by to tedy negativní dopad na službu senior taxi, proto nebude navrhována změna.**

Služba se objednává telefonicky, kdy osoba, která chce objednat službu, zavolá na dispečink. Délka jedné jízdy je maximálně 60 minut. Objednávka musí být provedena nejméně jeden pracovní den dopředu před plánovanou jízdou. **Skutečnost, že není vytvořená**

aplikace k tvorbě objednávek, autor vnímá jako jeden z problémů a navrhuje řešení (viz Podkapitola 7.2).

Maxíkovo dvanáctero

Níže je uveden návod pro osobu, která má na starost dispečink. Soubor otázek na, které se dispečink ptá, aby získal potřebná data.

Obsah dvanáctera:

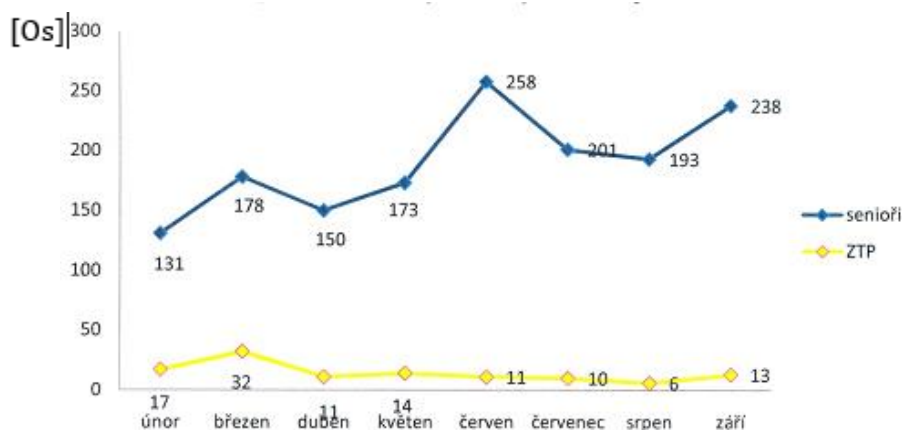
1. Slušně pozdravit slovy „Taxík Maxík Liberec, dobrý den“.
2. Zjistit datum přepravy.
3. Zjistit čas přepravy.
4. Zjistit počet přepravovaných osob.
5. Zjistit jména přepravovaných osob.
6. Zjistit datum narození přepravovaných osob, případně ověřit jinou oprávněnost pro přepravu (věk 70+, ZTP, ZTP/P).
7. Zjistit účel cesty.
8. Zjistit přesnou adresu, kam má být vůz přistaven.
9. Zjistit cílovou adresu cesty.
10. Zjistit přibližnou dobu přepravy.
11. Zjistit kontaktní telefon.
12. Slušně se rozloučit slovy „Taxík Maxík Vám přeje hezký den“.

Po zjištění těchto informací dispečer zavede objednávku do systému, tedy do google kalendáře, kde vyplní svůj email z důvodu střídání dispečerů, aby bylo vidět, kdo danou objednávku vyplnil. Následně vypočítá trasu pomocí aplikace google maps, kde zadá odkud, kam se pojedje a aplikace sama vyčíslí počet kilometrů, což slouží pro budoucí statistiku vývoje průměrného počtu kilometrů za jednu jízdu (viz Obr. 4). Objednávku následně uloží do google kalendáře pod příslušné datum.

Postup dispečinku je vhodně upraven, stejně jako seznam otázek. Daný postup je na jednu stranu vyčerpávající, co se informačního obsahu týče, avšak nikoliv časově. **Práci v google kalendáři autor nevnímá jako problém, ale jde tu hlavně o vytvoření aplikace, jak už je zmíněno v informacích pro dispečink (viz Podkapitola 1.2), kde bude všechno pohromadě a přehledné. Více o vytvoření aplikace v návrhu změn (viz Podkapitola 7.2).**

1.3 Taxík Maxík – statistika provozu senior taxi

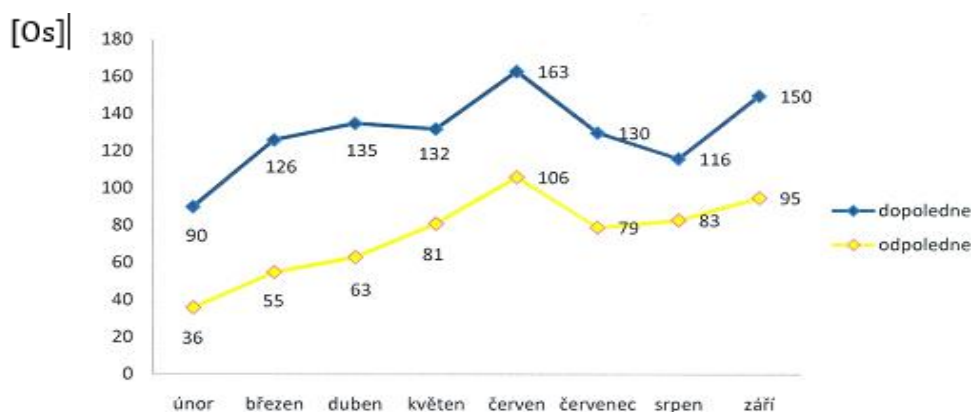
Statistika provozu senior taxi za období od 1.2.2016 do 30.9.2016 sledující využití služby oprávněnými osobami (3). Z grafu (viz Obr. 2) jde vidět, že senioři využívají službu o hodně více než zdravotně hendikepovaní. Je to dáno tím, že využívají jiné služby nebo městskou hromadnou dopravu.



Obrázek 2: Využití služby cílovými skupinami

[Zdroj: (3)]

Druhý graf ukazuje (viz Obr. 3), jak je vytíženo taxi v dopoledních a odpoledních hodinách. Výrazně převládá využití v dopoledních hodinách. Z grafů lze také vyčíst, jak probíhá nárůst využití služby po jednotlivých měsících. Lze konstatovat, že má spíše vzestupnou tendenci.

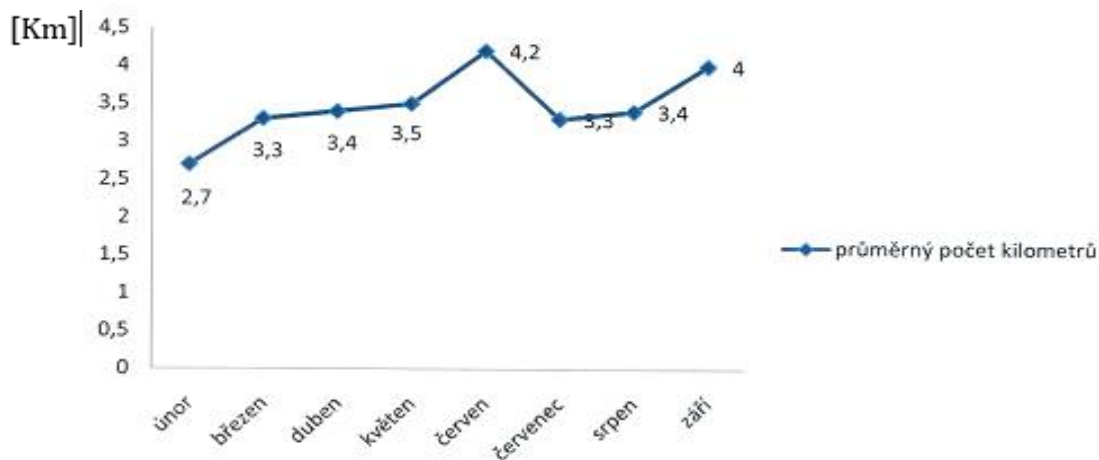


Obrázek 3: Vývoj počtu uskutečněných jízd v měsíci

[Zdroj: (3)]

Třetí graf sleduje vývoj průměrného počtu kilometrů za jednu jízdu (viz Obr. 4), z důvodu sledování informací potřebných k propočtu nákladů za jednu jízdu. Dané informace

jsou nezbytné pro případné úpravy sazby za poskytovanou službu. To znamená, že by se cena služby mohla měnit nejen směrem nahoru, tedy zdražovat, ale i směrem dolů, tedy zlevňovat.



Obrázek 4: Vývoj průměrného počtu kilometrů za jednu jízdu

[Zdroj: (3)]

V dopoledních časech je mnohem větší poptávka klientů po službě senior taxi (viz Obr. 3), kterou není společnost Taxík Maxík schopná uspokojit. Proto by bylo vhodné zajistit dodatečné přepravní kapacity, zejména pořízením nového automobilu k posílení dopoledních časů. Pořízení nového automobilu by přispělo k obslužení více zákazníků a tím pádem ke zkvalitnění služeb. Problém je řešen v návrhu změn (Podkapitola 7.3).

1.4 Třináctero řidiče Taxíka Maxíka

Obsahuje návod pro řidiče, jak se má chovat k automobilu, zákazníkům, časovému harmonogramu, veškeré jeho povinnosti, protože musí vyplňovat příjmové doklady (viz Obr. 5) na třicet korun za jízdy, musí pomáhat do auta.

S ohledem na typ poskytované služby je nutné upozornit na skutečnosti, že služba Taxík Maxík nenahrazuje službu formou doprovodu, tedy řidič vozidla poskytuje pouze dopravu a asistenci s nástupem a výstupem. Další služby jako nošení tašek s nákupem nejsou poskytovány. Stává se v mnoha případech, že senioři se to pokoušejí využít nebo zneužít. Ale jedná se o službu poskytující pouze přepravu a to znamená, že řidič klienta vyloží a musí hned jet pro další osobu, která má službu objednanou, aby splnil harmonogram a nedocházelo ke zpožděním, když jsou senioři většinou objednaní na určitou hodinu k lékaři.

Autor vnímá problém ve vyplňování příjmového pokladního dokladu, protože to zdržuje jak řidiče, tak i přepravovanou osobu, která má danou službu objednanou. Navrhuje řešení (viz Podkapitola 7.2).

Obsah třináctera:

1. Po příchodu do zaměstnání musí řidič vždy překontrolovat stav přijatých objednávek pomocí telefonu, tabletu nebo notebooku kde má google kalendář se všemi uzavřenými objednávkami.
2. Před započítáním jízdy zkontrolujte technický stav vozidla.
3. Přistavit vozidlo na objednanou adresu nejpozději dvě minuty před sjednaným časem.
4. V případě, že se do pěti minut od smluveného času nástupu přepravovaná osoba nedostaví, řidič zavolá na kontaktní číslo uvedené v objednávce.
5. Před nástupem přepravovaného do vozu zkontroluje oprávněnost pro přepravu. Přepravovaná osoba musí předložit platný občanský průkaz nebo pas. V případě přepravování tělesně hendikepovaných musí být předložen průkazu ZTP, ZTP/P.
6. Pomáhá přepravovaným osobám do vozu a z vozu, včetně otevření a zavření dveří.
7. Dbá na bezpečnost, osobně dohlédne na připoutání všech přepravovaných osob.
8. Vybere v hotovosti částku odpovídající počtu přepravovaných osob a délce přepravy (třicet korun/osoba/hodina).
9. Na každou přepravu vystaví řádně vyplněný příjmový pokladní doklad (viz Obr. 5) včetně podpisu řidičí a přepravované osoby.
10. Odmítne přepravu osoby, která je viditelně dezorientovaná nebo pod vlivem omamných látek. Tuto skutečnost bez prodlení nahlásí telefonicky svému přímému nadřízenému.
11. Odmítne přepravu volně se pohybujících zvířat, s výjimkou asistenčních psů.
12. Neprodleně telefonicky informuje dispečera v případě neúspěšného kontaktování přepravované osoby nebo v případě nenadálého zrušení přepravy ze strany přepravovaného.
13. Neprodleně telefonicky informuje dispečera v případě konfliktu v průběhu přepravy, který by mohl vést ke vzniku stížnosti na chování řidiče či kvalitu poskytovaných služeb.

Řidič nemusí být speciálně proškolen, ale řidiči Taxík Maxík absolvovali školení v autoškole, osobní pohovor a psychotesty. Školení první pomoci, které trvalo 1-2 hodiny. Stejně jako zaměstnanci komunitního střediska, protože vlastně všichni pracují s určitou cílovou skupinou.

Příjmový pokladní doklad č.: ze dne 200

Firma:	Cena bez DPH	
DIČ:	+% DPH	
	Celkem Kč	

Slovy

Přijato od

DIČ:

Účel platby

Přijal:

Obrázek 5: Příjmový pokladní doklad

[Zdroj: (4)]

Příklad vyplněného příjmové pokladního dokladu. Orientační doba vyplnění činí maximálně tři minuty.

Příjmový pokladní doklad č.: 23 ze dne 10.1.20017

Firma: TAXIK Maxík	Cena bez DPH	30
DIČ:	+% DPH	30
	Celkem Kč	30

Slovy Třicet korun

Přijato od Novák Jaroslav

DIČ:

Účel platby Užití senior taxi

Přijal: Mirek Novotný

Obrázek 6: Vyplněný příjmový pokladní doklad

[Zdroj: (2), vyplnil autor]

Autor nevnímá problém v rozsahu třináctera neboli instrukcí pro řidiče ani v jeho proškolení. Hodnotí tuto skutečnost pozitivně a nenavrhuje změny.

1.5 Automobil

Společnost Taxík Maxík v Liberci disponuje jedním automobilem značky Ford Tourneo Custom. Jedná se sedmimístný automobil se žluto-bílým nápisem (viz Obr. 7). Automobil je vybaven plošinou pro přepravu tělesně hendikepovaných (viz Obr. 9) a nástupním stupínkem (viz Obr. 8) pro lepší nastupování a vystupování z vozu.



Obrázek 7: Automobil Taxík Maxík

[Zdroj: fotografie pořízená autorem]

Ilustrační fotografie pořízená autorem zobrazuje nástupní schůdek pro snadnější nastupování a vystupování do prostoru pro cestující.



Obrázek 8: Nástupní stupínek

[Zdroj: fotografie pořízená autorem]

Ilustrační fotografie pořízená autorem, zobrazující nájezdnou plošinu pro tělesně hendikepované pro jejich snazší najíždění případně vyjíždění do nebo z vozu.



Obrázek 9: Plošina pro tělesně hendikepované

[Zdroj: fotografie pořízená autorem]

Do budoucna se neplánuje nákup dalšího automobilu pro město Liberec, s ohledem na další rozšiřování poskytování služeb do dalších měst, kde tato služba schází jako je například Mladá Boleslav nebo Česká Lípa. Nákup nového automobilu pro město Liberec by byl nutný pouze v případě porouchání současného automobilu nebo případná obnova vozového parku, která je plánovaná na každých pět let. Obnova vozidel je plánovaná na každých pět let z důvodu daňového odpisování. Automobily i všechny nákladní automobily jsou od roku 2008 zařazeny do druhé odpisové skupiny s dobou daňového odpisování pěti let. (6).

Společnost Taxík Maxík současně disponuje jedním automobilem značky Ford Tourneo Custom, který byl pořízen na začátku roku 2016 (2). Automobil má ke dni 1.3.2017 najeto čtyřicet tisíc kilometrů (3).

Autorovi se líbí, že síť lékáren Dr. Max. a Nadace Charta 77 chtějí službu senior taxi rozšířit do měst, kde tato služba není. Zároveň mu přijde velice dobré nákup nového automobilu při jeho poškození a obnova vozového parku z hlediska opotřebení. Naopak hodnotí negativně, mít ve městě jako je Liberec jeden automobil, když je evidentní, že je o tuto službu zájem a mohla by se více rozrůstat i o okolní města. Problém bude řešen (viz Podkapitola 7.3).

Autor samotný automobil vnímá, jako velice vhodný prostředek není ani malý jako klasický pětimístný osobní automobil a ani velký jako dodávka. Je opatřen vhodnými prvky pro nástup a výstup, tudíž není důvod ke změně.

1.6 Analýza internetových stránek společnosti Taxík Maxík

Společnost Taxík Maxík nemá vlastní internetové stránky. Informace o této službě pomocí internetového portálu může kdokoli najít na stránkách komunitního střediska Liberec pod kolonkou Taxík Maxík (3) nebo na stránkách společnosti Dr. Max pod kolonkou projekty, kterým pomáháme⁶⁴ (2). Na stránkách komunitního střediska Liberec (viz Obr. 10) se dočtete, jak si službu objednat, na jakém telefonním čísle, provozní dobu, cenu jízdy a kontaktní osobu, dále na stránkách komunitního střediska Liberec pod kolonkou Taxík Maxík (3) najdete rubriku novinek, které se dějí v městě Liberec spojené s provozem senior taxi.



Obrázek 10: Internetové stránky komunitárního střediska

[Zdroj: (3)]

Na stránkách společnosti Dr. Max (viz Obr. 11) se dočtete co je Taxík Maxík, kde Taxík Maxík jezdí, jak ho objednat a kdo na projektu spolupracuje.



Obrázek 11: Internetové stránky společnosti Dr. Max.

[Zdroj: (2)]

Autor hodnotí aktuálnost obou internetových stránek jak komunitního střediska Liberec (3) tak i společnosti Dr. Max (2) jako velice nedostačující. Internetové stránky poskytují velice stručné informace a malé množství. K rozšíření informovanosti autor této práce doporučuje založit pro danou službu vlastní webové stránky (viz Podkapitola 7.4).

2 Senior taxi ve městě Brno

Kapitola se zabývá společností provozující senior taxi ve městě Brno, a to konkrétně společností Top 1 Taxi Brno včetně základních informací.

Společnost Top 1 Taxi Brno

Služba senior taxi je určena pro všechny brněnské seniory, a především osoby se zhoršenou pohybovostí (7). U služby senior taxi se počítá se zhoršenou pohyblivostí zákazníka, společnost Top1Taxi zajišťuje vyškoleného řidiče, který je schopen pomoci s nástupem i výstupem z automobilu, popřípadě vynést nákup, nebo jiná zavazadla.

Senior taxi pro obce

Společnost Top 1 Taxi Brno nabízí obcím službu přepravy občanů důchodového věku například k lékaři, do nemocnice či do lékárny. Služba senior taxi se stává nedílnou součástí sociální politiky, velmi vítanou ve všech obcích, které ji již zavedly (7).

Princip obecního senior taxi:

1. Město určí adresy míst – destinací obecního senior taxi (např. nemocnice, lékaři, lékárny, rehabilitace, pošty, úřady...)
2. Senior – typicky osoba starší 70 let, či držitel senior pasu – si dopravu objedná 24 hodin předem. Na dané místo ho automobil Top1Taxi zaveze, včetně jedné osoby doprovodu zdarma pro hendikepované senior.
3. Senior zaplatí pouze za přistavení vozidla částku 20,-Kč. Cenu za ujeté kilometry proplácí město

Autor kladně hodnotí cenu 20 Kč za přistavení vozidla a bezplatnou jízdu doprovodu a nenavrhuje změnu.

Kontrola služby ze strany obce:

- Obce si mohou stanovit měsíční limit čerpání služby, omezit počet jízd na osobu.
- Pro kontrolu slouží: jednak objednávkový systém, který zobrazuje podrobnosti jednotlivých jízd a GPS monitoring, který zaznamenává a umožňuje zpětně dohledat reálný pohyb vozidla při uskutečnění objednané jízdy.

Výhody pro obec

Obec získá personál s praxí přepravy seniorů a hendikepovaných občanů, dvaceti čtyřhodinový dispečink a naprostou transparentnost realizovaných jízd a zpětnou kontrolu vynaložených prostředků (7).

Společnost Top 1 Taxi Brno zajišťuje nabídnout bohaté zkušenosti provozu senior taxi služby a přepravu ekologickými vozidly, ale také možnost zvýšit kredit obce v očích starších občanů.

Společnost Top 1 Taxi Brno zároveň zajišťuje ušetření na vstupu – řešení od Top 1 Taxi totiž nevyžaduje žádnou vstupní investici, a ušetření i na výstupu, jelikož je společnost plátcem DPH.

Autor kladně hodnotí zavedení vlastního personálu s praxí přepravy seniorů a hendikepovaných občanů, dvaceti čtyřhodinový dispečink a naprostou transparentnost realizovaných jízd.

3 Senior taxi ve městě Kroměříž

Kapitola se zabývá stručným popisem služby senior taxi ve městě Kroměříž. Služba senior taxi vznikla dne 2. ledna 2017 a službu provozuje organizace Sociální služby města Kroměříž (9). Cílem služby je zabezpečit seniorům nebo osobám se zdravotním postižením možnost bezpečné přepravy po městě a okolí Kroměříže. Jelikož jde o službu, jejíž provoz vzhledem k nákladům a charakteristice služby musí být podpořen ze strany města Kroměříže, je nutné nastavit určitá pravidla pro provoz této služby.

Pravidla služby senior taxi:

- Provozní doba senior taxi je od 6:30 do 15:00 hodin.
- Objednání služby senior taxi je možné pouze telefonicky, a to minimálně jeden den před zamýšlenou jízdou.
- Cílové skupiny jsou senioři od 65 let nebo osoby se zdravotním postižením, kteří jsou držitelé průkazu ZTP, ZTP/P.
- Službu senior taxi lze využít pro přepravu k lékaři, do nemocnice, do lékárny, na městský úřad.
- Cena služby senior taxi je 15 Kč za ujetý kilometr, při čemž nástupní sazba je 15 Kč a další poplatky v případě čekání jsou 2 Kč za jednu minutu čekání. Je zde možné si taxík zarezervovat i na celou hodinu v případě, že si senior chce vyřídit své záležitosti v tomto případě zaplatí částku jako za hodinu čekání, a to ve výši 120 Kč.

Autor hodnotí provozní dobu jako nevyhovující, protože odběry krve jsou stanoveny ve většině nemocnic už na 6:30. S přihlédnutím ke kontrole vozidla před jízdou a přistavení vozidla navrhuje její změnu (viz Podkapitola 8.1). Negativně hodnotí i platbu 15 korun za ujetý kilometr a navrhuje změnu (viz Podkapitola 8.2). Naopak kladně hodnotí využívání cílovými skupinami už od 65 let.

Výhody služby:

- V případě doprovodu osoby se zdravotním postižením, a to i v případě asistenčního psa, doprovod žádnou úhradu za službu neplatí.

- V případě osoby se sluchovým postižením může být zaslána objednávka formou SMS zprávy na uvedené telefonní číslo a objednateli služby bude dána zpětná vazba o potvrzení objednávky.
- Platba za službu je v rámci využití vozidla, tedy v případě více přepravovaných osob spadajících do uvedené cílové skupiny, se platí jednotná výše uvedená cena služby.
- Snížení docházkové vzdálenosti s komfortní přepravou.
- Zajištění pomoci, podpory ze strany řidiče, vždy dle individuálních požadavků.
- Zajištění bezpečnosti a mobility s jasně stanovenými pravidly.
- Snížení závislosti ve využití dopravy na svých rodinných příslušnících či známých.

Autor kladně hodnotí bezplatnou jízdu asistenčního psa a doprovodu. Velice kladně hodnotí zaslání objednávky formou SMS pro sluchově postižené o potvrzení objednávky. Kladně je hodnocena i pomoc seniorům ze strany řidiče například nástup a výstup z vozidla, případně pomoc se zavazadly.

Jelikož je služba senior taxi v Kroměříži relativně nová nemají zde žádný speciální automobil s nástupním stupínkem nebo s plošinou pro nástup a výstup imobilních cestujících. Provoz senior taxi je pokryt vozidlem značky Škoda Octavia bílé barvy, které je opatřeno žlutočerným logem s nápisem senior taxi na boku předních dveří řidiče a střešní svítlnou žluté barvy s nápisem taxi (viz. Obr 12). Služba senior taxi bude po roce vyhodnocena a podle využití služby se město Kroměříž rozhodne, zda v službě senior taxi bude či nebude pokračovat. Pokud se rozhodne v pokračování služby, město Kroměříž zakoupí nové vozidlo i s plošinou, aby byla služba senior taxi umožněna i pro imobilní spoluobčany (10). **Autor chápe, že dojde k nákupu speciálního automobilu až po roce, kdy se zjistí, jak byla služba využívána, ale do této doby nemůže Kroměřížské senior taxi tvrdit, že obstarává přepravu zdravotně postižených osob, které jsou držitelé průkazu ZTP, ZTP/P.**

Automobil Škoda Octavia (viz. Obr 12) není opatřen žádným pomocným prvkem pro snazší nástup a výstup seniorů z vozidla ani plošinou pro přepravu tělesně hendikepovaných. Z tohoto důvodu autor vnímá skutečnost, že Kroměřížské senior taxi není vybaveno vhodným speciálním automobilem jako veliký problém a navrhuje řešení (viz Podkapitola 8.3).



Obrázek 12: Automobil Škoda Octavia

[Zdroj: (9)]

4 Senior taxi ve městě Oslavany

Kapitola se zabývá stručným popisem služby senior taxi ve městě Oslavany. Služba senior taxi vznikla dne 1. února 2015 (11).

Kritéria služby senior taxi:

- Služba senior taxi je určena pro občany s trvalým bydlištěm v Oslavanech.
- Občané, kteří si chtějí službu senior taxi objednat, musejí být starší 65 let a, nebo držitelé průkazu ZTP, ZTP/P pro prokázání zdravotního postižení.
- Služba je poskytována pro Oslavany, Padochov a Ivančice.
- Službu senior taxi lze využít k návštěvě a využití služeb v Oslavanech a Ivančicích, a to konkrétně návštěva lékaře, pošty, Městského úřadu, nákupu, návštěva přátel.
- Provozní doba služby senior taxi je od pondělí do pátku, konkrétně od 7:00 do 14:00 hodin.
- Objednání služby je možno pouze telefonicky to vždy minimálně jeden den před zamýšlenou jízdou.
- Podmínkou poskytnutí služby je souhlas oprávněného občana s nakládáním s osobními daty. Po podpisu souhlasu budou zájemcům vystaveny taxi karty, které budou sloužit k poskytnutí služby a budou nepřenosné. O taxi karty lze zažádat na Městském úřadě v Oslavanech a Padochově.
- Cena služby za osobu činí 10 korun za jízdu v Oslavanech a Padochově a 20 Kč za jízdu v Ivančicích.
- Při nástupu do vozidla je nutno předložit platnou taxi kartu a platný občanský průkaz.

Autor kladně hodnotí možnost přepravy osob starších 65 let a cenu služby 10 Kč za jízdu v Oslavanech a 20 Kč za jízdu v Ivančicích. Naopak negativně hodnotí provozní dobu, protože odběry krve jsou stanoveny ve většině nemocnic už na 6:30. S přihlédnutím ke kontrole vozidla před jízdou a přistavení vozidla navrhuje její změnu (viz Podkapitola 8.1).

5 Senior taxi ve městě Plzeň

Kapitola se zabývá provozování senior taxi ve městě Plzeň. Službu senior taxi ve městě Plzeň provozují od 1.4.2014 Plzeňské městské dopravní podniky, a.s. Službu senior taxi lze využít od 6:00 do 22:00 hodin, 7 dní v týdnu.

Autor nevnímá problém v provozní době. Naopak provozní dobu hodnotí jako velice přijatelnou a vyhovující.

Služba je určena pro majitele průkazu ZTP nebo ZTP/P a pro občany, kteří jsou starší 70 let, doprovod seniora nebo doprovod ZTP, ZTP/P. Doprovod musí být dopředu uveden v objednávce. Službu lze využít v případě potřeby dopravit se na úřad, pro nákup, k lékaři, za kulturou dá se říci, že službu senior taxi lze využít pro dopravu kamkoliv za splnění podmínek. Podmínkou je, že musejí být občany města Plzně. To znamená musí mít v Plzni trvalé bydliště a souhlas občana s nakládáním s osobními daty, která provozovatel potřebuje k vedení provozního deníku. Výjimky se dají dělat pro občany, kteří nejsou občany města Plzně, ale jsou zde dlouhodobě ubytovaní například v chráněných ústavech. Samotné senior taxi má ještě doplňkovou službu, která je zajištěna pomocí dvou upravených Renaultů Master (viz Kapitola 5.3). Jedná se o převoz zdravotně postižených školáků do škol, a ještě k tomu se přidala služba, kdy se vozí klienti chráněného bydlení do chráněných dílen.

Plzeňské senior taxi se od ostatních senior taxi provozovaných v jiných městech liší poskytující službou, konkrétně poskytuje dopravu i na nákup a pomoc například s taškami, dá se říci, že se snaží co nejvíce usnadnit seniorům život. Senior taxi v jiných městech většinou poskytují pouze dopravu do sociálních a zdravotnických center. Autor nenavrhuje změnu pro Plzeňské senior taxi na službu poskytující jen dopravu do sociálních a zdravotnických center. Plzeňské senior taxi vlastní čtyři automobily pro samostatnou obsluhu poptávek po senior taxi a další dva automobily pro doplňkovou službu, převozu zdravotně postižených dětí do škol a klientů chráněného bydlení do chráněných dílen. Plzeňské senior taxi tedy dokáže bez problému pomocí čtyř automobilů pokrýt poptávku po senior taxi je tedy zbytečné měnit službu pouze na dopravu do sociálních a zdravotnických zařízení, když by mohlo dojít k nevyužívání jednoho z automobilů. Časem jak stárne populace, bude i přibývat lidí poptávající službu senior taxi tím dojde k zvýšení poptávky. V tomto případě má Plzeňské senior taxi výhodu a možnost změny služby pouze na poskytování dopravy a asistence s nástupem a výstupem a tím možnost uspokojení případného zvýšení poptávky, bez nutnosti nákupu dalších automobilů.

5.1 Podmínky objednání služby senior taxi

Dispečink přijímá objednávky nonstop 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Dispečeri, kteří mají na starost objednávky senior taxi, jsou zároveň i dispečeri Plzeňských městských dopravních podniků. Není vytyčena konkrétní osoba, která by měla na starosti jen dispečink senior taxi. Službu senior taxi lze objednat nejdříve 21 dní předem a nejpozději 1-2 dny před uskutečňovanou jízdou. Ze začátku to bylo myšleno, kvůli tomu, že nebylo známo, jak velký zájem o službu senior taxi bude, tak aby byl řidič v pohotovosti, aby se vědělo dva dny předem, zdali bude pro řidiče práce. Jedná se o dopravu objednávkovou, proto nemůže vznikat objednávka v ten samý den, v jakém má být uskutečňována jízda. Pokud někdo zavolá a potřebuje jet ještě v ten samý den, bohužel mu nemůže být vyhověno i kdyby zrovna bylo volné auto. Muselo by se jednat o režim taxi a ten Plzeňské senior taxi neposkytuje. Objednání služby je možné pouze telefonickou formou. Objednává se vždy pouze jedna jízda, v případě zpáteční jízdy je nutné domluvit novou objednávku. Příklad objednání: Ve středu 16.4.2015 v 10:00 hodin potřebuje senior jet k lékaři. Objedná jízdu nejpozději v pondělí 14.4.2015, v případě, pokud potřebuje jet zpět, domluví zároveň jízdu od lékaře. Jedná se tedy o dvě samostatné objednávky.

Autor hodnotí kladně provozní dobu dispečinku, konkrétně příjem objednávek 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Je to však zapříčiněno tím, že dispečeri senior taxi jsou zároveň i dispečeri Plzeňských městských dopravních podniků. Skutečnost, že není určena samostatná osoba, která by měla na starosti jen dispečink senior taxi, a je pod záštitou Plzeňských městských dopravních podniků vnímá autor jako jeden z problémů a navrhuje řešení (viz Podkapitola 8.4). Autor navrhuje zavedení návodu pro osobu, která má na starosti dispečink, konkrétně soubor otázek, na které se dispečer ptá, aby získal potřebná data pro tvorbu objednávky. Návod je rozepsán (viz Podkapitola 8.5).

Z pohledu objednávání služby se zdá být maximální doba 21 dnů vhodná. Kdyby se objednávky posunuly třeba na měsíc i déle. Vzhledem k zapomnětlivosti objednatelů služeb by mohlo docházet k situacím, kdy by daná služba již nebyla potřeba, a docházelo by k neefektivnímu vynakládání veřejných prostředků. Mělo by to tedy negativní dopad na službu senior taxi, proto nebude navrhována změna. Autor nenavrhuje změnu ani v objednání 1-2 dny před uskutečňovanou jízdou. Jedná se o objednávkovou službu, a ne o taxislužbu jako takovou.

Informace pro tvorbu objednávky

Jedná se o informace, které by si měl objednavatel služby připravit dopředu, aby nedocházelo k zbytečným časovým prodlevám, a které slouží pro tvorbu objednávky.

- Počet přepravovaných osob.
- Jméno a příjmení všech osob, které se budou přepravovat.
- Datum narození nebo číslo průkazu ZTP, ZTP/P všech osob.
- Adresu trvalého bydliště všech osob.
- Datum, čas a místo nástupu.
- Místo výstupu.
- Telefonní číslo.
- Případně si rozmyslet i jiný možný čas přepravy. Může se stát, že požadovaný termín bude již obsazen.

Autor hodnotí informace, které se zjišťují pro tvorbu objednávky jako dostačující a nenavrhuje změny ani žádné doplnění.

5.2 Poplatky spojené s využitím služby senior taxi

Částka spojená s využitím služby po Plzni:

- Nástupní cena 10 Kč za osobu.
- Jednorázové jízdné 20 Kč za osobu (10 Kč za dítě).
- Částka se platí při nástupu do vozidla.
- Stačí podepsat formulář u řidiče.

Příklad platby s využitím služby senior taxi po Plzni: Osoba je starší 70 let nebo držitel průkazu ZTP, ZTP/P a má objednanou jízdu do Nemocnice. Při nástupu zaplatí 30 Kč, podepíše formulář a obdrží příjmový doklad. Pokud cestuje více osob, platí každá osoba samostatně.

Částka spojená s využitím služby mimo Plzeň:

- Nástupní cena 10 Kč za osobu.
- Dále se platí 11 Kč za každý ujetý kilometr za celé vozidlo bez ohledu na počet osob.
- Odpovídající částka se platí při výstupu.
- Stačí podepsat formulář u řidiče.

Příklad platby s využitím služby senior taxi mimo Plzeň: Osoba je starší 70 let nebo držitel průkazu ZTP, ZTP/P a potřebuje se dopravit do sousedních Rokycan. Při výstupu zaplatí 10 Kč nástupní cenu a 187 Kč za 17 kilometrů jízdy. Každá další osoba platí nástupní cenu 10 Kč. Částka za kilometr se nemění.

Pokud má držitel průkazu ZTP/P z důvodu svého těžkého postižení osobního asistenta nebo průvodce, pak tato osoba cestuje bezplatně (platí i pro bezplatnou dopravu vodícího psa).

Platba probíhá přímo ve vozidle, kde je přepravované osobě vystaven příjmový pokladní doklad řidičem (viz Obr. 5).

Autor nevidí problém v ceně 30 Kč za jízdu po Plzni. Částka je velmi přijatelná a nenavrhuje její zvýšení ani snížení. Plzeňské senior taxi umožňuje i dopravu mimo Plzeň, doprava mimo Plzeň není omezená a senior může tuto službu využít pro dopravu kamkoliv po České republice. Autor službu dopravy mimo Plzeň hodnotí jako neefektivní a navrhuje změnu (viz Podkapitola 8.6).

Autor velice kladně hodnotí vyplňování formuláře pro přepravu osob. Autor kladně hodnotí i bezplatnou jízdu osobního asistenta, průvodce a vodícího psa v případě kdy se držitel ZTP/P bez pomoci této osoby neobejde.

Autor vnímá problém ve vyplňování příjmového pokladního dokladu, protože to zdržuje jak řidiče, tak i přepravovanou osobu, která má danou službu objednanou. Navrhuje řešení (viz Podkapitola 8.7).

5.3 Automobil

Vlivem nárůstu poptávky po službě senior taxi ve městě Plzeň. Dochází k tomu, že každý rok byl pořízen nový automobil. Nejnovější automobil byl zakoupen v lednu roku 2017. Jedná se o čtvrtý automobil, kterými disponuje Plzeňské senior taxi. Automobily musí být registrovány jako vozidla taxislužby. Plzeňské senior taxi momentálně disponuje čtyřmi automobily značky Wolkswagen Caddy (viz Obr. 13) jedná se o osobní pětimístný automobil, který je opatřen posuvnými bočními dveřmi. Automobil byl zvolen, kvůli lepšímu nastupování a vystupování do prostoru pro posádku a není vybaven žádnými speciálními úpravami jako jsou například nástupní stupínek nebo plošina pro vozíčkáře. Dále Plzeňské senior taxi vlastní ještě dva vozy značky Renault Master (viz Obr. 14) pro přepravu tělesně hendikepovaných, který je vybaven nájezdnou plošinou pro vozíčkáře (viz Obr. 15). Vozíčkář najede skrz plošinu přímo až do prostoru vozidla. Dále je v Renaultu Mastro udělaná nástavba vzadu, pro možnost variantní změny počtu sedaček versus počtu míst pro vozíčkáře plus upínáky. Samotná karoserie je jak u Wolkswagen Caddy tak u Renault Master standartní.

Autor kladně hodnotí počet automobilů, které dokáží bez problému pokrýt poptávku po službě senior taxi.

Autor hodnotí automobil Wolkswagen Caddy (viz Obr. 13), jako nevhodné vozidlo pro přepravu seniorů a tělesně hendikepovaných osob, protože automobil Wolkswagen Caddy není vybaven nástupním stupínkem a nájezdnou plošinou pro vozíčkáře. Autor navrhuje řešení (viz Podkapitola 8.3)



Obrázek 13: Automobil Wolkswagen Caddy

[Zdroj: (12)]

Autorovi nebyly poskytnuty fotky vozidla Renault Master, které zajišťuje přepravu tělesně hendikepovaných osob v Plzni. Autor proto použil fotografie Renault Master (viz Obr. 14), který je také vybaven nájezdnou plošinou (viz Obr. 15) z webu LB Automobile (36). Fotky vozidla slouží pro ilustraci, jak přibližně vypadají vozidla Renault Master v Plzni.



Obrázek 14: Automobil Renault Master

[Zdroj: (37)]

Ilustrační fotografie z webu LB Automobile (36), zobrazující nájezdnou plošinu pro tělesně hendikepované pro jejich snazší najíždění případně vyjíždění do nebo z vozu.



Obrázek 15: Plošina pro tělesně hendikepované

[Zdroj: (37)]

Režim jízdy automobilů

Jeden automobil jezdí v režimu od 6:00 do 22:00 hodin, 7 dní v týdnu, tedy celou provozní dobu senior taxi. Zbylé tři automobily jezdí v rozmezí od 7:00 do 15:00 v době největšího vytížení senior taxi, kdy je největší poptávka po službě. Víkendy jezdí pouze první automobil, není potřeba ho doplňovat zbylými třemi. Jeden automobil v pořádku uspokojí objednávky podané na víkendy.

Autor kladně hodnotí režim jízdy automobilů ve městě Plzeň a nenavrhuje žádné změny.

Plzeňské senior taxi neplánuje do budoucna nákup dalších automobilů. Nevidí v tom žádný přínos, když v současné době dokáží pokrýt poptávku po službě senior taxi. Obnova vozového parku, která je plánovaná na každých pět let. Automobily jsou od roku 2008 zařazeny do druhé odpisové skupiny s dobou daňového odpisování pěti let. (6).

Autor nevidí důvod k návrhu změn v podobě dokoupení dalšího automobilu, když Plzeňské senior taxi dokáže pokrýt poptávku po službě senior taxi. Zároveň kladně hodnotí obnovu vozového parku po pěti letech a nenavrhuje změny.

5.4 Statistika provozu senior taxi

Senior taxi ve městě Plzeň eviduje a tím pádem i sestavuje přehledy v podobě grafů, které pak předává Odboru sociálních služeb na magistrátě města Plzeň. Statistiky jsou vedeny ode dne vzniku společnosti za období od 1.4.2014 do 28.2.2017, konkrétně se jedná o grafy počtu přepravených osob (viz Obr. 16). Z grafu počtu přepravovaných osob (viz Obr. 16) lze vyčíst, že počet přepravovaných osob za měsíc vzrostl až třikrát od vzniku senior taxi až po konec měsíce února 2017. Počet přepravovaných osob za celou dobu trvání senior taxi ve městě Plzeň má rostoucí charakter, přičemž dochází od poloviny roku 2016 k ustálení a jen k pozvolnému navýšení.

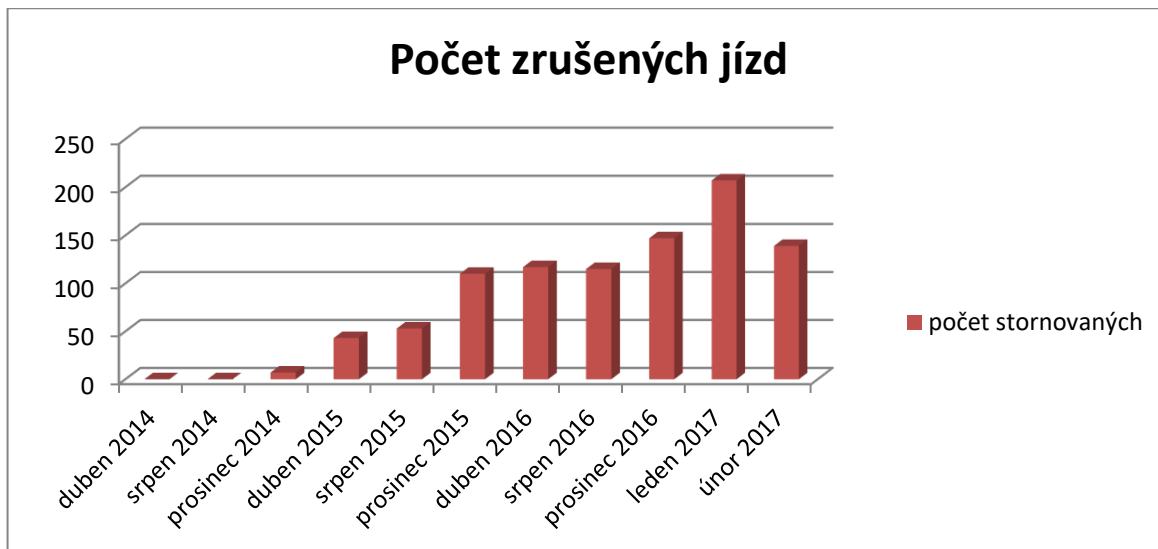


Obrázek 16: Počet přepravovaných osob

[Zdroj: (13)]

Graf počtu zrušených jízd se zabývá počtem zrušených jízd ze strany seniorů (viz Obr. 17). Důvod zrušení jízd ze strany seniorů je v nejvíce případech zapomnětlivost klientů. Senior zapomene, že má službu objednanou a využil jiný způsob přepravy na požadované místo. Jedná se například o využití přepravy ze strany rodinného příslušníka nebo městské hromadné dopravy. Rodinný příslušník sám seniora odveze k lékaři, přičemž senior ani rodinný příslušník tuto skutečnost nesdělí minimálně den předem na dispečink senior taxi města Plzně. Dojde k nevyužití služby senior taxi a tím pádem ke ztrátám. Z grafu počtu zrušených jízd (viz Obr. 17) lze vyčíst, že počet zrušených jízd roste. Příčina růstu je dána

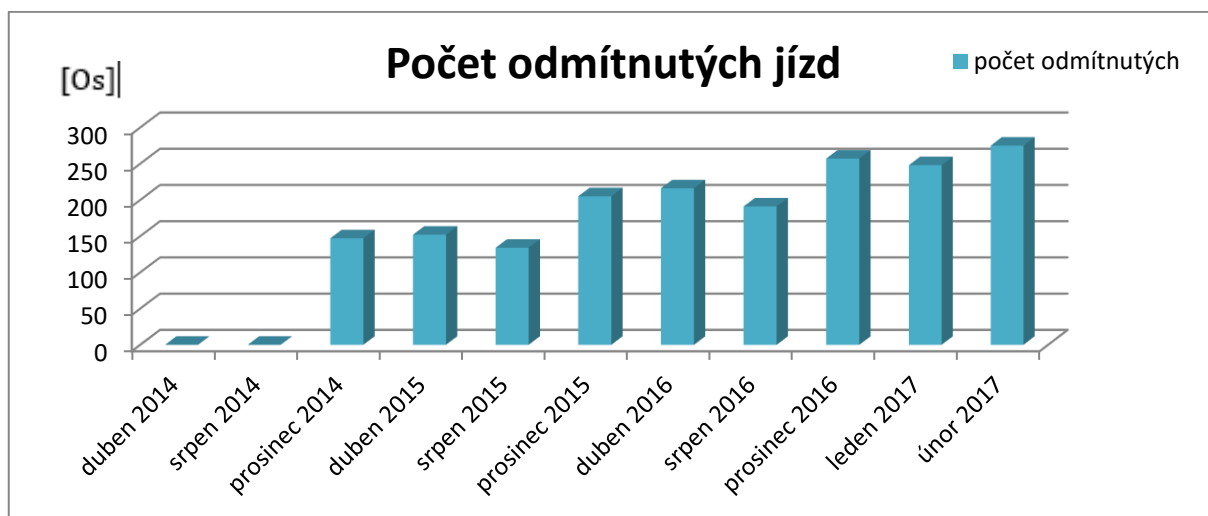
z důvodu stále větší poptávky po službě senior taxi a tím i většího uskutečnění jízd a většího počtu přepravovaných osob.



Obrázek 17: Počet zrušených jízd

[Zdroj: (13)]

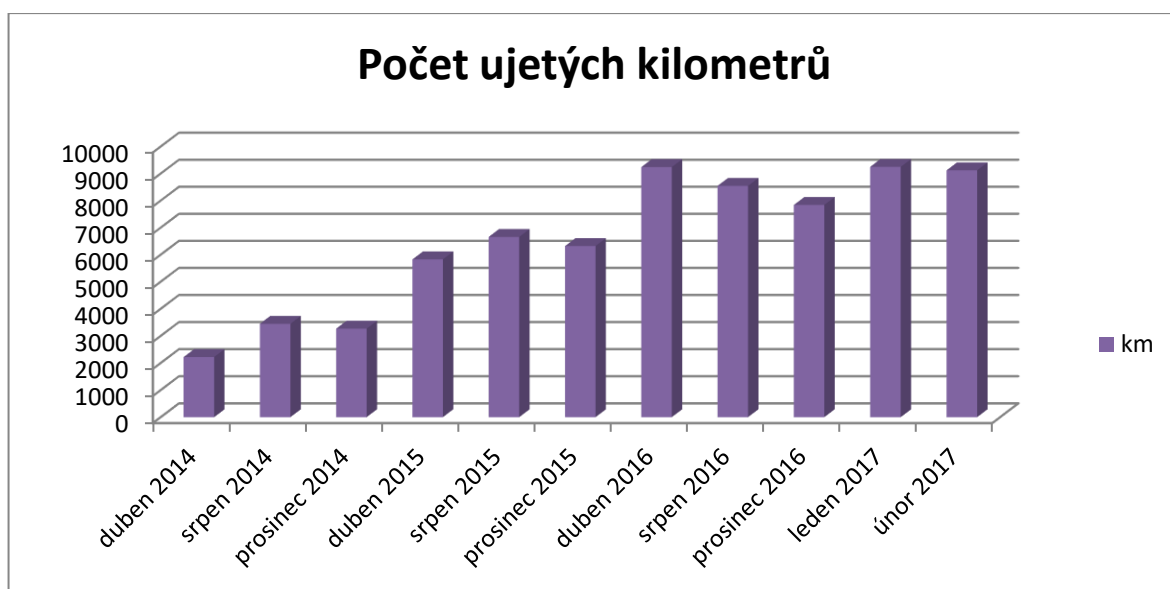
Graf počtu odmítnutých jízd se zabývá počtem odmítnutých přeprav ze strany seniorů (viz Obr. 18). Důvod odmítnutí přeprav ze strany seniorů je v nejvíce případech zajištění jiné přepravy na požadované místo. Jedná se například o využití přepravy ze strany rodinného příslušníka. Rodinný příslušník sám seniora odveze k lékaři a minimálně den před provedenou přepravou ze strany senior taxi Plzně zavolá na dispečink senior taxi Plzně a jízdu odmítne, aby nedošlo k nevyužití služby senior taxi. Z grafu počtu odmítnutých jízd (viz Obr. 18) lze vyčíst, že počet odmítnutých jízd roste. Příčina růstu je dána z důvodu stále větší poptávky po službě senior taxi a tím i většího uskutečnění jízd a většího počtu přepravovaných osob.



Obrázek 18: Počet odmítnutých jízd

[Zdroj: (13)]

Graf počtu ujetých kilometrů se zabývá počtem ujetých kilometrů automobilů senior taxi. Z grafu počtu ujetých kilometrů (viz Obr. 19) lze vyčíst, že počty ujetých kilometrů rostou. Důvodem růstu je rostoucí počet přepravovaných osob, který zapříčinil nákup nových automobilů a tím i větší počet jízd. Graf počtu ujetých kilometrů (viz Obr. 19) zobrazuje i ustálení počtu ujetých kilometrů od dubna 2016 až po únor 2017. Důvodem je pokrytí poptávky po službě senior taxi ve městě Plzeň.



Obrázek 19: Počet ujetých kilometrů

[Zdroj: (13)]

Autor hodnotí vedení statistik jako velmi přínosné a užitečné k budoucímu rozvoji společnosti senior taxi. Autor je spokojen s rozsahem statistik a nenavrhuje změny.

5.5 Řidič senior taxi

Vozidla musí být registrována jako taxi služba. Řidiči senior taxi musí absolvovat taxikářské testy, konkrétně se jedná o místopisné testy podle zákona č. 634/ 1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů. Testy o provozu na pozemních komunikacích podle zákona č. 361/ 2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), ve znění pozdějších předpisů. Testy: Kontrolní otázky podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád). Testy: Kontrolní otázky podle zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění pozdějších předpisů. Testy: Kontrolní otázky podle obecně závazné vyhlášky č. 3/2012 Sb., hl. m. Prahy, kterou se vydává Provozní řád a stanoví podmínky užívání stanovišť taxislužby zřízených na místních komunikacích ve vlastnictví hlavního města Prahy, ve znění pozdějších

předpisů. Testy: Kontrolní otázky podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů. Testy: Otázky na organizaci dopravy – zejména na jednosměrnost komunikací. Testy: Určení polohy ulic a náměstí. Testy: Určení adres objektů. Testy: Určení správné trasy mezi dvěma místy na území hl. města (12). Dále musejí mít řidičské oprávnění skupiny B případně vyšší a absolvovat kurz první pomoci. Povinnost řidiče je správně vystavit příjmový pokladní doklad přepravované osobě (viz Obr. 5).

Autor kladně hodnotí absolvování taxikářských testů a kurzu první pomoci. Navrhuje pouze vytvoření návodu pro řidiče, jak se chovat k automobilu, zákazníkům, časovému harmonogramu, veškeré jeho povinnosti. Autor zavádí návod pro řidiče hlavně z důvodu zaměstnání nového řidiče, který nemá zkušenosti s podobnou službou jako je senior taxi. Návod je rozepsán (viz Podkapitola 8.7).

Plzeňské senior taxi má jednoho kmenového zaměstnance, který je ve společnosti už od jejího vzniku a ten má na starosti proškolení všech nově příchozích řidičů + jízdy nových řidičů v zácviku. Služba senior taxi má své vlastní řidiče, protože se stávalo, že se senior taxi jezdili řidiči mající řidičské oprávnění skupiny D tedy mohou řídit autobus a docházelo k tomu, že dopravní podnik samotný neměl řidiče na autobusovou linku, protože zrovna řídil vozidlo senior taxi.

Autor velmi kladně hodnotí proškolení nově příchozích řidičů a jízdy v zácviku s kmenovým zaměstnancem, který má v tomto ohledu zkušenosti a může je předat novým řidičům. Nenavrhuje změny.

6 Společnost zajišťující službu senior taxi v Bohumíně

Kapitola se zabývá společností zajišťující službu senior taxi v Bohumíně, a to konkrétně společností KOMFORT LOGISTIC s.r.o. včetně popisu principu zavedení služby a popisem všeho co nabízí.

Společnost KOMFORT LOGISTIC s.r.o.

Společnost nabízí obcím možnost zajištění přepravní služby pro seniory takzvané senior taxi po celé České republice. Jedná se o službu mající za účel usnadnit život starším osobám, zejména při potřebě dopravit se k lékaři, do nemocnice atd. Tato služba se postupně stává nedílnou součástí sociální politiky opcí a je velice kladně a s povděkem přijímána seniory. Jako příklad lze uvést město Bohumín, kde službu senior taxi společnost KOMFORT LOGISTIC s.r.o. poskytuje už řadu let k naprosté spokojenosti seniorů i města. Společnost je v oboru etablovaná firma poskytující tuto službu již delší dobu (8).

Autor hodnotí nápad a nabídku společnosti KOMFORT LOGISTIC s.r.o. velmi kladně a nenavrhuje změny.

6.1 Princip služby senior taxi

Podkapitola se zabývá principem služby společnosti KOMFORT LOGISTIC s.r.o. a to konkrétně informacemi a podmínkami pro zavedení služby senior taxi v daném městě:

1. Město určí adresy míst, na které se bude vztahovat tato přeprava (obvykle jsou to ordinace lékařů, nemocnice, zdravotní a rehabilitační střediska, bazény, knihovny, hřbitovy, někde i pošty a úřady. Senior se smí přepravit z nebo na některou z uvedených adres.
2. Senioři si službu senior taxi objednávají minimálně 24 hodin předem.
3. Skupinou oprávněnou používat senior taxi, jsou obvykle osoby starší 70 let mající bydliště v dané obci. Hendikepovaný senior má právo mít s sebou doprovod, který neplatí žádnou částku za užití služby senior taxi.
4. Přepravovaný senior platí za užití služby senior taxi pouze částku za přistavení, která činí 20,-Kč. Cenu za ujeté kilometry proplácí město.
5. Některá města si stanoví měsíční finanční limit.
6. Některé obce omezí počet možných jízd na osobu a měsíc.
7. Jako kontrola proti zneužití slouží náš objednávkový systém (aplikace), který on-line 24 hodin denně zobrazuje podrobnosti jednotlivých jízd (datum, čas, odkud/kam, jméno

seniora, počet ujetých kilometrů, cenu jízdy). Pověřený úředník města má umožněný nepřetržitý přístup do systému prostřednictvím internetu, kde může všechny jízdy a jejich parametry kontrolovat. Všechna vozidla společnosti KOMFORT LOGISTIC s.r.o. disponují GPS zařízením, které monitoruje pohyb vozidel v reálném čase a lze tedy kdykoliv dohledat každou jednotlivou jízdu.

8. Se službou Senior taxi má společnost KOMFORT LOGISTIC s.r.o. letitou zkušenost. Je to jedna z nejdéle provozujících firem službu senior taxi v České republice.

Autor velice kladně hodnotí množství a rozsah nabízených služeb, konkrétně bezplatnou jízdu doprovodu, platbu 20 Kč za přistavení, vlastní aplikace s možností nahlédnutí pověřeného úředníka města a zařízení GPS, kterým jsou automobily vybaveny. Díky tomu lze dohledat každou jednotlivou jízdu. Autor nenavrhuje změny ani doplnění nabízených služeb a podmínek.

6.2 KOMFORT LOGISTIC s.r.o. nabízí

Popis všeho, co společnost KOMFORT LOGISTIC s.r.o. nabízí:

1. Služby erudované firmy v oboru s dlouholetou praxí.
2. Moderní logistické zázemí umožňující hladký start i následné provozování služby senior taxi.
3. Zcela transparentní, zároveň však časově a procesně nenáročnou nepřetržitou kontrolu, zamezující jakýkoliv pochybnostem stran účelnosti a efektivnosti vynaložených prostředků.
4. Provoz novými ekologickými vozidly na pohon LPG, šetřícími ovzduší obce. Vozidla jsou při zahájení služby pořizována vždy nová a jejich obměna je co čtyři roky.
5. Jakožto plátcí DPH zaručují úsporu 21 %.
6. Nulová vstupní investice ze strany obce.
7. Vážným zájemcům nabízí společnost KOMFORT LOGISTIC s.r.o. prezentaci systému nebo návštěvu centrálního dispečinku kde lze vidět fungování celého systému v praxi.

Autor kladně hodnotí popis všeho, co společnost KOMFORT LOGISTIC s.r.o. nabízí a nenavrhuje změny ani doplnění.

7 Návrhy změn v službách poskytující senior taxi ve městě Liberec

Kapitola se na základě provedené analýzy senior taxi v Liberci a v dalších městech zabývá návrhem změn v službách poskytující senior taxi ve městě Liberec.

7.1 Provozní doba

Provozní doba je u společnosti Taxík Maxík stanovena od 7:00 do 11:00 a od 14:00 do 18:00 hodin pouze v pracovní dny. Odběry krve jsou, ale u většiny nemocnic již od 6:30 ráno. Proto autor navrhuje změnu provozní doby, konkrétně tedy od 6:00 do 18:00. Ranní čas 6:00 je stanoven s rezervou, aby řidič měl čas na všechny povinnosti spojené s příchodem do práce (viz Podkapitola 1.4) a byl schopen dopravit seniora na odběr krve i v brzkých ranních hodinách. Večerní čas 18:00 je stanoven na přistavení vozidla do vozovny a provozními hodinami nemocnic, kdy bývají nemocnice ve večerních hodinách zavřeny.

7.2 Aplikace

První problém, kterého si autor všiml, je ten že společnost Taxík Maxík nemá vlastní aplikaci pro tvorbu objednávek a všechny objednávky od jejich zavedení, vyplnění, zjištění důležitých údajů (viz Podkapitola 1.2) a jejich zapsání do systému, vyplnění emailu a vypočítání trasy jsou řešeny přes google. Autor navrhuje vytvoření aplikace, která bude kompatibilní s mobilními telefony. Osoba tuto aplikaci pouze spustí na svém elektronickém zařízení jako je například notebook, tablet nebo mobilní telefon. Aplikace bude přehledná, jednoduchá a srozumitelná, aby to zvládl opravdu každý, případně to poslouží i jako nástroj k usnadnění práce rodinných příslušníků nebo lidí, kteří se o seniory a tělesně hendikepované osoby starají. Zde vyplní všechny potřebné údaje (viz. Podkapitola 1.2). Aplikace sama vygeneruje trasu a vypočítá kilometry nebo celkovou cenu v případě přechodu na klasický systém taxi služeb, například deset korun za kilometr. Dispečink dostane už předvyplněnou objednávku a zde doplní pouze svůj email a provede následnou kontrolu přes ověřovací službu krátkých textových zpráv. Objednávku uloží do kalendáře v aplikaci, který je dostupný jak pro řidiče, tak i pro potencionální zákazníky k zjištění volných datumů a časů pro naplánování jízd. Součástí aplikace je i online platba. Odpadá tak práce řidiče s vyplňováním příjmových pokladních dokladů (viz Obr. 5) a platbou seniorů v automobilu. To by vedlo k zrychlení a zároveň zkvalitnění služby senior taxi. Dále aplikace obsahuje i statistiku provozu senior taxi. Pomáhá při tvorbě grafů vývoje počtu jízd v měsíci, využití senior taxi určitými skupinami, jestli seniory nebo tělesně hendikepovanými a v poslední řadě vývoj průměrného počtu

kilometrů za jednu jízdu. Aplikace umožňuje hledání v online databázi adres, v případě, že senior neví, kam jet nebo zapomněl adresu nemocnice. Senior pouze zadá jméno lékaře a aplikace mu sama vyhledá nemocnici, ve které sídlí a nabídne i adresu. Samozřejmě bude aplikace co nejvíce přehledná a srozumitelná s dobrou dohledatelností.

7.3 Nedostatek automobilů

Další problém vyplývá z velkého počtu osob, které si chtějí objednat službu v převážně dopoledních hodinách. Jak už jde vidět z grafu (viz Obr. 3) tak dopolední časy jsou využívány na maximum. Autor navrhuje posílení těchto časů dalším zatím pouze jedním automobilem, který nemusí být ani ve vlastnictví společnosti Taxík Maxík, pronajímá by se od jiné společnosti. Došlo by k zvětšení množství přepravovaných osob a tím k zvětšení spokojenosti a kapacity volných termínů a časů v dopolední špičce. Autor navrhuje koupit ještě jednoho automobilu a zajistit rozvoz a svoz seniorů a tělesně hendikepovaných i z okolních měst jako je například Jablonec nad Nisou.

Další z možností, jak posílit službu senior taxi o další automobily je zapojení dalších z provozovatelů taxislužby v Liberci, kterých je v Liberci podle seznamu firem celkem 9. Jedná se o firmy, které mají sídlo přímo v Liberci a poskytují zde i taxi službu (27). Bohužel ani jedna společnost provozující taxi službu v Liberci neposkytuje přepravu tělesně hendikepovaných osob ani nemá patřičně vybavené vozidlo pro přepravu tělesně hendikepovaných. Jedná se o návrh do budoucna, kdy jedna ze společností provozující taxislužby v Liberci se rozhodne ke koupi vozidla umožňující přepravu tělesně hendikepovaných osob. Zapojením dalších provozovatelů taxislužby spočívá v poskytnutí automobilů a řidičů na pokrytí poptávky ze strany seniorů převážně v dopoledních hodinách, kdy je poptávka nejvyšší, jak je vidět z grafu (viz Obr. 3). Řidiči taxislužby nemusejí procházet speciálním školením, pouze musí mít úspěšně složenou zkoušku z autoškoly, psychotesty a v poslední řadě absolvovat 1-2 hodinové školení první pomoci. Poskytnuté automobily další zapojené taxislužby musejí splňovat určité normy, kterými jsou snadný nástup a výstup cestujících, jelikož se jedná o starší lidi se zhoršenou pohyblivostí a manévrovatelností. Nástupní stupínek pro lepší nastupování a vystupování do prostoru pro cestující. Nájezdnou plošinu pro tělesně hendikepované pro jejich snazší najíždění případně vyjíždění do nebo z vozu. Autor navrhuje použití vozů: Ford Tourneo Custom (viz Obr. 7) nebo jim podobných užitkových vozů, u kterých je také zajištěn velký prostor pro přepravované osoby a s tím zajištěn i jejich komfort a snadné nastupování a vystupování do prostoru pro cestující. Platbu taxislužbám zajišťuje město ve smyslu § 420

zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (14). Taxi služby musí splňovat podmínku § 78 zákona č. 108/2016 Sb. o sociálních službách v platném znění (15) a kteří vhodným způsobem doplňují sociální služby města. Ve výši 25 Kč za ujetý kilometr. Pro seniora zůstává cena stejná, zaplatí pouze třicet korun za přistavení vozidla.

7.4 Internetové stránky Libereckého senior taxi

Poslední problém, který vnímá autor je v internetových stránkách společnosti Taxík Maxík. Hlavně v tom, že společnost nemá vlastní oddělené stránky, ale spadají pod komunitární středisko Liberec (3) a pod stránky společnosti Dr. Max (2). Na obou internetových stránkách najdete důležité informace, ale nejsou pohromadě na jedné stránce. Autor navrhuje vytvoření jednotných stránek pro společnost Taxík Maxík. Došlo by ke spojení už stávajících informací ze stránek komunitního střediska Liberec (3) a společnosti Dr. Max (2) s výrazným doplněním o rubriky jako je automobil, kde bude zmíněna značka vozu, náležitosti, které splňuje jako je například plošina pro vozíčkáře nebo nástupní stupínek, počet míst a samozřejmě fotky automobilu. Seznam pracovníků a jejich kontaktní údaje a fotky. Odkaz na vyplnění objednávky nebo stažení aplikace. Důležité údaje, které se vyplňují nebo na které se dispečer ptá (viz Podkapitola 1.2). Statistika provozu senior taxi (viz Podkapitola 1.3). Recenze a online dotazník pro dotazy a recenze, které povedou k odstranění nedostatků ze strany zákazníků a pomohou ke zkvalitnění služeb.

8 Návrh změn v službách poskytující senior taxi ve městech Brno, Kroměříž, Oslavany a Plzeň

Kapitola se zabývá návrhem změn ve službách poskytující senior taxi ve městech Brno, Kroměříž, Oslavany a Plzeň, které analyzoval.

8.1 Provozní doba senior taxi

Provozní doba senior taxi ve městě Kroměříž je stanovena od 6:30 do 15:00 a provozní doba senior taxi ve městě Oslavany je stanovena od 7:00 do 14:00. Odběry krve jsou, ale u většiny nemocnic již od 6:30 ráno. Autor navrhuje změny provozních dob v obou městech jak v Kroměříži, tak i v Oslavanech, konkrétně tedy od 6:00 do 18:00. Ranní čas 6:00 je stanoven s rezervou, aby řidič měl čas na všechny povinnosti spojené s příchodem do práce. Jedná se o přípravu a zkontrolování vozidla před jízdou, a byl schopen dopravit seniora na odběr krve i v brzkých ranních hodinách. Večerní čas 18:00 je stanoven z důvodu pracovní doby zdravotnických oddělení nemocnice. Objednávky zdravotních oddělení jsou směřovány k dopoledním a odpoledním časům. Ve večerních časech jsou zdravotnická oddělení zavřená, proto je nevhodné prodlužovat provozní doby senior taxi do pozdních večerních hodin. Autor navrhuje dvou směnný provoz senior taxi. Provoz bude rozdělen na dopolední a odpolední šesti hodinové směny.

8.2 Cena služby senior taxi

Cena služby senior taxi v Kroměříži je 15 Kč za ujetý kilometr. Autor negativně hodnotí platbu za ujeté kilometry. Důvod je, že služba senior taxi je řešena pomocí objednávky a dotována od města. Nejedná se o klasickou taxi službu. Autor navrhuje přejít na jednotnou taxu například 30 Kč za jízdu, jak je tomu u ostatních provozoven senior taxi v jiných městech.

8.3 Vhodné vozidlo senior taxi

Autor navrhuje ve městě Kroměříž v případě osvědčení služby a jejího pokračování prodeje současného automobilu značky Škoda Octavia (viz Obr 12) z důvodu nevyhovujícího vybavení. Automobil není opatřen nástupním stupínkem pro snazší nástup a výstup cestujících z vozidla ani plošinou pro přepravu tělesně hendikepovaných osob. Autor navrhuje koupit automobilu značky Ford Tourneo Custom (viz Obr 7), kterým je vybaveno i Liberecké senior taxi. Jedná se o sedmimístný automobil s bočními posuvnými dveřmi, který je vybaven plošinou pro přepravu tělesně hendikepovaných (viz Obr. 9) a nástupním stupínkem (viz. Obr. 8) pro lepší nastupování a vystupování z vozu. Autor hodnotí automobil značky Fort

Toureo Custum jako vhodný a praktický.

Autor navrhuje ve městě Plzeň prodej automobilů značky Wolksvagen Caddy (viz Obr. 13) zajišťující přepravu v Plzeňském senior taxi, které jsou nevyhovující pro přepravu seniorů a tělesně hendikepovaných. Automobily nejsou vybaveny nástupním stupínkem pro snazší nástup a výstup z vozidla ani plošinou pro vozíčkáře. Autor navrhuje koupi automobilů značky Ford Tourneo Custum (viz Obr. 7), kterými je vybaveno i Liberecké senior taxi. Jedná se o sedmimístný automobil s bočními posuvnými dveřmi, který je vybaven plošinou pro přepravu tělesně hendikepovaných (viz Obr. 9) a nástupním stupínkem (viz. Obr. 8) pro lepší nastupování a vystupování z vozu. Autor hodnotí automobil značky Fort Toureo Custum jako vhodnější a praktičtější.

8.4 Dispečink

Autor navrhuje řešení v podobě zavedení samostatného pracoviště dispečinku senior taxi v Plzni. Zkrácení provozní doby na provozní dobu senior taxi, konkrétně od 6:00 do 22:00 hlavně z důvodu nižšího počtu personálu než v případě 24 hodinového provozu. Autor navrhuje osmi hodinové pracovní doby pro personál dispečinku. Jeden z dispečerů by měl na starosti dopolední a odpolední směnu tedy od 6:00 do 14:00 a druhý dispečer by měl na starosti odpolední a večerní směnu tedy os 14:00 do 22:00. Autor navrhuje proškolení nově příchozích dispečerů stávajícími dispečery Plzeňských městských dopravních podniků, kteří mají na starosti nynější provoz Plzeňského senior taxi. Autor také navrhuje převzetí a aplikaci návodu pro dispečera (viz Podkapitola 8.5). Jedná se návod pro osobu, která má na starosti dispečink, je to soubor otázek, na které se dispečer ptá, aby získal potřebná data pro tvorbu objednávky.

8.5 Návod pro dispečera

Obsah návodu pro dispečera:

1. Slušně pozdravit slovy „Plzeňské senior taxi, dobrý den“.
2. Zjistit datum přepravy.
3. Zjistit čas přepravy.
4. Zjistit počet přepravovaných osob.
5. Zjistit jména přepravovaných osob.
6. Zjistit datum narození přepravovaných osob, případně ověřit jinou oprávněnost pro přepravu (věk 70+, ZTP, ZTP/P).
7. Zjistit účel cesty.
8. Zjistit přesnou adresu, kam má být vůz přistaven.

9. Zjistit cílovou adresu cesty.
10. Zjistit přibližnou dobu přepravy.
11. Zjistit kontaktní telefon.
12. Slušně se rozloučit slovy „Plzeňské senior taxi Vám přeje hezký den“.

8.6 Doprava mimo Plzeň

Autor hodnotí částku 11 Kč za kilometr jako velice přijatelnou, ale doporučuje tuto službu dopravy mimo Plzeň úplně zrušit. Hlavním důvodem je velké časové vytížení vozidla, které může být na cestě x hodin a urazit x kilometrů. Například pokud si senior objedná přepravu z Plzně do Prahy. Automobil ujede skoro až 200 Km a bude vytížen minimálně dvě hodiny, pokud bude zachován plynulý provoz a nevyskytnou se žádné komplikace v podobě dopravní kongesce. Autor toho využívání vozidla hodnotí jako velice neefektivní a zbytečně navrhuje úplné zrušení služby dopravy mimo Plzeň a soustředění se na pokrytí poptávky a obslužení osob na území Plzně.

8.7 Aplikace pro tvorbu objednávek

Autorovi nebyla poskytnuta aplikace pro tvorbu objednávek v Plzeňském senior taxi. Řidiči Plzeňského senior taxi vyplňují příjmové pokladní doklady což je hodnoceno jako problém. Autor navrhuje vytvoření aplikace, která bude kompatibilní s mobilními telefony a jejíž součástí je i online platba. Odpadá tak práce řidiče s vyplňováním příjmových pokladních dokladů (viz Obr. 5) a platbou seniorů v automobilu. To by vedlo k zrychlení a zároveň zkvalitnění služby senior taxi. Osoba tuto aplikace pouze spustí na svém elektronickém zařízení jako je například notebook, tablet nebo mobilní telefon. Aplikace bude přehledná, jednoduchá a srozumitelná, aby to zvládl opravdu každý, případně to poslouží i jako nástroj k usnadnění práce rodinných příslušníků nebo lidí, kteří se o seniory a tělesně hendikepované osoby starají. Zde vyplní všechny potřebné údaje pro tvorbu objednávky. Aplikace sama vygeneruje trasu a vypočítá kilometry nebo celkovou cenu v případě přechodu na klasický systém taxi služeb, například deset korun za kilometr. Dispečink dostane už předvyplněnou objednávku a zde doplní pouze svůj email a provede následnou kontrolu přes ověřovací službu krátkých textových zpráv. Objednávku uloží do kalendáře v aplikaci, který je dostupný jak pro řidiče, tak i pro potencionální zákazníky k zjištění volných datumů a časů pro naplánování jízd. Dále aplikace obsahuje i statistiku provozu senior taxi, která bude zahrnovat statistiky přepravených osob, počty zrušených jízd, počty odmítnutých jízd a počty ujetých kilometrů jednotlivých automobilů. Pomáhá při tvorbě grafů vývoje počtu jízd v měsíci, využití

senior taxi určitými skupinami, jestli seniory nebo tělesně hendikepovanými a v poslední řadě vývoj průměrného počtu kilometrů za jednu jízdu. Aplikace umožňuje hledání v online databázi adres, v případě, že senior neví, kam jet nebo zapomněl adresu nemocnice. Senior pouze zadá jméno lékaře a aplikace mu sama vyhledá nemocnici, ve které sídlí a nabídne i adresu. Samozřejmě bude aplikace co nejvíce přehledná a srozumitelná s dobrou dohledatelností.

8.8 Návod pro řidiče

Návod obsahuje, jak se má řidič chovat k automobilu, zákazníkům, časovému harmonogramu, veškeré jeho povinnosti:

1. Po příchodu do zaměstnání musí řidič vždy přezkontrolovat stav přijatých objednávek pomocí telefonu, tabletu nebo notebooku.
2. Před započítáním jízdy zkontrolujte technický stav vozidla.
3. Přistavit vozidlo na objednanou adresu nejpozději dvě minuty před sjednaným časem.
4. V případě, že se do pěti minut od smluveného času nástupu přepravovaná osoba nedostaví, řidič zavolá na kontaktní číslo uvedené v objednávce.
5. Před nástupem přepravovaného do vozu zkontroluje oprávněnost pro přepravu. Řidič má právo vyžadovat pro ověření totožnosti přepravované osoby platný občanský průkaz nebo pas. V případě přepravování tělesně hendikepovaných musí být předložen průkazu ZTP, ZTP/P.
6. Pomáhá přepravovaným osobám do vozu a z vozu, včetně otevření a zavření dveří.
7. Dbá na bezpečnost, osobně dohlédne na připoutání všech přepravovaných osob.
8. Vybere v hotovosti částku odpovídající počtu přepravovaných osob a délce přepravy.
9. Na každou přepravu vystaví řádně vyplněný příjmový pokladní doklad (viz Obr. 5) včetně podpisu řídící a přepravované osoby.
10. Odmítne přepravu osoby, která je viditelně dezorientovaná nebo pod vlivem omamných látek. Tuto skutečnost bez prodlení nahlásí telefonicky dispečerovi.
11. Odmítne přepravu volně se pohybujících zvířat, s výjimkou asistenčních psů nebo vodících psů.
12. Neprodleně telefonicky informuje dispečera v případě neúspěšného kontaktování přepravované osoby nebo v případě nenadálého zrušení přepravy ze strany přepravovaného.
13. Neprodleně telefonicky informuje dispečera v případě konfliktu v průběhu přepravy, který by mohl vést ke vzniku stížnosti na chování řidiče či kvalitu poskytovaných služeb.

9 Návrh zavedení senior taxi v novém městě

Kapitola se zabývá návrhem zavedení senior taxi v novém městě. Jedná se o takzvaný návod pro společnost, která chce zavést senior taxi do města, kde se tato služba ještě neprovozuje. Návrh je založen na analýzách měst, ve kterých je senior taxi už zavedeno. Autor provedl rozbor jednotlivých měst, zda jsou provozující služby vyhovující či nikoliv a v případě nalezení problému bylo autorem navrženo řešení.

9.1 Oblast provozu senior taxi

Autor v první řadě navrhuje vhodné zvolení oblasti, ve které chce společnost zahájit provoz senior taxi. Výběr vhodné oblasti je závislý na počtu obyvatel, konkrétně na počtech seniorů v dané oblasti, konkurenčním prostředí, zdali není zavedená konkurenční společnost poskytující službu senior taxi. Záleží to také na množství základního kapitálu společnosti a množství dotací, které bude město možno poskytnout například na nákup automobilů, dotace na platy personálu. Ovlivní tak i množství personálu, dotace na ujeté kilometry, aby senioři platili částku jen za přistavení vozidla. Autor navrhuje platbu jen za přistavení vozidla, zde hrají velkou roli dotace, které přímo ovlivní částku. Autor navrhuje částku ve výši maximálně 30 Kč za jízdu a úplně vyřadit platbu za kilometr, protože služba senior taxi je řešena pomocí objednávky a dotována od města. Nejedná se o klasickou taxi službu. Při zrušení objednávky dopravy 1-2 dny před uskutečněnou jízdou, není seniorovi účtován žádný poplatek. Pokud nedojde ke zrušení jízdy, ale senior službu senior taxi nevyužije. Například zvolí jiný druh dopravy. Není seniorovi účtován žádný poplatek. Služba senior taxi je poskytována skupině lidí, kteří často zapomínají, proto se s určitými ztráty musí počítat.

9.2 Přepravní řád

Autor navrhuje určení služby pro seniory nad 65 let, osoby se zdravotním postižením, kteří jsou držitelé průkazu ZTP, ZTP/P a samozřejmě doprovod osoby se zdravotním postižením, a to i v případě asistenčního psa nebo vodícího psa. Senior předloží platný občanský průkaz nebo pas, který poslouží jako kontrolní doklad jejich věku. Osoby se zdravotním postižením předloží průkaz ZTP, ZTP/P, který poslouží jako kontrolní doklad jejich zdravotního postižení. Doprovod osoby se zdravotním postižením má nárok na bezplatnou jízdu. Autor doporučuje využívání služby senior taxi pouze osobami na území dané oblasti a zároveň i poskytování dopravy na území dané oblasti. Hlavním důvodem je velké časové vytížení automobilů v případě dopravy mimo danou oblast a zhoršení pokrytí poptávky po službě senior taxi. Autor navrhuje zavést službu formou telefonického objednání. Objednávky

přijímat maximálně tři týdny dopředu. Autor nedoporučuje prodlužovat dobu tří týdnů z důvodu práce se staršími klienty, kteří velice často zapomínají, a mohlo by docházet k nevyužití služby senior taxi. Zároveň minimální doba přijetí je jeden den. Jedná o objednávkovou službu, která musí být zavedena do systému a nefunguje jako klasické taxi služby, kde je možnost objednání například pár minut před jízdou. Zrušení objednávky telefonicky nejpozději 1-2 dny před uskutečněnou jízdou. Senior předloží platný občanský průkaz nebo pas. Autor navrhuje zavedení dvou typů senior taxi. První typ se bude zabývat pouze dopravou seniorů a tělesně hendikepovaných osob do zdravotnických center. Druhý typ se bude zabývat dopravou seniorů jak do zdravotnických center, tak i na nákup, pomoc s taškami, do divadla atd.

9.3 Dispečink

Autor navrhuje vytvoření neziskového, samostatně odděleného dispečinku s pověřenými osobami, které budou mít na starost jen dispečink provozu senior taxi, a ne jak tomu je například u Plzeňského senior taxi, kde jsou dispečeré senior taxi současně i dispečeré Plzeňských městských dopravních podniků (viz Podkapitola 5.1). Autor navrhuje stanovení provozní doby dispečinku od 6:00 do 22:00, pouze v pracovní dny. Hlavním důvodem prodloužení provozní doby dispečinku od provozní doby vozidel je příjem objednávek a komunikací se zákazníky. Autor hodnotí navrhovanou dobu jako velice přijatelnou. Přejít na 24 hodinový dispečink není doporučován. Důvodem je náročnost na personál a nevyužití služby dispečinku v nočních hodinách. Jedná se o 16 hodinový provoz dispečinku, takže personál tvoří dva dispečeré, kde jeden bude mít na starost ranní a odpolední provoz, tedy od 6:00 do 14:00 a druhý odpolední a večerní, tedy od 14:00 do 22:00. Vybavení dispečinku není nějak složité. Vybavení tvoří počítače, počet počítačů je ovlivněn počtem dispečerů, to znamená na jednoho dispečera jeden počítač. Vybavené aplikací pro tvorbu objednávek, ve kterých dispečeré pracují a mobilní telefony, počet mobilních telefonů je ovlivněn počtem dispečerů, to znamená na jednoho dispečera jeden mobilní telefon pro přijímání objednávek, komunikací se seniory a zjišťování potřebných údajů pro tvorbu objednávek.

Autor doporučuje zjišťovat důležité údaje, které slouží pro tvorbu objednávek a které dispečeré zavedou do objednávky: jméno a příjmení přepravované osoby, počet přepravovaných osob i zda se jedná o doprovod z hlediska bezplatné jízdy a zapsání do objednávky, datum narození a adresu trvalého bydliště z hlediska oprávnění osoby k užití služby, číslo ZTP, ZTP/P k prokázání zdravotního postižení, místo výstupu a místo nástupu, kontaktní telefonní číslo pro

možnost spojení se seniorem v případě zapomenutí. Po zjištění jsou tyto údaje zavedeny do objednávky. Autor doporučuje využití jednoho z jeho návrhu pro tvorbu objednávek, jedná se o aplikaci (viz Podkapitola 8.7), která slouží jak pro usnadnění práce dispečerů, tak i pro tvorbu objednávek. Autor navrhuje i převzetí takzvaného „Maxíkova dvanáctera“ z Libereckého senior taxi, jedná se o návod pro osobu, která má na starost dispečink. Konkrétně to je soubor otázek na, které se dispečer ptá, aby získal potřebná data (viz Podkapitola 1.2). Autor tento soubor otázek hodnotí jako velice užitečný v případě zaučování nového personálu, který nemá moc velké zkušenosti s komunikací se staršími osobami, schvaluje jeho rozsah a doporučuje jej. Autor navrhuje zavedení databáze pro opakované jízdy stejných osob, tím odpadá práce dispečerů se zjišťováním údajů pro tvorbu objednávek.

9.4 Provozní doba senior taxi

Samostatný provoz senior taxi je stanoven od 6:00 do 18:00. Provoz se bude lišit u společností, které poskytují senior taxi jen v podobě dopravy seniora do zdravotnických středisek a společností poskytující službu senior taxi i za účelem dopravy seniora na nákup za kulturou. Autor navrhuje pro společnosti senior taxi poskytující dopravu do zdravotnických center provoz od pondělí do pátku a dopravu během svátků vůbec neposkytovat. Společnosti senior taxi poskytující dopravu za kulturou provoz každý všední den včetně víkendů a svátků. Ranní čas 6:00 je stanoven s ohledem na kontrolu vozidla před jízdou, kterou musí dělat řidič vždy ráno při nástupu do práce a začátek ordinačních hodin v nemocnici, kde bývají odběry krve už 6:30 hodin. Večerní čas 18:00 je stanoven s ohledem na kontrolu vozidla po jízdě, kterou musí dělat řidič vždy večer před skončením práce a ordinačními hodinami nemocnic, kdy bývá nemocnice už zavřena a služba není vyžadována.

9.5 Statistiky

Autor navrhuje i vedení statistik, které sledují vývoj služby a pomohou k budoucím změnám, aby bylo senior taxi využíváno maximálně. Například to jsou statistiky využití oprávněnými osobami (viz Obr. 2). Lze zde vyčíst, zda službu senior taxi využívají více senioři nebo zdravotně hendikepovaní. Vytížení senior taxi v odpoledních a dopoledních hodinách (viz Obr. 3), což slouží k naplánování jízd automobilů a k rozhodnutí posílení určitých časů dalšími automobily na pokrytí poptávky.

9.6 Řidič senior taxi

Autor navrhuje převzetí a uplatnění takzvaného „třináctera řidiče Taxíka Maxíka“ z Libereckého senior taxi. Třináctero obsahuje návod pro řidiče, jak se má chovat k automobilu,

zákazníkům, časovému harmonogramu a veškeré jeho povinnosti (viz Podkapitola 1.4). Autor hodnotí toto třináctero jako velice přínosné a kvalitně zpracované. Lze ho velice dobře uplatnit v případě nového personálu k obsluze automobilů bez dřívějších větších zkušeností. S prací řidiče je spojeno i vyplňování příjmového pokladního dokladu, autor tuto skutečnost hodnotí jako problém a (viz Podkapitola 8.7) navrhuje řešení. Autor navrhuje absolvování taxikářských testů, školení první pomoci a proškolení všech nově příchozích řidičů a jejich zácvikových jízd kmenovým a zkušeným zaměstnancem jako je tomu u Plzeňského senior taxi (viz Podkapitola 5.5). Časový rozsah školení u první pomoci je 1-2 hodiny, jedná se pouze o základní kurz, který vyučují zkušení instruktoři první pomoci, medicí, zdravotní sestry. Časový rozsah teoretického školení pro úspěšné absolvování taxikářských testů je 6-8 hodin. Novému řidiči jsou sděleny problémové otázky a novely v zákonech. Úspěšné zdoání taxikářských testů je závislé na individuální přípravě a procvičení cvičných testů umístěných na internetových stránkách (16). Časový rozsah zácvikových jízd s kmenovým zaměstnancem je závislý na hodnocení ze strany kmenového zaměstnance, ale pohybuje se kolem dvou šestihodinových jízd v plném provozu. Počet řidičů je ovlivněn počtem automobilů. Počet řidičů na jeden automobil při jednom 12 hodinovém provozu je stanoven na dva řidiče. Provoz je nutno rozdělit na dvě šestihodinové směny (viz Podkapitola 9.1). Autor navrhuje převzetí a následné uplatnění režimů jízd, jak je tomu u Plzeňského senior taxi (viz Podkapitola 5.3).

Bezpečnostní přestávky řidičů: Denní doba řízení nesmí přesáhnout 10 hodin. Celková doba řízení nesmí překročit 100 hodin v období dvou po sobě následujících kalendářních týdnů. Doba řízení musí být nejdéle po uplynutí 4,5 hodiny přerušena bezpečnostní přestávkou v trvání nejméně 45 minut, nenásleduje-li nepřetržitý odpočinek mezi 2 směnami nebo nepřetržitý odpočinek v týdnu. Bezpečnostní přestávka může být rozdělena do několika přestávek v trvání nejméně 15 minut zařazených mezi jednotlivé části doby řízení. Dopravce zajistí, aby během bezpečnostní přestávky, která je určena výhradně k odpočinku řidiče, řidič nevykonával žádnou činnost vyplývající z jeho pracovních povinností, kromě dozoru na vozidlo. Bezpečnostní přestávky a přestávky na jídlo a oddech se mohou slučovat; přestávky se neposkytují na začátku a na konci pracovní směny (32).

Denní doba řízení je splněna, protože řidiči nastupují na šestihodinové směny. Bezpečnostní přestávky jsou rozděleny do několika přestávek v trvání nejméně 15 minut zařazených mezi jednotlivé části doby řízení. Například řidič odveze jednoho zákazníka, který má na jízdu vytyčenou jednu hodinu. Samotná jízda potrvá například 30 minut. Řidič tedy má 30 minut, aby odstavil vozidlo a udělal bezpečnostní přestávku.

9.7 Počet automobilů

Velký problém, se kterým se tato práce potýká je počet automobilů a jejich využití. Autor vzal na porovnání Liberec a Plzeň jedná se o velká města, kdy Liberec má kolem 100000 obyvatel (17) a Plzeň 160000 obyvatel (18). Liberecké senior taxi disponuje jedním automobilem zatím co Plzeňské čtyřmi automobily. Z předešlých analýz jednotlivých jízd autor doporučuje pro města 100000 – 200000 obyvatel určitě více automobilů. Optimální počet se bude lišit, a však tři automobily mohou velice dobře pokrýt poptávku. V případě větších měst v rozmezí 150000 – 200000 obyvatel, autor doporučuje spořit finance na dokoupení dalších automobilů. Vyplatí se to do budoucna, kdy se služba dostane do podvědomí veřejnosti a tím stoupne její využívání. Pro města s obyvateli do 100000 autor doporučuje dva automobily pro schopnost pokrytí objednávek. Zde nastává problém z hlediska poskytnutí služby senior taxi. Jestli se bude jednat o službu pouze poskytnutí dopravy a asistenci s nástupem a výstupem z vozidla, jak je tomu u Libereckého senior taxi (viz Podkapitola 1.4) nebo formu dopravy třeba i na nákup a pomoc s taškami. Hlavní důvod je ten, že Liberecké senior taxi vlastní jen jeden automobil a tím je znemožněno převzetí služeb, které poskytuje Plzeňské senior taxi, protože by došlo k velkému časovému vytížení jednoho automobilu a tím k nemožnosti obsloužit větší množství objednavatelů služby a rapidnímu zhoršení pokrytí poptávky. Autor doporučuje zavedení pouze služby poskytnutí dopravy a asistenci s nástupem a výstupem z vozidla, jak je tomu u Libereckého senior taxi, v případě nízkého počátečního kapitálu a nízkých dotací na nákup automobilů. V případě získání finančních prostředků na nákup dalších automobilů, se kterými je možnost pokrytí poptávky. Autor navrhuje zavádět službu dopravy na nákup a pomoc s taškami, jak je tomu u Plzeňského senior taxi a sledovat vývoj poptávky, aby nedošlo k zhoršení nabízených služeb.

9.8 Vhodné vozidlo

Autor doporučuje automobil, který jezdí ve městě Liberec (viz. Podkapitola 1.5). Jedná se o sedmimístný automobil značky Ford Tourneo Custom (viz Obr. 7) s bočními posuvnými dveřmi, který je vybaven plošinou pro přepravu tělesně hendikepovaných (viz Obr. 9) a nástupním stupínkem pro lepší nastupování a vystupování z vozu (viz Obr. 8). Autor navrhuje označení automobilu ze všech stran, tedy z pravého a levého boku i zezadu velkým nápisem žluté barvy: Senior taxi + telefonní číslo na dispečink s uvedenou pracovní dobou. Počet automobilů (viz. Podkapitola 9.7). Autor automobil značky Ford Tourneo Custom (viz Obr. 7) hodnotí jako velice praktické vozidlo a ideální pro přepravu této skupiny cestujících. Automobil splňuje všechny požadavky, které jsou na něj kladeny.

9.9 Internetové stránky

Autor navrhuje i tvorbu internetových stránek, na kterých by bylo všechno pohromadě a přehledné. Autor navrhuje vytvoření jednotných stránek pro společnost. Stránky budou obsahovat rubriky jako je automobil. V rubrice automobil bude zmíněna značka vozu a náležitosti, které splňuje. Mezi tyto náležitosti patří plošina pro vozíčkáře nebo nástupní stupínek, počet míst a samozřejmě fotky automobilu. Seznam pracovníků a jejich kontaktní údaje a fotky. Odkaz na vyplnění objednávky nebo stažení aplikace. Důležité údaje, které se vyplňují nebo na které se dispečer ptá (viz Podkapitola 1.2). Statistika provozu senior taxi. Recenze a online dotazník pro dotazy a recenze, které povedou k odstranění nedostatků ze strany zákazníků a pomohou ke zkvalitnění služeb. Dále zde by byl odkaz na vytvoření objednávky pomocí aplikace.

10 Zhodnocení navržených opatření

Kapitola se zabývá zhodnocením navržených opatření.

10.1 Vozidlo

Autor navrhuje koupi vozu Ford Tourneo Custom (viz Obr. 7) u oficiálního dealera vozů Ford. Autor navrhuje koupi nejzákladnější verze automobilu, který je vybaven šesti stupňovou manuální převodovkou a motorem o výkonu 77 kw. Cena základní verze je 815 843 Kč s DPH (19). Autor navrhuje vybavit vozidlo Ford Tourneo Custom mechanickou rampou a kotvením pro osobu na vozíčku (viz Obr. 20) od společnosti API CZ s.r.o. (33). Autor na danou společnost zaslal prostřednictvím emailu nezávaznou objednávku. Společnost API CZ s.r.o. zaslala zpět autorovi cenu za mechanickou rampu a kotvení ve výši 75 038 Kč s DPH včetně montáže na vozidlo. Autor navrhuje vybavit vozidlo nástupním schůdkem VELO (viz Obr. 21) od společnosti API CZ s.r.o. (33). Autor na danou společnost zaslal prostřednictvím emailu nezávaznou objednávku. Společnost API CZ s.r.o. zaslala zpět autorovi cenu za nástupní schůdek VELO ve výši 41 125 Kč s DPH včetně montáže na vozidlo.

Ilustrační obrázek mechanické rampy a kotvení pro osobu na vozíčku od společnosti API CZ s.r.o.



Obrázek 20: Mechanická rampa

[Zdroj: (34)]

Ilustrační obrázek nástupního schůdku VELO pro snadnější nastupování a vystupování do prostoru pro cestující od společnosti API CZ s.r.o.



Obrázek 21: Nástupní schůdek

[Zdroj: (35)]

Celkové náklady na pořízení vozidla jsou 932 006 Kč včetně DPH. Výpočet celkových nákladů na pořízení vozidla (1) je jednoduchý, pouze se sčítají jednotlivé položky vybavení vozidla se samotnou pořizovací cenou vozidla. Autor vytvořil seznam jednotlivých položek vybavení vozidla (viz Tabulka 1), který slouží pro lepší přehlednost.

$$TCv = A + M + S \quad (1)$$

kde:

TCv celkové náklady na pořízení vozidla [Kč]

A cena základní verze automobilu [Kč]

M cena mechanické rampy [Kč]

S cena nástupního schůdku [Kč]

Tabulka 1: Seznam jednotlivých položek vybavení vozidla

Položky vybavení vozidla	Cena jednotlivých položek včetně DPH
Automobilu Ford Tourneo Custom	815 843 Kč
Mechanická rampa	75 038 Kč
Nástupní schůdek	41 125 Kč
Celkové náklady na pořízení vozidla	932 006 Kč

[Zdroj: (tabulka vytvořená autorem)]

10.2 Řidič

Jeden řidič odpracuje šest hodin za den. Týdně to pak vychází na třicet hodin. Pracovní doba podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce v platném znění je vyhovující (31). Autorovi nebyly poskytnuty dotace na mzdy řidičů. Autor navrhuje zavedení menší mzdy, než má dispečer. Autor navrhuje tedy mzdu 23 000 Kč za měsíc. Důvodem redukce mzdy oproti dispečerovi je to, že řidič má zkrácenou pracovní dobu o dvě hodiny. Ve vazbě na provoz je potřeba pro město s 100000 obyvatel dvě vozidla, z toho vyplývá čtyři řidiči na pokrytí celého denního provozu, který je stanoven od 6:00 do 18:00. Dva řidiči mají přidělené jedno vozidlo a střídají se po 6 hodinách. Jeden má na starosti dopolední provoz a druhý odpolední. Mzdové náklady na jednoho řidiče činí podle výpočtu s využitím mzdové kalkulačky umístěné na webových stránkách peníze.cz 30 400 Kč za měsíc (viz Obr. 22) a za rok to vychází na 364 800 Kč (viz Obr. 22). Na webových stránkách mzdové kalkulačky (28) změním typ výstupu na čistou měsíční mzdu a do kolonky čistá měsíční mzda zapíšeme částku 23 000 Kč, kterou zavedeme, jako plat pro jednoho řidiče. Klikneme na políčko vypočítat a mzdová kalkulačka nám sama vypočítá mzdové náklady.

VÝPOČET ČISTÉ MZDY 2017 – MZDOVÁ KALKULAČKA

Základní verze | **Rozšířená verze**

Typ vstupu:

Čistá měsíční mzda: Kč

Počet nezaopatřených dětí:

Poplatník - student:

Poplatník - postižení:

Vypočítat

Hrubá mzda:	30 400 Kč
Roční hrubá mzda:	364 800 Kč

Obrázek 22: Výpočet mzdových nákladů na jednoho řidiče

[Zdroj: (28)]

10.3 Dispečink

Jeden řidič odpracuje osm hodin za den. Týdně to pak vychází na čtyřicet hodin. Pracovní doba podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce je vyhovující (20). Autorovi nebyly poskytnuty dotace na mzdu dispečerů. Autor navrhuje zavedení průměrné mzdy, která v České republice ve čtvrtém čtvrtletí 2016 činí 25 061 Kč za měsíc (20). Ve vazbě na provoz

jsou potřeba pro město s 100000 obyvatel dva dispečeri na pokrytí celého denního provozu, který je stanoven od 6:00 do 22:00. Dva dispečeri se střídají po 8 hodinách. Jeden má na starosti dopolední a odpolední provoz a druhý odpolední a večerní. Mzdové náklady na jednoho dispečera činí podle výpočtu skrz mzdovou kalkulačku umístěnou na webových stránkách peníze.cz 33 400 Kč za měsíc (viz Obr. 23) a za rok to vychází na 400 800 Kč (viz Obr. 23). Na webových stránkách mzdové kalkulačky (28) změním typ výstupu na čistou měsíční mzdu a do kolonky čistá měsíční mzda zapíšeme částku průměrné mzdy České republiky ve čtvrtém čtvrtletí 2016, kterou zavedeme jako plat pro jednoho dispečera 25 061 Kč (20). Klikneme na políčko vypočítat a mzdová kalkulačka nám sama vypočítá mzdové náklady

VÝPOČET ČISTÉ MZDY 2017 – MZDOVÁ KALKULAČKA

Základní verze | Rozšířená verze

Typ vstupu:

Čistá měsíční mzda: Kč

Počet nezaopatřených dětí:

Poplatník - student:

Poplatník - postižení:

Vypočítat

Hrubá mzda:	33 400 Kč
Roční hrubá mzda:	400 800 Kč

Obrázek 23: Výpočet mzdových nákladů na jednoho dispečera

[Zdroj: (28)]

Autor navrhuje pořídit dva počítače a dva mobilní telefony do kanceláře dispečinku, aby každý dispečer měl vlastní. Oba dva počítače slouží pro tvorbu objednávek, spravování emailů a webových stránek. Oba dva mobilní telefony slouží pro komunikaci se seniory a zjišťování potřebných údajů pro tvorbu objednávek. Autorovi nebyly poskytnuty dotace na nákup potřebného vybavení dispečinku. Na jednoho dispečera vychází jeden počítač a jeden mobilní telefon. Autor navrhuje koupit dvou kancelářských notebooků značky Lenovo B50 -50. Jedná se o jeden z nejzákladnějších notebooků, který je určen pouze pro práci. Pořizovací cena jednoho notebooku na internetovém portálu společnosti Alza.cz je 7811 Kč s DPH (21). Autor navrhuje koupit mobilních telefonů značky Aligator S4080 Duo. Jedná se telefon vybavený duální simkartou a základními funkcemi určenými pouze pro práci. Pořizovací cena jednoho mobilního telefonu na internetovém portálu společnosti Alza.cz je 1489 Kč s DPH (22). Počítače i mobilní telefony umožňují práci s aplikací pro tvorbu objednávek

(viz Podkapitola 8.7). Autor navrhuje koupi tiskárny značky HP Deskjet 2130. Jedná se tiskárnu, která má funkce tisknutí, skenování a kopírování. Pořizovací cena tiskárny na internetovém portálu společnosti Alza.cz je 999 Kč s DPH (23). Autor navrhuje koupi dvou kancelářských křesel značky MERCURY STAR Idaho. Jedná se jednoduché a pohodlné kancelářské křeslo. Pořizovací cena jednoho kancelářského křesla na internetovém portálu společnosti Alza.cz je 1690 Kč s DPH (29). Autor navrhuje koupi dvou kancelářských stolů značky Kenzo. Jedná se jednoduché, rohové kancelářské stoly o rozměrech 140 x 160 cm se šuplaty pod stůl. Pořizovací cena jednoho kancelářského stolu na internetovém portálu společnosti L.U.K. s.r.o. je 9800 Kč s DPH (30). Celkové náklady vybavení dispečinku jsou 42 579 Kč. Náklad na pořízení tiskárny jsou variabilní, tedy neovlivňují náklady dispečinku na jednoho dispečera. Vzorec výpočtu nákladů na vybavení dispečinku (2) je úplně jednoduchý, pouze se sčítají jednotlivé položky vybavení. Autor vytvořil seznam vybavení dispečinku (viz Tabulka 2), která slouží pro lepší přehlednost.

$$Tcd = (2 * N) + (2 * M) + T + (2 * K) + (2 * S) \quad (2)$$

kde:

- Tcd* celkové náklady vybavení dispečinku [Kč]
- N* cena pořízení notebooků [Kč]
- M* cena pořízení mobilních telefonů [Kč]
- T* cena pořízení tiskárny [Kč]
- K* cena pořízení kancelářských křesel [Kč]
- S* cena pořízení kancelářských stolů [Kč]

Tabulka 2: Seznam vybavení pracoviště

Vybavení pracoviště dispečinku	Cena jednotlivých položek včetně DPH
2 x notebook Lenovo B50 – 50	2 x 7811 Kč
2 x mobilní telefon Aligator S4080 Duo	2 x 1489 Kč
Tiskárna HP Deskjet 2130	999 Kč
2 x kancelářské křeslo MERCURY STAR	2 x 1690 Kč
2 x kancelářský stůl Kenzo	2 x 9800 Kč
Celkové náklady na vybavení pracoviště	42 579 Kč

[Zdroj: (tabulka vytvořená autorem)]

10.4 Ceník senior taxi

Cena přepravy senior taxi činí 30 Kč pouze za přistavení vozidla. Ve vazbě na ceny obyčejného taxi, například Taxi Plzeň, které zajišťuje taxi službu ve městě Plzeň je cena senior taxi velice výhodná a přijatelná. Ceník Taxi Plzeň je 25 Kč za přistavení vozidla a poté 24 Kč za každý ujetý kilometr (24). Ve vazbě na ceny obyčejného taxi v Liberci, tedy společnost City taxi je cena senior taxi ještě přijatelnější. Ceník City taxi je 29 Kč za nástup a 31 Kč za každý ujetý kilometr (25). Kdyby tedy senior chtěl užít obyčejné taxi pro přepravu například do tří kilometrů vzdálené nemocnice, zaplatí více jak trojnásobek ceny senior taxi. Porovnání ceny senior taxi s cenou jízdného městské hromadné dopravy, pro důchodce a ZTP. Městská hromadná doprava v Plzni poskytuje jízdné zdarma pro osoby, které jsou držitelé ZTP i včetně jejich průvodce nebo vodícího psa, pokud se přepravují současně s tímto držitelem a pro držitelé Plzeňské karty, kteří jsou občany ČR a dosáhli věku alespoň 70 let, nebo držitelé Plzeňské karty, kteří mají trvalý pobyt v ČR a dosáhli věku aspoň 70 let (26). Autor hodnotí bezplatné jízdné jako velice dobré a přínosné. Jde však o to, že senior taxi přijede seniorům až před dům a odveze je přímo až před požadovanou destinaci, například nemocnici. Seniori tedy neřeší žádné problémy s městskou hromadnou dopravou jako je například vlhkost, dusno, velká teplota uvnitř autobusů, velké množství cestujících a tím i nemožnost sednutí, případné dopravení na zastávku.

Závěr

Cílem práce bylo provést analýzu provozování senior taxi v České republice. V analýze najít nedostatky a zpracovat návrh změn ve službách jednotlivých měst, které senior taxi poskytují. Zároveň bylo cílem práce i zpracovat návrh zavedení senior taxi do nového města. Jednalo se o návod pro nově vznikající senior taxi.

Autor práce zjistil z analýzy nedostatky v službách poskytující senior taxi ve městě Liberec a k nim navrhl řešení. Konkrétně se jedná o provozní dobu, která byla upravena, aby byl více využit potenciál služby senior taxi. Autor zjistil nedostatek v podobě tvorby objednávek. Autor zjistil, že není vytvořena žádná speciální aplikace pro tvorbu objednávek. Tvorba objednávek je řešena pomocí google kalendáře. Autor proto navrhl vlastní aplikaci pro tvorbu objednávek. Autor zjistil nedostatky v podobě malého počtu automobilů a tím špatné pokrytí poptávky po službě senior taxi. Autor navrhl koupi nového automobilu nebo posílení služby senior taxi dalšími, klasickými taxislužbami. Posledním problémem byly internetové stránky Libereckého senior taxi. Autor navrhl vytvoření jednotných internetových stránek se všemi potřebnými informacemi.

Autor práce zjistil z analýzy nedostatky v službách poskytující senior taxi ve městech Brno, Kroměříž, Oslavany a Plzeň a k nim navrhl řešení. Konkrétně se jedná o provozní dobu ve městech Kroměříž a Oslavany. Autor provozní dobu upravil pro potřeby potencionálních zákazníků. Autor zjistil nedostatek v podobě ceny služby ve městě Kroměříž. Cena služby byla stanovena za ujeté kilometry. Autor navrhl přechod na cenu za přistavení vozidla. Autor zjistil nedostatek v podobě nevhodného automobilu zajišťující provoz senior taxi ve městě Kroměříž a navrhl vhodnější automobil. Autor navrhl i zavedení návodu pro řidiče. Autor zjistil nedostatek v podobě dispečinku ve městě Plzeň. Není oddělené pracoviště dispečinku senior taxi ve městě Plzeň, také navrhl zavedení návodu pro dispečery. Autor navrhl samostatné pracoviště dispečinku. Autor zjistil nedostatek v podobě dopravy mimo Plzeň. Autor navrhl dopravu mimo Plzeň úplně zrušit. Nedostatek v podobě tvorby objednávek. Autor navrhl vlastní aplikaci pro tvorbu objednávek.

Autor práce zpracoval návrh zavedení senior taxi do nového města. Jedná se o návod pro nově vznikající senior taxi. Návod obsahuje popis výběru vhodné oblasti, přepravní řád, dispečink, vhodné zvolení provozní doby, náležitosti řidiče senior taxi, vhodně zvolený počet automobilů, vhodné zvolení automobilu a vytvoření internetových stránek.

Poslední kapitola obsahuje zhodnocení navržených řešení. Jedná se o zhodnocení vhodného vozidla ve vztahu k pořizovací ceně, výpočet mzdových nákladů na jednoho řidiče

a výpočet mzdových nákladů na jednoho dispečera. Kapitola obsahuje náklady společnosti na vybavení dispečinku. V poslední řadě kapitola obsahuje návrh ceny služby senior taxi a porovnání cen senior taxi s cenami klasických taxi služeb a městské hromadné dopravy v Plzni.

Autor práci zpracoval jako návod pro společnosti, které chtějí začít podnikat v odvětví senior taxi a nemají předešlé zkušenosti.

Seznam použitých informačních zdrojů

- (1) Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě ve znění pozdějších předpisů
- (2) Taxík Maxík. *Dr.Max* [online]. Praha, 2016 [cit. 2016-11-30]. Dostupné z: <https://www.drmax.cz/projekty-kterym-pomahame/2016/taxik-maxik>
- (3) Taxík Maxík. *Komunitní středisko Kontakt Liberec* [online]. Liberec, 2016 [cit. 2016-11-30]. Dostupné z: <http://www.ksk-liberec.cz/rubriky/taxik-maxik/>
- (4) Příjmový pokladní doklad. *Velkoobchod s papírem Zelená kancelář* [online]. Staré Hradiště [cit. 2017-01-02]. Dostupné z: <http://www.zelena-kancelar.cz/hospodarske-tiskopisy/prijmove-pokladni-doklady/prijmovy-pokladni-doklad-cislovany-ncr-a6-balousek-pt022-6717.html>
- (5) Google: Kalendář. *Google* [online]. [cit. 2016-12-12]. Dostupné z: https://calendar.google.com/calendar/render?pli=1#main_7
- (6) Účetní kavárna: Výše daňových odpisů při pořízení automobilů. *Účetní kavárna* [online]. Praha 3: Pavel Běhounek, 2010 [cit. 2016-12-11]. Dostupné z: <http://www.ucetnikavarna.cz/archiv/dokument/doc-d8598v11398-vyse-danovych-odpisu-pri-porizeni-automobilu/>
- (7) Senior taxi. *Top 1 Taxi Brno* [online]. Brno, 2017 [cit. 2017-03-06]. Dostupné z: <http://www.top1taxi.cz/senior-taxi>
- (8) Senior taxi. *KOMFORT LOGISTIK S.R.O.* [online]. Slezská Ostrava, 2013 [cit. 2017-03-06]. Dostupné z: <http://www.taxikomfort.cz/senior-taxi/>
- (9) Senior taxi. *Sociální služby města Kroměříž* [online]. Kroměříž, 2015 [cit. 2017-03-10]. Dostupné z: <http://www.sskm.cz/senior-taxi/informace/>
- (10) Senior taxi. *Kroměřížský deník* [online]. Kroměříž, 2017 [cit. 2017-03-10]. Dostupné z: http://kromerizsky.denik.cz/zpravy_region/radnice-v-kromerizi-chysta-taxi-pro-seniory-nad-70-let-zaplati-pakatel-20161204.html
- (11) Senior taxi. *OSLAVANY* [online]. Oslavany, 2015 [cit. 2017-03-10]. Dostupné z: <http://www.oslavany-mesto.cz/senior-taxi/d-86596>
- (12) Město Plzeň: O službě Senior expres. *Město Plzeň* [online]. Plzeň, 2014 [cit. 2017-04-23]. Dostupné z: Město Plzeň: O službě Senior expres [online]. Plzeň, 2014 [cit. 2017-04-23]. Dostupné z: <https://www.plzen.eu/obcan/aktuality/aktuality-z-mesta/o-sluzbu-senior-expres-je-zajem.aspx>
- (13) Plzeňské městské dopravní podniky: Statistika provozu. *Plzeňské městské dopravní podniky* [online]. Plzeň, 2017 [cit. 2017-04-23]. Dostupné z: <http://www.pmdp.cz/>

- (14) Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů
- (15) Zákona č. 108/2016 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů
- (16) Testy. *Taxikářské stránky* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-05-08]. Dostupné z: <http://www.taxikarskestranky.cz/vypocty-testy/testy/>
- (17) Obyvatelstvo. *Český statistický úřad* [online]. Liberec, 2016 [cit. 2015]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xl/20160322obyvatelstvo-ve-mestech-libereckeho-kraje-v-roce-2015-predbezne-udaje>
- (18) Počet obyvatel. *Plzen.cz* [online]. Plzeň, 2014 [cit. <http://plzen.cz/v-kraji-nas-pribyva-ale-ne-vsude/pocet-obyvatel/>]. Dostupné z: <http://plzen.cz/v-kraji-nas-pribyva-ale-ne-vsude/pocet-obyvatel/>
- (19) Katalog a ceníky. *Ford* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-05-09]. Dostupné z: <http://www.ford.cz/SBE/KeStazeni/Osobni-vozy>
- (20) Průměrné mzdy. *Kurzycz* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-05-09]. Dostupné z: <http://www.kurzycz.cz/zpravy/418874-cr-prumerne-mzdy-ve-4q16-rostla-o-4-2-r-r/>
- (21) Lenovo B50-50. *Alza.cz* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-05-09]. Dostupné z: <https://www.alza.cz/lenovo-b50-50-black-sleva-d4593588.htm?catid=18856971>
- (22) Aligator S4080 Duo. *Alza.cz* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-05-09]. Dostupné z: <https://www.alza.cz/aligator-s4080-duo?dq=4494533&catid=18850171>
- (23) HP Deskjet. *Alza.cz* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-05-09]. Dostupné z: <https://www.alza.cz/kod/PA006d91d>
- (24) Ceník služeb taxi. *Taxi Plzeň* [online]. Plzeň, 2017 [cit. 2017-05-09]. Dostupné z: <http://www.autoslužba-taxi.cz/cenik-sluzeb-taxi/>
- (25) Ceník. *City Taxi Liberec* [online]. Liberec, 2016 [cit. 2017-05-09]. Dostupné z: <http://www.citytaxilbc.cz/?page=cenik>
- (26) Slevy z jízdného. *Plzeňské městské dopravní podniky* [online]. Plzeň, 2017 [cit. 2017-05-09]. Dostupné z: <http://www.pmdp.cz/jizdne/slevy-z-jizdneho/>
- (27) Seznam firem. *Liberec-firmy.cz* [online]. Liberec, 2017 [cit. 2017-05-18]. Dostupné z: <http://www.liberec-firmy.cz/obory/doprava/taxisluzba-preprava-osob-mikrobusy/>
- (28) MZDOVÁ KALKULAČKA. *Peníze.cz* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-05-18]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/kalkulacky/vypocet-ciste-mzdy#mzda>
- (29) MERCURY STAR Idaho. *Alza.cz* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-05-18]. Dostupné z: <https://www.alza.cz/mercury-star-idaho-seda-sitovina-d4737603.htm?o=2>

- (30) Kancelářský stůl Kenzo. *L.U.K. s.r.o.* [online]. Zlín, 2017 [cit. 2017-05-18].
Dostupné z: <http://www.luknabytek.cz/kancelarsky-stul-kenzo-140-x-160-cm-rohovy>
- (31) Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce ve znění pozdějších předpisů
- (32) Směrnice. *Taxipanther s.r.o.* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-05-18]. Dostupné z:
<http://taxipanther.cz/node/6>
- (33) Úvod. *API* [online]. Slapy u Tábora, 2015 [cit. 2017-05-25]. Dostupné z:
<http://www.apicz.com/cz>
- (34) Ford Tourneo Connect. *API* [online]. Slapy u Tábora, 2015 [cit. 2017-05-25].
Dostupné z: <http://www.apicz.com/cz/produkty/bezbarierova-vozidla/ford-tourneo-connect>
- (35) Nástupní schůdek. *API* [online]. Slapy u Tábora, 2015 [cit. 2017-05-25]. Dostupné z:
<http://www.apicz.com/cz/produkty/ostatni-upravy/nastupni-schudek>
- (36) LB Automobile. *LB Automobile* [online]. Praha 4, 2017 [cit. 2017-05-26].
Dostupné z: <http://www.lbautomobile.cz/>
- (37) Renault Master. *LB Automobile* [online]. Praha 4, 2017 [cit. 2017-05-26]. Dostupné z:
<http://www.lbautomobile.cz/uzitkove-vozy/renault-master-1796.html>