

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Agenda podnětů cestujících veřejnosti Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciová
společnost

Bc. Filip Kraml

Diplomová práce

2022

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Filip Kraml**
Osobní číslo: **D20557**
Studijní program: **N1041A040008 Technologie a management v dopravě**
Specializace: **Dopravní management, marketing a logistika**
Téma práce: **Agenda podnětů cestujících veřejnosti Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciová společnost**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Zásady pro vypracování

Úvod

1. Městská hromadná doprava a její vnímání ze strany cestujících veřejnosti
2. Analýza současné agendy podnětů od cestujících v Dopravním podniku hl. m. Prahy, akciová společnost
3. Návrhy na zlepšení agendy podnětů od cestujících v Dopravním podniku hl. m. Prahy, akciová společnost
4. Vyhodnocení návrhů

Závěr

Rozsah pracovní zprávy: **50-60 stran**
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí/ho**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:
dle pokynů vedoucí/ho práce

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Helena Becková, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání diplomové práce: **29. října 2021**
Termín odevzdání diplomové práce: **12. května 2022**

L.S.

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

Ing. Pavla Lejsková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 29. dubna 2022

Prohlašuji:

Práci s názvem Agenda podnětů cestující veřejnosti Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciová společnost, 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., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, 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. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 10. 5. 2022

Bc. Filip Kraml v. r.

Rád bych poděkoval vedoucí práce Ing. Heleně Beckové, Ph.D., za vstřícný přístup a cenné rady při zpracovávání diplomové práce. Dále děkuji zaměstnancům Dopravnímu podniku hl. m. Prahy, akciová společnost za možnost zpracovat diplomovou práci na velice zajímavé a podnětné téma a za veškeré poskytnuté informace a materiály.

ANOTACE

Tato práce se zabývá agendou podnětů od cestujících adresovaných Dopravnímu podniku hl. m. Prahy, akciová společnost. Dále se zaměřuje na možnosti podání těchto podnětů a proces jejich zpracování a prošetření. Také srovnává způsoby podání podnětů ve vybraných dopravních podnicích v zahraničí.

KLÍČOVÁ SLOVA

podnět, cestující, MHD, stížnost, pochvala, Dopravní podnik hl. m. Prahy

TITLE

Agenda of the passenger's suggestions in Prague Public Transit Company

ANNOTATION

This master thesis deals with the agenda of passenger's suggestions addressed to the Prague Public Transit Company. It also deals with the possibilities of sending those suggestion and how are they processed. Furthermore, it is also compared to other public transit companies abroad.

KEYWORDS

suggestion, passenger, public transport, complaint, praise, Prague Public Transit Company

OBSAH

ÚVOD	9
1 MĚSTSKÁ HROMADNÁ DOPRAVA A JEJÍ VNÍMÁNÍ ZE STRANY CESTUJÍCÍ VEŘEJNOSTI.....	10
1.1 Městská osobní doprava.....	10
1.2 Charakteristika městské hromadné dopravy	10
1.3 Kvalita ve vztahu k městské hromadné dopravě.....	12
1.4 Hlediska hodnocení kvality dopravní služby	14
1.4.1 Hledisko cestujícího	15
1.4.2 Hledisko dopravce.....	17
1.4.3 Společenské hledisko	18
1.5 Marketingová komunikace v dopravě.....	19
1.6 Proces chování a rozhodování cestujících.....	20
1.7 Lidský faktor v dopravě	21
1.8 Funkce dopravního podniku.....	22
1.9 Dopravní obslužnost.....	22
1.10 Komparace	23
1.11 Diagram příčin a následků	23
2 ANALÝZA SOUČASNÉ AGENDY PODNĚTŮ OD CESTUJÍCÍCH V DOPRAVNÍM PODNIKU HL. M. PRAHY, AKCIOVÁ SPOLEČNOST	25
2.1 Představení Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciová společnost	25
2.2 Vymezení a postup vyřizování podnětů od cestujících.....	27
2.2.1 Všeobecné zásady týkající se podnětů	28
2.2.2 Proces vyřízení podnětů	29
2.2.3 Lhůty pro vyřizování podnětů.....	31
2.3 Komunikační kanály	32
2.3.1 Kontaktní formulář.....	33
2.3.2 Zmente.to	36
2.4 Podněty od cestujících za rok 2020.....	37
2.4.1 Typy podnětů	38
2.4.2 Podněty z hlediska obsahu	38
2.5 Podněty od cestujících za rok 2021.....	39
2.6 Souhrn vývoje podnětů v letech 2019-2021.....	40

2.7	Srovnání agendy podnětů s vybranými dopravními podniky v zahraničí	41
2.8	Dopravný podnik Bratislava, a.s.	41
2.8.1	Možnosti podání podnětů cestujícími	42
2.8.2	Kontrola jízdních dokladů.....	44
2.8.3	Náležitosti podaných stížností.....	45
2.9	Dopravní podnik ve Vídni – Wiener Linien.....	46
2.9.1	Podněty od cestujících.....	48
2.9.2	Způsoby podání podnětů	49
2.10	Diagram příčin a následků	51
2.11	Shrnutí analýzy	52
3	NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ AGENDY PODNĚTŮ OD CESTUJÍCÍCH V DOPRAVNÍM PODNIKU HL. M. PRAHY, AKCIOVÁ SPOLEČNOST	53
3.1	Rozšíření kategorie „pochvala“ v kontaktním formuláři	53
3.2	Výtahy a eskalátory – informační panel.....	54
3.3	Nový komunikační kanál pro podávání podnětů.....	55
3.3.1	Vytvoření chatbotu na webových stránkách DPP	56
3.3.2	Přijetí nového zaměstnance.....	58
3.4	Školení provozních zaměstnanců v oblasti měkkých dovedností	59
3.5	Shrnutí návrhů.....	62
4	VYHODNOCENÍ NÁVRHŮ	63
4.1	Vyhodnocení návrhu na změnu kontaktního formuláře.....	63
4.2	Vyhodnocení návrhu na přidání informačního panelu na webové stránky DPP.....	64
4.3	Vyhodnocení návrhu na vytvoření nového komunikačního kanálu.....	65
4.4	Vyhodnocení návrhu na školení řidičů v oblasti měkkých dovedností.....	66
	ZÁVĚR	67
	POUŽITÁ LITERATURA.....	68
	SEZNAM TABULEK.....	71
	SEZNAM OBRÁZKŮ	72
	SEZNAM ZKRATEK.....	73
	SEZNAM PŘÍLOH.....	74

ÚVOD

Městská hromadná doprava je v dnešní době velice významným systémem, který hraje důležitou roli nejenom v životě obyvatel měst, ale i dalších lidí, kteří tento druh dopravy využívají například k dojíždění do zaměstnání či za vzděláním. V posledních letech systémy městské hromadné dopravy nabývají na významu mimo jiné kvůli nutnosti zvýšení ohledu na životní prostředí, přičemž zejména ve velkých městech je tato otázka stále více aktuální. Dalším trendem je bezpochyby snaha o zvýšení bezpečnosti cestujících i ostatních účastníků zejména silničního provozu. Je nutné mít na paměti, že cestující kladou na provozovatele městské hromadné dopravy stále vyšší požadavky, včetně vyššího komfortu při využití dopravy jako služby. S rozvojem moderních komunikačních technologií je na druhé straně možné velice snadno zaznamenat a případně rozšířit jakékoliv pochybení dopravce či jeho zaměstnanců.

Podněty od cestujících veřejnosti jsou pro jakýkoliv dopravní podnik velice cennou zpětnou vazbou, neboť je možné se z nich dozvědět, zdali jsou cestující s nabízenou službou spokojeni, či nikoliv. Dále je možné na základě jejich sledování určit oblasti pro zlepšení a zkvalitnění přepravního procesu a nabízených služeb. Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost, pochopitelně není výjimkou a stejně jako ostatní dopravní podniky v České republice i v zahraničí pečlivě monitoruje a vyhodnocuje zpětnou vazbu, kterou mu cestující poskytují. Cílem této diplomové práce je na základě analýzy současného stavu agendy podnětů od cestujících a srovnání se zahraničními dopravními podniky navrhnout opatření ke zlepšení této agendy v Dopravním podniku hl. m. Prahy, akciová společnost.

Teoretická část práce se bude zabývat městskou hromadnou dopravou s ohledem na její vnímání cestujícími a kvalitu, dále bude zhodnocena z hlediska dopravce i společnosti. Analytická část práce bude pojednávat o procesu zpracování podnětů od cestujících v Dopravním podniku hl. m. Prahy, akciová společnost, a také bude provedeno srovnání s vybranými dopravními podniky v zahraničí z hlediska možností podávání podnětů cestujícími. V závěrečné části práce budou navržena opatření, jejichž účelem bude zefektivnění agendy podnětů a tato opatření budou zhodnocena z finančního hlediska.

1 MĚSTSKÁ HROMADNÁ DOPRAVA A JEJÍ VNÍMÁNÍ ZE STRANY CESTUJÍCÍ VEŘEJNOSTI

V současné době nabývá důležitost veřejné dopravy jako takové na významu zejména kvůli stále více akcentovaným problémům, mezi které patří například oteplování planety, delší období sucha, záplavy apod. Městská hromadná doprava může v budoucnosti zajistit efektivní a rychlý způsob přepravy obyvatel zejména ve velkých městech a světových metropolích. Z výše uvedených důvodů tedy vyplývá, že cestující a jejich požadavky na přepravu je třeba brát v potaz a následně se snažit o implementaci určitých opatření do systémů dopravy ve městech.

1.1 Městská osobní doprava

Kubát et al. (2010) dělí městskou osobní dopravu na hromadnou a individuální, přičemž se podle něj do druhého uvedeného typu řadí využití taxislužby, IAD, motocyklu, jízdního kola a pěší dopravy. Lze konstatovat, že v současnosti by do této skupiny mohly patřit i elektrokola, elektrokoloběžky nebo segway.

Kubát et al. (2010, s. 15) uvádí, že „*městská osobní doprava zajišťuje přepravu cestujících uvnitř města a dělí se na:*

- *městskou hromadnou dopravu,*
- *vnitrozemskou osobní automobilovou dopravu (individuální),*
- *cyklistickou dopravu,*
- *pěší dopravu,*
- *dopravu v klidu, tj. parkování.“*

1.2 Charakteristika městské hromadné dopravy

Podle Kubáta et al. (2010) je vývoj městské aglomerace ovlivněn dopravním řešením v konkrétním městě a zároveň zde podle něj funguje těsný vzájemný vztah mezi rozvojem města a městské dopravy. Také dodává, že velká města vyvolávají silné dopravní vztahy jak ve městech, tak mimo ně – tedy na předměstích, popřípadě i dále od hranic města.

Zelený (2007) dodává, že MHD tvoří samostatný dopravní a přepravní systém a zároveň tvrdí, že jde o velice důležitou službu obyvatelstvu, jež denně ovlivní životy mnoha tisíc lidí.

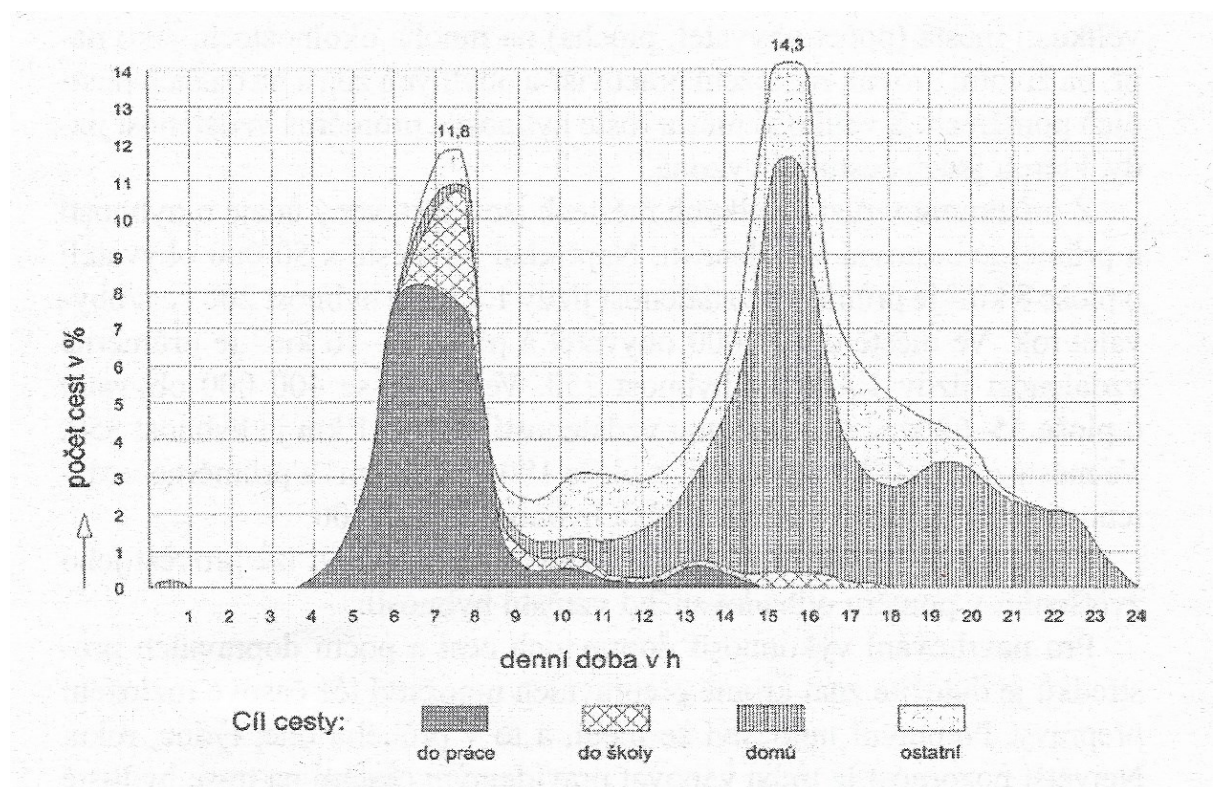
Zurynek, Zelený a Mervart (2008) říkají, že páteř MHD tvoří silniční a kolejová doprava a zároveň zmiňují i dopravu vodní, která je podle nich klasickým nekonvenčním druhem dopravy. Také dodávají, že MHD funguje zpravidla ve městech s minimálně 10 000 obyvateli,

nicméně uvádějí některé výjimky, mezi které patří například horská střediska či lázeňská města, kde je počet uživatelů MHD značně vyšší, než je stálý počet obyvatel.

Kubát et al. (2010) tvrdí, že městská hromadná doprava má v dopravních systémech měst rozhodující postavení a hlavním úkolem je zabezpečit přepravu osob ve městě.

Zurynek, Zelený a Mervart (2008) uvádějí, že se doprava ve městech neobejde do určité míry bez individuální dopravy, a tím pádem vzniká potřeba ji určitým způsobem do celého systému zapojit.

Zurynek, Zelený a Mervart (2008) a Kubát et al. (2010) se shodují na tom, že MHD charakterizuje linkové vedení dopravy a zároveň se v průběhu dne vytvářejí dopravní špičky, přičemž Kubát et al. (2010) říkají, že ranní dopravní špička trvá přibližně od 6:45 do 9:00 a odpolední špička potom od 16:00 do 19:00. Dále dodávají, že podle množství cestujících v denních špičkách je zapotřebí stanovit kapacitu dopravních zařízení. Schéma dopravních špiček je vidět na obrázku 1.



Obrázek 1 Časové rozložení přepravního množství cestujících během dne (Kubát et al., 2010, s. 18)

Podle Zeleného (2007) má výrazný vliv na městskou hromadnou dopravu individuální motorismus. Míni, že je příčinou komplikací pohybu dopravních prostředků MHD a v hustém provozu v centrálních částech měst tedy na základě této skutečnosti dochází podle jeho názoru na dopravních cestách společně využívaných oběma druhy dopravy ke snížení kvality MHD skrze negativní vliv na pravidelnost dopravy.

Zurynek, Zelený a Mervart (2008) dodávají, že doprava způsobuje větší problémy ve městech než mimo města a v otevřené krajině, a zároveň říkají, že je potřeba na jedné straně vhodným způsobem řešit dopravu individuální, ale zároveň preferovat dopravu veřejnou. Zelený (2007) uvádí následující charakteristické znaky MHD:

- přeprava cestujících na malém, zájmovém území,
- velká hustota přepravní sítě,
- krátké vzdálenosti zastávek,
- nízké intervaly mezi jednotlivými spoji,
- časová, prostorová a sezónní nerovnoměrnost poptávky,
- tarifní politika,
- specifická technická základna, uzpůsobená provozu ve městech.

1.3 Kvalita ve vztahu k městské hromadné dopravě

Kvalitu procesu přemístění a její vnímání je možné rozlišovat podle Mojžíše et al. (2003) ze dvou hledisek. Jedná se o:

- kvalitu vnější (externí),
- kvalitu vnitřní (interní).

Kvalitu vnější Mojžíš et al. (2003) popisují jako tu, která se jeví zákazníkovi. Zároveň se ve vztahu k procesu přemístění podle něj projevuje v místech styku se zákazníkem. Zde jde například o:

- prodej jízdenek,
- nástup a výstup cestujících,
- proces přemístění v osobní dopravě.

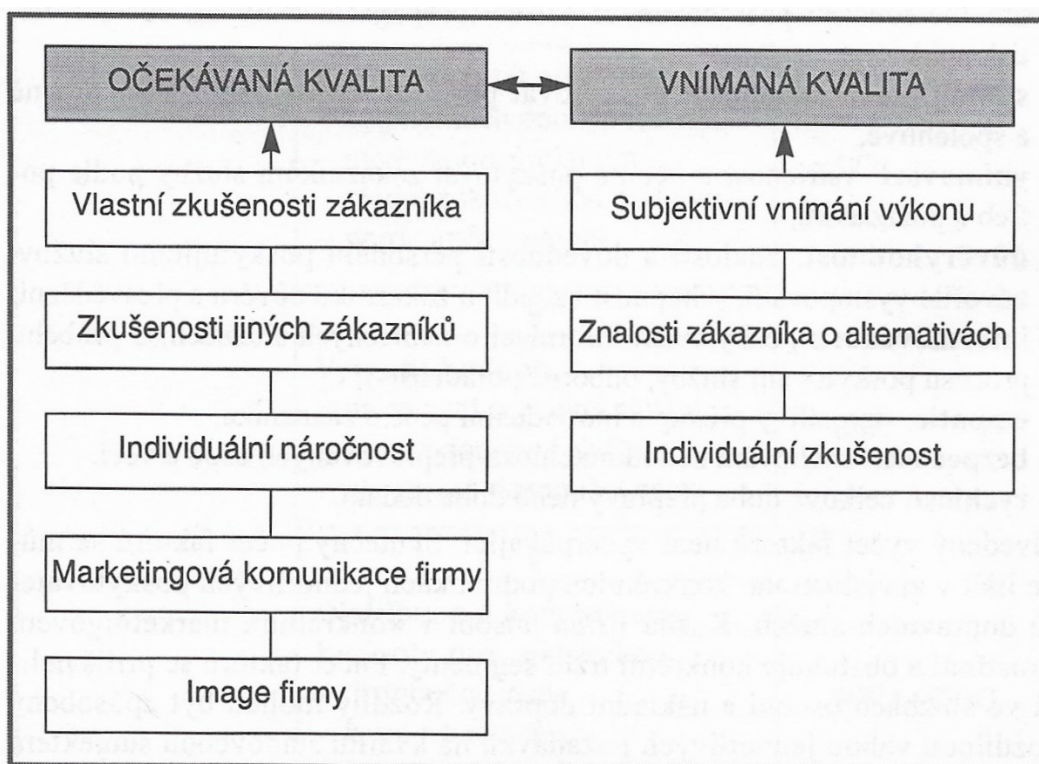
Vnitřní kvalitou je pak podle Mojžíše et al. (2003) míněný pohled provozovatele dopravní služby, kde autor udává jako důležitý aspekt cenu za poskytnutí kvalitní služby. Dále uvádí technologické hledisko, které zahrnuje organizaci provozu a ekonomický, bezpečný a ekologicky vhodný způsob technologie dopravního procesu.

Kudláčková a Čáp (2009) říkají, že je vnímání dopravy cestujícím často odlišné od představ dopravce, a tudíž je podle nich nutné zjistit, kdy tento rozpor vzniká, a následně se

také seznámit s tím, jak se uživatel dopravy chová a rozhoduje. Z tohoto tedy vyplývá, že znalost pohledu cestujícího a jeho vnímání kvality je pro dopravce (provozovatele MHD) zásadní a je tím pádem nezbytné vynaložit k tomu potřebné úsilí i finanční prostředky.

Podle Mikušové (2009) je nejdůležitějším požadavkem ze strany zákazníka kvalita přepravy. Dopravce – v případě MHD by se tedy dopravní podniky měly podle jejího názoru neustále snažit o zvýšení kvality přepravního procesu, aby tím zabránily nespokojenosti cestujících. Kvalitu dále dělí na čtyři dimenze, přičemž dvě reprezentují pohled zákazníka (cestujícího) a zbylé dvě vyjadřují pohled poskytovatele přepravní služby (dopravního podniku).

Ze strany cestujícího se podle Mojžíše et al. (2003) jedná o kvalitu očekávanou a naproti tomu kvalitu vnímanou. Očekávaná kvalita pramení z předcházejících zkušeností s přepravou, doporučení jiných cestujících, známých, přátel apod., zatímco vnímaná kvalita je skutečná kvalita, kterou cestující „pocítuje“ během vlastního procesu přepravy. Faktory, které ovlivňují spokojenost cestujících, jsou názorně ukázány na obrázku 2. Z tohoto důvodu je tedy podle Mojžíše et al. (2003) žádoucí, aby dopravní podnik dbal nejenom na včasný příjezd a odjezd dopravního prostředku, ale také na pohodlí cestujícího během přepravy a jiné aspekty kvality, které cestující vnímá. Rozdílem mezi těmito dvěma druhy kvality je potom stupeň spokojenosti cestujícího s nabízenou službou.



Obrázek 2 Faktory ovlivňující spokojenost cestujících (Řezníček a Šaradín, 2001, s. 163)

1.4 Hlediska hodnocení kvality dopravní služby

Podle Surovce (1998) vnikají přepravní požadavky z důvodů plnění cíle a účelu přemístění osob a zároveň se podle něj mění se změnami počtu obyvatel, způsobem využití volného času a změnou životní úrovně. Mezi další faktory může dle jeho názoru patřit rozmístění výroby a služeb či dokonce prodlužování doby studia.

Podle Řezníčka a Šaradína (2001) je důležité, aby cílovému zákazníkovi byla dopravní služba poskytnuta v lepší kvalitě, než sám původně očekával. Poskytovatele dopravní služby si podle nich zákazníci vybírají na základě toho, byla-li jejich očekávání naplněna, nebo dokonce překonána. Pokud ano, využijí služeb tohoto poskytovatele dopravních služeb znovu, v opačném případě o něj pro příště ztratí zájem. Autoři uvádějí, že takovéto rozhodnutí učiní cestující podle toho, jak na ně zapůsobily například osobní zkušenosti jich samotných či ostatních cestujících. Dodávají, že důležitou roli hraje také marketingová komunikace dopravní firmy.

Mojžíš et al. (2003) tvrdí, že oproti přepravě věcí se v přepravě osob samotného procesu přemístění účastní i jeho zákazník – tedy cestující, a zároveň říkají, že se hodnotí průběh onoho procesu (pohodlí jízdy). V osobní přepravě definují tři hlediska na požadavky kvality přemístění:

- hledisko zákazníka (cestujícího),
- hledisko dopravce,
- hledisko společnosti.

Řezníček a Šaradín (2001) přidávají ještě hledisko konkurence a zmiňují skutečnost, že tyto požadavky vycházejí z úvah o možnosti získání strategické konkurenční výhody oproti konkurentům v případě dobře zvolené a promyšlené strategie kvality. Také dodávají, že požadavky na kvalitu vyplývají právě z úrovně kvality služeb, které konkurenti nabízejí.

Surovec (1998) rozlišuje pohled zákazníka, dopravce a společnosti a zároveň dodává, že pokud má hromadná osobní doprava plnit své poslání, je nutné, aby dostála požadavkům na ni kladeným. Dále konstatuje, že se tyto požadavky promítají například do přepravní výkonnosti a hospodárnosti hromadné dopravy.

Surovec (1998) zmiňuje požadavky, které vyplývají ze vztahu osídlené oblasti a městské hromadné dopravy:

- dopravní síť zohledňující rozložení funkcí jednotlivých oblastí,
- diferencovaná dopravní síť,
- koordinace pěšího přemístění a hromadné osobní dopravy,
- minimální dopady dopravního systému na životní prostředí,
- budování dopravní sítě s ohledem na její budoucí růst a preferenci vozidel MHD.

Diferencovanou dopravní sítí je podle Surovce (1998) myšleno oddělení komunikací pro automobily, nákladní dopravu, MHD a místní síť komunikací.

1.4.1 Hledisko cestujícího

Mojžíš et al. (2003) říká, že nároky cestujících v osobní přepravě jsou vyjádřeny těmito požadavky:

- rychlost přepravy,
- bezpečnost,
- spolehlivost,
- dostatečná prostorová dostupnost – závisí na hustotě dopravní sítě, dostupnosti zastávek a časovém hledisku dostupnosti,
- pravidelnosti spojů,
- vhodná frekvence a časové rozložení spojů,
- návaznost na jiné spoje – jednoho i více dopravců
- minimální počet přestupů,
- odpovídající cena za přepravu – jedná se o rozhodující kritérium v rozhodování o volbě použití daného druhu dopravy,
- jednoduché vybavení cestujícího přepravním dokladem – sjednocení jízdních dokladů, možnost zakoupit jeden jízdní doklad na celou přepravu,
- dostupnost informací,
- kultura cestování,
- doplňkové služby.

Surovec (1998) se také dále zabývá hlediskem cestujícího, jehož požadavky dělí na tyto podskupiny: přepravní požadavky, sociologické požadavky, spotřební požadavky a ekologické požadavky. Toto dělení z hlediska potřebnosti minimalizace, maximalizace či nutnosti daného požadavku uvádí tabulka 1.

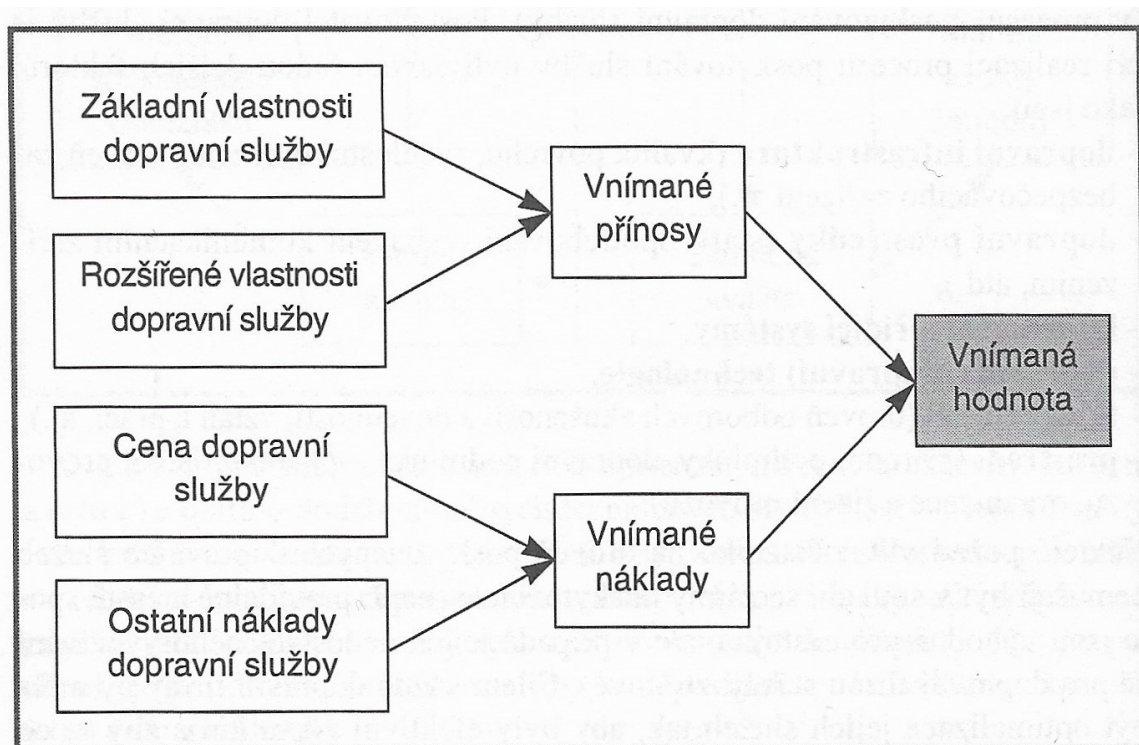
Tabulka 1 Požadavky na hromadnou osobní dopravu

	Cestující	Společnost	Dopravce
Přepravní požadavky			
Rychlost	maximální	maximální	maximální
Spolehlivost	maximální	maximální	maximální
Přesnost	maximální	maximální	maximální
Přepravní kapacita	maximální	nutná	nutná
Pohotovost	maximální	maximální	maximální
Prostorová dostupnost	maximální	maximální	nutná
Sociologické požadavky			
Jízdné	minimální	nutné	maximální
Sociální dostupnost	maximální	maximální	minimální
Bezpečnost dopravy	maximální	maximální	maximální
Pohodlí přemístění	maximální	nutné	nutné
Hygiena	maximální	maximální	nutná
Spotřební požadavky			
Energie	nutná	minimální	minimální
Suroviny, materiál	nutné	minimální	minimální
Lidská práce	nutná	minimální	minimální
Plošná náročnost dopravy	minimální	minimální	nutná
Ekologické požadavky			
Hluk	minimální	minimální	nutný
Exhalace	minimální	minimální	minimální
Vibrace, otřesy	minimální	minimální	nutné
Prašnost	minimální	minimální	minimální
Pevné odpady	nutné	minimální	nutné
Estetika	maximální	maximální	nutná

Zdroj: Surovec (1998, s. 16), přeloženo autorem

Řezníček a Šaradín (2001, s. 159) říkají, že „*Marketingové pojetí kvality dopravních služeb vychází z požadavků zákazníka. Tyto požadavky jsou definovány pomocí specifického očekávání současných i potenciálních zákazníků. Mohou se vztahovat na proces poskytování dopravní služby nebo na výsledek poskytované služby zákazníkům.*“ Dále uvádějí, že očekávání jsou vytvářena nejenom komunikací s poskytovatelem dopravní služby (dopravním podnikem) či individuálními potřebami cestujících, ale i určitými omezujícími faktory. Zmiňují například dostupnost potřebných informací z pohledu cestujícího či jeho dosavadní zkušenosti.

Řezníček a Šaradín (2001) dále tvrdí, že kvalitou je to, co sám zákazník za kvalitu považuje. V rámci výše uvedených omezení podle nich využije služeb té firmy, která mu nabídne nejvyšší vnímané přínosy vzhledem k jeho celkovým nákladům na pořízení služby. Také uvádějí pojem vnímaná hodnota ze strany cestujícího, jejíž složky ukazuje obrázek 3. Tato hodnota je podle jejich názoru rozdílem mezi vnímanými přínosy a náklady, ale může se jednat též o podíl těchto veličin.



Obrázek 3 Složky vnímané hodnoty (Řezníček a Šaradín, 2001, s. 160)

1.4.2 Hledisko dopravce

Doprovce se podle Mojžíše et al. (2003) nachází na druhé straně než cestující, respektive jeho úlohou je snaha o co největší míru splnění požadavků cestujícího. Podle jejich názoru však ne vždy dochází k tomu, že požadavky cestujících na kvalitu a úroveň dopravních a přepravních

služeb jsou v souladu se zájmem dopravce. Také říkají, že dopravce je limitován úrovní kvality těchto faktorů:

- dopravní infrastruktura,
- dopravní prostředky,
- technologie dopravních procesů,
- technologie přepravních procesů,
- informační systém,
- lidský činitel.

U dopravní infrastruktury vznikají podle Mojžíše et al. (2003) limity kvůli kvalitě povrchů, rychlostním omezením či vybavení dopravních terminálů. Při posuzování dopravních prostředků hraje podle nich roli stáří, opotřebení, dostatečný počet provozuschopných vozidel a jejich vybavení pro komunikaci s dispečerským stanovištěm.

Mojžíš et al. (2003) dále uvádějí, že z hlediska technologie je důležitá například organizace pracovníků zajišťujících dopravní provoz a jejich počet, dále tvorba časových plánů apod. Také říkají, že informační systém musí zajistit pravdivé a úplné informace o právě realizované přepravě, dostatek informací pro řídicí pracovníky a zároveň že by informace měly poskytnout zákazníkovi přepravy možnost informace o průběhu přepravy. Lidským činitelem je podle jejich názoru myšlena úroveň odborných znalostí a dovedností zaměstnanců dopravce, stejně jako jejich lidské a morální vlastnosti či vztah k práci, kterou vykonávají.

1.4.3 Společenské hledisko

Mojžíš et al. (2003) tvrdí, že společenské hledisko působí jako hranice, ve kterých by měla být kvalita dopravy z hlediska cestujícího a dopravce. Dále uvádějí například tyto cíle, které přispívají ke zvyšování kvality v dopravě: účelné využití zdrojů a území, propojení s evropskou dopravní sítí či neustálé zvyšování bezpečnosti a spolehlivosti dopravy. Funkční efektivnost dopravy, která by měla být v souladu se společenskými cíli oblasti dopravy, je podle Mojžíše et al. (2003, s. 28) charakterizována těmito vlastnostmi:

- *„stupeň časové jistoty dopravního výkonu,*
- *míra pohodlnosti dosažení a použití dopravního prostředku nebo systému přepravy,*
- *dostatečná kapacita pro přepravu jakéhokoliv množství zboží,*
- *stupeň bezpečnosti dopravy,*
- *dostupnost dopravy s vytvářením dopravních sítí,*
- *výše nákladů na přepravu,*
- *stupeň poskytování dalších služeb,*

- *stupeň rychlosti přepravy (z domu do domu).“*

Řezníček a Šaradín (2001) uvádějí rozdělení vztahů mezi dopravou a společností obecně na pozitivní a negativní. Jako pozitivní vlivy dopravy vidí umožnění fungování života společnosti a také spoluvytváření životního prostředí, které nás všechny obklopuje. Mezi negativa řadí snížení kvality životního prostředí dopravou a popisují tyto vlivy, které se na něm ve špatném slova smyslu podepisují:

- hluk,
- znečištění ovzduší a vody,
- otřesy a vibrace,
- zábor půdy.

Řezníček a Šaradín (2001) také apelují na usměrňování chování všech účastníků dopravy v zájmu udržitelného rozvoje společnosti a uvádějí, že zejména ve městech dochází kvůli nárůstu hustoty dopravy ke kongescím. Právě dopravní kongesce snižují kvalitu služeb MHD a v konečném důsledku tedy i zhoršují vnímání dopravní služby ze strany cestujících.

1.5 Marketingová komunikace v dopravě

Podle Řezníčka a Šaradína (2001, s. 106) „*Firma potřebuje informovat zákazníka o vzniku služby, o tom, jaké jsou její vlastnosti, jaká je její technologie, cena a kde je místo jejího poskytování. Firma komunikuje se svými zákazníky, zprostředkovateli a veřejností.*“ Dále říkají, že marketingová komunikace není samoúčelná a jejím hlavním cílem je přiblížit zákazníkovi (v případě DPP cestujícímu) nabízenou službu, respektive snížit vzdálenost mezi nabízenou dopravní službou a zákazníkem. Tohoto je podle jejich mínění možné docílit těmito způsoby:

- informováním zákazníků o jednotlivých druzích poskytované služby,
- informováním o místě a času dopravní služby,
- informováním o formách prodeje,
- lepším poznáním svých zákazníků.

Vzhledem k odlišné povaze dopravních služeb oproti např. spotřebnímu chování zákazníků v maloobchodě doporučují Řezníček a Šaradín (2001) dodržovat zejména tyto zásady:

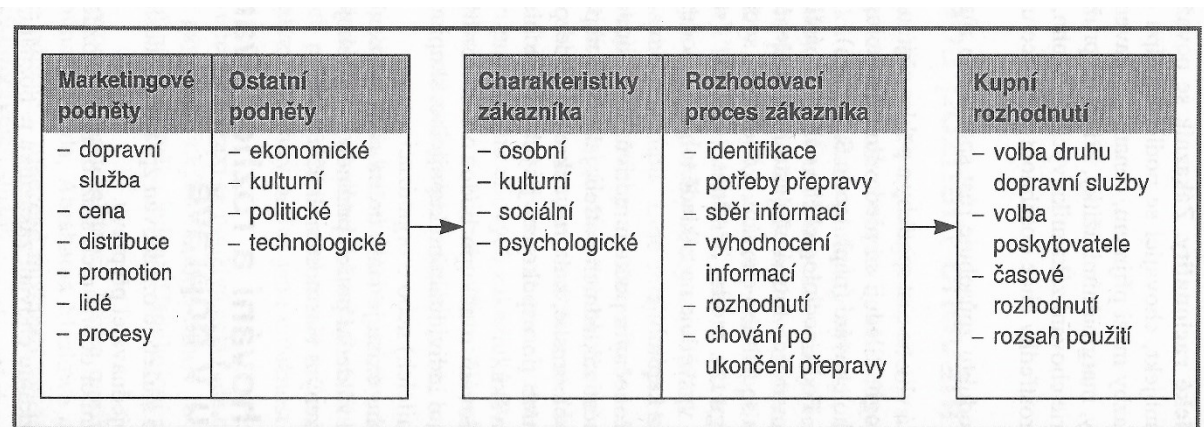
- poskytovat hmatatelné důkazy – vyplývá ze skutečnosti, že dopravní služba je nehmatatelná (patří sem reklamní materiál, občerstvení apod.),
- kontinuita komunikace – pro dosažení konzistence v průběhu propagace služby (jednotné firemní značky, loga, symboly, ...),

- slíbit pouze to, co je možné splnit – dopravní společnosti prodávají slib, který je nutné dodržet,
- přímá komunikace se zaměstnanci – z důvodu přímého kontaktu cestujících a zaměstnanců v průběhu realizace dopravní služby,
- využívání ústního podání.

Ideálním stavem je stálost zákazníků, kteří dlouhodobě využívají služby jednoho dopravce. Podle názoru Řezníčka a Šaradína (2001) tento stav přináší některé výhody, jako je například dodržení určité úrovně kvality poskytovaných služeb či přizpůsobení vozidel požadavkům cestujících na kvalitu.

1.6 Proces chování a rozhodování cestujících

Základem výzkumu chování zákazníků (cestujících) je dle názoru Řezníčka a Šaradína (2001) poznat, jak cestující reagují na vnější podněty. Tyto podněty dělí na marketingové a ostatní. Mezi marketingové podněty řadí dopravní službu, cenu, distribuci, propagaci či lidi poskytující službu. Ostatními podněty jsou podněty ekonomické, kulturní, technologické a politické. Proces chování cestujících od působení podnětů až po kupní rozhodnutí je znázorněn na obrázku 4.



Obrázek 4 Model kupního chování zákazníka dopravních služeb (Řezníček a Šaradín, 2001, s. 64)

Také je podle Řezníčka a Šaradína (2001) nutné zmínit, že chování cestujících je odlišné od chování spotřebitelů. Hlavními odlišnostmi jsou: omezený počet poskytovatelů dopravních služeb a užší výběr těchto služeb samotných, ocenění kvality služby probíhá až v čase provedení služby nebo poté, vyšší podstupené riziko ze strany cestujících i poskytovatelů dopravních služeb (v případě MHD se jedná o dopravní podniky), neskladovatelnost

dopravních služeb, omezený vliv cestujících na proces tvorby dopravní služby a formování názorů cestujících převážně na základě osobních zkušeností s danou službou.

Řezníček a Šaradín (2001) dále uvádějí následující faktory, které mají vliv na kupní chování cestujících:

- osobní faktory (věk, povolání, ekonomická situace, životní styl, ...),
- kulturní faktory,
- sociální faktory (rodina, společenské role, ...),
- psychologické faktory (motivace, vnímání, učení, postoje),

1.7 Lidský faktor v dopravě

Důležitou roli mají ve vztahu k cestujícím také zaměstnanci poskytovatele dopravních služeb, kteří se mimo jiné sami spolupodílejí na realizaci vlastního přemístění, a tím přímo ovlivňují kvalitu tohoto procesu. Řezníček a Šaradín (2001) tvrdí, že dopravní firmy si musejí uvědomit důležitost lidského činitele při získávání a udržení zákazníků, a zároveň dodávají, že tento faktor má velký vliv na plnou konkurenceschopnost podniku. Také je podle nich nutné si uvědomit rozdílné role zaměstnanců z hlediska kontaktu s koncovým zákazníkem dopravní služby – tedy v případě DPP s cestujícími. Uvádějí tyto čtyři kategorie zaměstnanců:

- kontaktní pracovníci,
- obsluhující pracovníci,
- koncepční pracovníci,
- podpůrní pracovníci.

Kontaktními pracovníky jsou podle Řezníčka a Šaradína (2001) například pracovníci informačního centra, operátoři dopravy či prodejci dopravních služeb, kteří jsou v častém nebo pravidelném kontaktu se zákazníky a měli by být připraveni plnit přání zákazníků a vycházet vstříc jejich požadavkům.

Obsluhující pracovníci jsou v častém i pravidelném kontaktu se zákazníky, zároveň se však nepodílejí na realizaci marketingových činností, říkájí Řezníček a Šaradín (2001). Typicky se jedná o řidiče autobusů, personál metra, posádky letadel apod.

Koncepční pracovníci nepřicházejí do styku se zákazníky moc často, mnohdy vůbec, dodávají Řezníček a Šaradín (2001). Na druhou stranu se podle nich ale přímo podílejí na zavádění marketingové strategie dopravního podniku a měli by být schopní vnímat a zohlednit přání zákazníků. Do této skupiny patří zaměstnanci marketingového, personálního či ekonomického útvaru.

Podpůrní pracovníci mají dle názoru Řezníčka a Šaradína (2001) význam pro všechny činnosti podniku, protože zajišťují podpůrné funkce hlavních činností, což má v konečném důsledku vliv na celkovou kvalitu služeb. Jedná se převážně o pracovníky technických či logistických útvarů, kteří by měli být seznámeni s marketingovou strategií podniku a jejichž každodenní činnost by měla být s touto strategií v souladu.

1.8 Funkce dopravního podniku

Surovec (1998) uvádí, že hromadná osobní doprava je důležitou složkou města i širšího okolí a plní tyto funkce:

- dopravní,
- technicko – výrobní,
- obchodně-ekonomickou,
- vzdělávací a sociální,
- mimoekonomickou a společenskou.

Dopravní funkce tvoří podle Surovce (1998) základní důvod existence dopravního podniku, respektive doprava je hlavním předmětem činnosti. Technicko – výrobní funkce podle jeho názoru vytváří podmínky pro přepravu, zatímco obchodně-ekonomická funkce zabezpečuje odběratelské vztahy. Zbývající funkce zajišťují sociální dostupnost hromadné dopravy, umožňují zaměstnancům dojíždět do zaměstnání či žákům a studentům do škol.

1.9 Dopravní obslužnost

Zákon o veřejných službách v přepravě cestujících (Česko, 2010, § 2) definuje pojem dopravní obslužnost takto: „*Dopravní obslužností se rozumí zabezpečení dopravy po všechny dny v týdnu především do škol a školských zařízení, k orgánům veřejné moci, do zaměstnání, do zdravotnických zařízení poskytujících základní zdravotní péči a k uspokojení kulturních, rekreačních a společenských potřeb, včetně dopravy zpět, přispívající k trvale udržitelnému rozvoji územního obvodu.*“

Rozsah dopravní obslužnosti na svém území si podle zákona o veřejných službách v přepravě cestujících (Česko, 2010) stanovují kraje či obce samy. Na území obce jsou provozovány dopravní služby cestujícím nad rámec kraje. Zároveň kraje a obce zajišťují dopravní obslužnost pomocí veřejné osobní drážní dopravy a veřejné linkové dopravy. Zákon také říká, že služby cestujícím poskytne buďto dopravce, se kterým objednatel uzavře příslušnou smlouvu, nebo kraj sám, je-li objednatelem dopravní obslužnosti. Poskytovatel může být vybrán dvěma způsoby – v nabídkovém řízení či přímým zadáním.

Důležité je také zmínit skutečnosti, že v rámci zajišťování dopravní obslužnosti jsou dopravcům (dopravnímu podniku v případě MHD) poskytovány finanční kompenzace části nákladů. Zákon o veřejných službách v přepravě cestujících (Česko, 2010) tvrdí, že rozsah kompenzací je určen ve smlouvě o veřejných službách v přepravě cestujících, a zároveň dodává, že kompenzaci platí objednatel dopravní obslužnosti ze svého rozpočtu.

1.10 Komparace

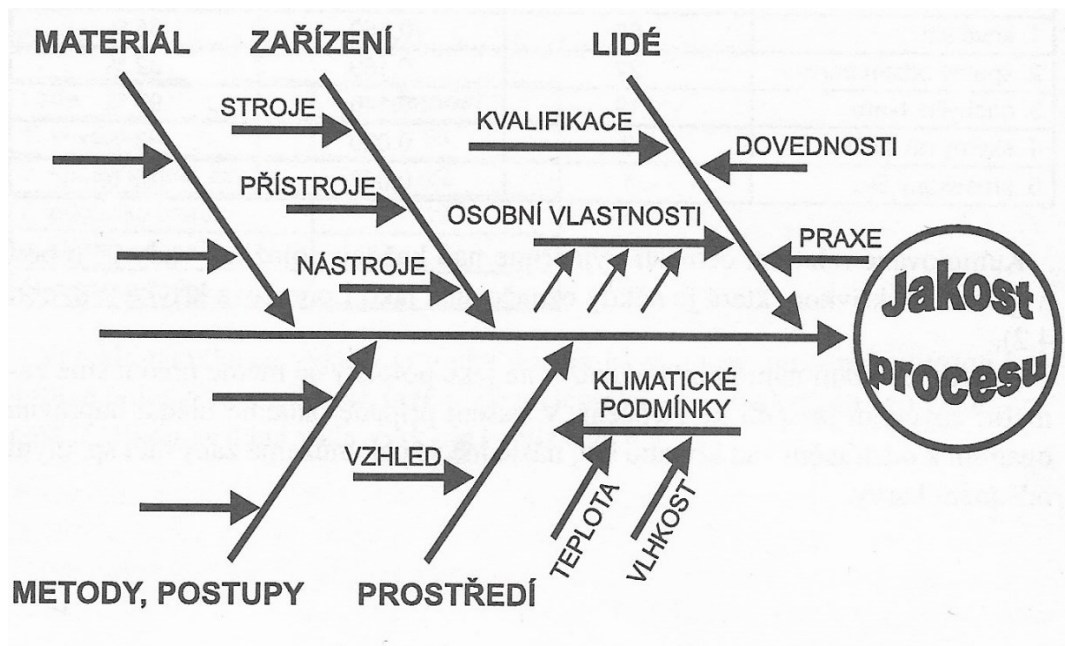
Podle Sociologického ústavu AV České republiky (2017) je komparace neboli česky srovnávání v obecném smyslu slova způsob myšlení, kdy jsou k sobě přiřazovány určité jevy a zkoumány jejich rozdíly a podobnosti. Uvádí, že z hlediska metodologie může být také chápána jako:

- myšlenková operace,
- systém či algoritmus podobných operací,
- soubor pravidel,
- metoda.

Sociologický ústav AV České republiky (2017) dodává, že cílem intuitivní komparace je pochopení jevů a snaha o vysvětlení jednoho jevu pomocí druhého, k čemuž je zapotřebí najít společné znaky a vlastnosti. Dodává, že ve vědě jsou cílem: deskripce, klasifikace, typologie a generalizace. Také říká, že by se měla dodržovat určitá pravidla, a to srovnatelnost zkoumaných jevů, dále je nutné přesně stanovit, co se bude srovnávat a také je zapotřebí vzít v úvahu vzájemné vazby mezi zkoumanými jevy.

1.11 Diagram příčin a následků

Podle Vebera et al. (2002) se diagramu příčin a následků také říká Ishikawův diagram a jeho hlavním přínosem je zachycení všech příčin určitého problému – zpravidla vady či neshody. Výhodou je také názornost a jednoduchost tohoto diagramu, dodávají. Důvodem aplikace této metody je podle jejich mínění snaha o odstranění příčin, a tím pádem náprava nežádoucího stavu, který je těmito příčinami způsoben. Veber et al. (2002) dále říkají, že diagram je tvořen hlavní čarou se šipkou, která vede k následku (vadě, či naopak žádoucímu stavu), a že směrem k ní směřují další šipky, které značí jednotlivé příčiny. Diagram příčin a následků je zobrazen na obrázku 5.



Obrázek 5 Diagram příčin a následků (Veber et al., 2002, s. 120)

2 ANALÝZA SOUČASNÉ AGENDY PODNĚTŮ OD CESTUJÍCÍCH V DOPRAVNÍM PODNIKU HL. M. PRAHY, AKCIOVÁ SPOLEČNOST

V této části práce bude podrobena analýze agenda podnětů cestujících v Dopravním podniku hl. m. Prahy, akciová společnost (DPP) se zaměřením na komunikační kanály, skrze které mohou cestující své stížnosti či pochvaly nebo jiné podněty zasílat. Také bude provedena analýza způsobů podávání podnětů cestujícími v zahraničních městech. K porovnání byly zvoleny dopravní podniky v Bratislavě a Vídni.

2.1 Představení Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciová společnost

Historie dopravních podniků v Praze sahá podle DPP (2022a) až do roku 1897, kdy 1. září byly založeny Elektrické podniky královského hlavního města Prahy. Jak z názvu vyplývá, vedle provozu MHD se tyto podniky zabývaly také výrobou elektrické energie. Až od roku 1946 po znárodnění byla dle DPP (2022a) výroba energie oddělena a došlo k přeměně na Dopravní podniky hlavního města Prahy. Od roku 1991 je DPP akciovou společností, jediným akcionářem je hlavní město Praha. V současné době provozuje DPP tyto subsystémy MHD:

- subsystém metro,
- subsystém tramvaje,
- subsystém autobusy.

Nově je také od roku 2021 v provozu jedna trolejbusová linka, na kterou by v budoucnu měly navázat další linky, které budou obslouženy parciálními trolejbusy. DPP (2022a) uvádí, že metro v Praze má tři linky A, B a C, jejichž délka je 65,4 km. Tramvajových linek je naproti tomu podle něj 34 (z toho 25 denních a 9 nočních) – tyto údaje jsou platné k datu 31. 12. 2020. Také dodává, že autobusových linek bylo k tomuto datu celkem 142 a jejich délka činila 1 802,6 km. Logo dopravního podniku je znázorněno na obrázku 6.



Obrázek 6 Logo DPP (DPP, 2022a)

Vzhledem k narůstajícímu počtu přepravovaných osob přispívá podle DPP (2022b) veřejná hromadná doprava k udržitelnému rozvoji města Prahy a jejího okolí. Jedním z cílů v oblasti kvality je pro DPP zvyšování kvality služeb pro cestující, což podle jeho názoru zvyšuje konkurenceschopnost zejména ve vztahu k individuální automobilové dopravě, respektive ostatním dopravcům. DPP vychází při poskytování služeb zákazníkům z mezinárodních standardů ISO 9001: Systém managementu kvality – požadavky a normy EN 13816: Doprava – Logistika a služby – Veřejná přeprava osob – definice jakosti služby, cíle a měření.

Program kvality služby pomáhá dle DPP (2022c) realizovat přání a potřeby cestujících těmito standardy kvality:

- přesnost provozu – vyplývá z požadavku cestujících na přesnost a spolehlivost dopravy a vychází z dodržování jízdních řádů,
- informování veřejnosti – vychází z nároků a potřeb cestujících na informace, zahrnuje kompletní a komplexní poskytování aktuálních a srozumitelných informací,
- přijetí cestujících – zahrnuje požadavek veřejnosti na profesionální úroveň zaměstnanců při jednání s cestujícími,
- stejnokroj – vyžaduje sledování vzhledu stejnokrojových součástí za účelem označení a určení zaměstnanců DPP, kteří jsou povinni stejnokroj užívat,
- funkčnost jízdenkových automatů na zastávkách povrchové dopravy – zohledňuje požadavek na širší možnosti nákupu jízdenky, zahrnuje nejen celkovou funkčnost a spolehlivost výdejního zařízení, ale i úplnost informačních prvků na automatech,
- dostupnost a komfort bezbariérových zařízení v metru – vychází z nutnosti přiblížení veřejné dopravy především cestujícím se sníženou schopností pohybu a orientace,
- plnění grafikonu dopravy – vychází z požadavků na spolehlivost a sleduje dodržování plnění objemu plánovaných kilometrů v provozu metra, tramvajů a autobusů,
- dostupnost přepravy ve stanicích metra – vychází z požadavku umožnit přepravu cestujících v metru v rámci provozního dne,
- čistota a vzhled vozidel – sleduje čistotu interiéru a exteriéru vozidel bezprostředně po provedení úklidu a v běžném provozu,
- bezpečnost provozu – sleduje vývoj počtu mimořádných událostí a dále v metru viditelnost a použitelnost tlačítek nouzového zastavení vlaku na nástupištích metra,

- energetická náročnost provozu – sleduje spotřebu trakční energie na jednotlivých linkách metra a dále produkci nepřímých emisí CO₂.

2.2 Vymezení a postup vyřizování podnětů od cestujících

DPP (2021a) uvádí následující pojmy, které je nutné nejprve definovat pro lepší porozumění postupu při vyřizování a evidenci podnětů od cestující veřejnosti:

- **distributor** – vyřizující útvar, který v rámci daného útvaru řeší část podnětů samostatně a část přidělí vedoucímu útvaru, do jehož působnosti předmět daného podnětu náleží,
- **podávající** – osoba, která kontaktuje DPP s úmyslem podat podnět,
- **podnět** – podání fyzických nebo právnických osob, které má povahu návrhu na zlepšení nebo upozornění na nedostatky v činnosti a službách DPP, dotaz, žádost, stížnost, pochvala či poděkování,
- **stížnost** – stížností se rozumí podání adresované DPP nebo zaměstnanci obsahující konkrétní projev stěžovatele či kritické vyjádření k:
 - chování, vystupování nebo jednání konkrétního zaměstnance nebo některého útvaru DPP při provádění jednotlivého úkonu nebo vyřizování konkrétní záležitosti,
 - kvalitě a úrovni poskytované služby, úrovni komunikace, včetně jejich včasnosti a srozumitelnosti,
 - provozním, technickým nebo právním jednáním souvisejícím s činností DPP,
- **aplikace POV (Podněty veřejnosti)** – softwarový nástroj, jehož prostřednictvím se zpracovávají podněty veřejnosti.

Z hlediska odpovědnosti a vlastního průběhu řešení podnětů mají důležitou úlohu také útvary, které se na zpracování, evidenci a vyřizování podnětů podílejí. Jedná se zejména o odbor Korporátní vztahy a oddělení Vnější vztahy, které je jeho součástí. Je nutné mít na paměti, že vlastní prošetření podnětu a zpracování podkladu odpovědi podávajícímu má na starost příslušný útvar, ke kterému se podnět či stížnost obsahově vztahuje. Vztah jednotlivých činností a odpovědných útvarů a součástí DPP ukazuje tabulka 2.

Tabulka 2 Matice odpovědnosti

Činnost	Odpovědný útvar/pracovník
Příjem podnětů od veřejnosti	určení zaměstnanci odd. Vnějších vztahů
Evidence podnětů od veřejnosti	určení zaměstnanci odd. Vnějších vztahů
Prošetření podnětu a zpracování podkladu odpovědi	příslušný vedoucí útvaru
Rozhodnutí, že konkrétní podnět bude řešit jiný útvar než ten, do jehož působnosti předmět podnětu náleží	představenstvo dozorčí rada generální ředitel vedoucí odboru Korporátních vztahů
Zpracování podkladů do odpovědi a následné odeslání podávajícímu	určení zaměstnanci odd. Vnějších vztahů
Rozbory přijatých podnětů veřejnosti k dalšímu využití	určení zaměstnanci odd. Vnějších vztahů příslušný vedoucí útvaru

Zdroj: DPP (2021a), upraveno autorem

2.2.1 Všeobecné zásady týkající se podnětů

Jak již bylo naznačeno výše, mohou být podněty jak pozitivního, tak negativního charakteru. Z hlediska obsahu podnětů či stížností je možné ze strany FO či PO reagovat na kvalitu služby, její rozsah či způsob poskytování, vystupování provozních zaměstnanců a řešení provozních situací. Jednotlivé podněty nesmí být prošetřovány zaměstnanci, na které se tyto podněty vztahují, ani jejich podřízenými. Zároveň nesmí dojít k jakémukoliv způsobu diskriminace vůči podávajícímu pouze proto, že podnět podal.

K odložení podání (bez prošetření) dochází v případě, kdy je toto podání:

- anonymní – neobsahuje jméno a kontakt na podávajícího,
- opakující se,
- urážlivé či vulgární (výjimkou jsou citace řeči),
- polemizující.

Urážlivé, či dokonce vulgární podněty se vyskytují zřídka, přibližně jeden nebo dva podněty z 50 obsahují urážlivé či přímo vulgární výrazy. Podněty podané v cizím jazyce jsou zodpovězeny buďto v jazyce podání, případně angličtině.

Z hlediska obsahového se podněty dělí na ty, které jsou podle DPP (2021a) vyřizovány, a ty, které vyřízeny nejsou, protože nejsou považovány za podněty. Jejich rozdělení ukazuje tabulka 3.

Tabulka 3 Rozdělení podnětů podle obsahové stránky

Vyřizované podněty	Nevyřizované podněty
Činnosti a služby DPP v rámci zajištění provozu MHD	Dotazy a žádosti, na které je třeba reagovat operativně podle povahy věci
Způsob a úroveň poskytování služeb	Podání státních a správních orgánů
Činnosti a jednání zaměstnanců při plnění pracovních povinností	Podání zaměstnanců v pracovním pořádku – služební hlášení, denní hlášení apod.
Podněty přeposlané státními či správními orgány	Námítky proti přírážce za jízdu bez platného jízdního dokladu
Dotazy, na které není třeba reagovat operativně podle povahy věci	Podněty zveřejněné v tisku či jiném hromadném sdělovacím prostředku
	Oznámení na závadové jednání dle směrnice Program předcházení trestné činnosti ze strany DPP a rizik z ní vyplývajících
	Podněty nepatřící do působnosti DPP

Zdroj: podle DPP (2021a), upraveno autorem

2.2.2 Proces vyřízení podnětů

Přijetí podnětů: podněty jsou přijímány zaměstnanci oddělení Vnějších vztahů, a to písemně, osobně či telefonicky, respektive využitím kontaktního formuláře na webových stránkách DPP. Pokud je podnět podán telefonicky, vyřizují ho navíc ještě zaměstnanci útvaru odd. Telefonické informace. Při osobním podání je podnět zpracován zaměstnancem odd. Středisko dopravních informací. O podnětu, který je podaný osobně či elektronicky musí být vyhotoven elektronicky kontaktní formulář Záznam podání. Podnět je neprodleně vrácen k doplnění informací tehdy, pokud v něm nejsou uvedeny dostatečné informace časového, místního, věcného a personálního charakteru. Na obrázku 7 je ukázka formuláře, který vyplní podávající sám při osobním podání.

Podání cestující veřejnosti

Povinné údaje:

Jméno a příjmení podávajícího:

E-mail:

Datum vyplnění podání:

Souhlasím se zpracováním osobních údajů:

Prosím zaškrtněte. V opačném případě se podáním nelze zabývat s ohledem na ochranu osobních údajů – viz poučení na druhé straně formuláře.

Nepovinné údaje:

Korespondenční adresa:

PSČ:

Město:

Telefon:

Předmět podání:

Datum události:

Čas události:

Místo události:

Linka:

Zastávka:

Směr jízdy:

Popis události (lze využít i druhou stranu formuláře):

Obrázek 7 Formulář osobního podání (DPP [b.r.]

Evidence podnětů: Všechny vyřizované podněty eviduje oddělení Vnějších vztahů, přičemž každý podnět má jedno evidenční číslo, ke kterému je možné přiřadit více písmenných kódů podle předmětu podnětu. Jedna osoba, která v minulosti podnět podala, má své evidenční číslo a při dalším podání se k tomuto číslu pouze přiřadí další písmenný kód. Evidence obsahuje tyto údaje:

- datum přijetí podnětu,
- evidenční číslo podnětu,
- identifikační údaje podávajícího – jméno a příjmení,
- adresu podávajícího a kontakt (telefon nebo e-mail),
- předmět podnětu,
- útvar určený k řešení podnětu,
- kdy a komu byl podnět předán k vyřízení,
- lhůta stanovená k vyřízení a požadovaný termín zaslání podkladů k vyřízení,

- plánovaný termín vyřízení podnětu – odeslání odpovědi podávajícímu,
- skutečný termín zaslání odpovědi,
- oprávněnost podnětu (byl či nebyl zaviněn DPP) a přijatá opatření k nápravě, pokud byl podnět oprávněný,
- datum kontroly přijatých opatření,
- soupis přijatých dokladů.

Prošetření podnětů: K prošetření dochází buďto na oddělení Vnějších vztahů, případně na příslušném útvaru podle předmětu podnětu. Účelem prošetření je zjištění opodstatněnosti připomínek vznesených v podnětu, v případě návrhů na zlepšení přepravních služeb je zkoumána účelnost a realizovatelnost návrhů. Pokud je podnět shledán opodstatněným, je podnět prošetřen a zároveň má vedoucí příslušného útvaru povinnost navrhnout a dále aplikovat opatření, která povedou k odstranění nedostatků, které byly zjištěny při prošetřování. Vedoucí tohoto útvaru je také zodpovědný za předání podkladů pro odpověď oddělení Vnější vztahy, přičemž součástí jsou informace o opatřeních, která byla, nebo budou přijata pro odstranění zjištěných nedostatků.

Odeslání odpovědi podávajícímu: Podklady pro odpověď a následnou formu odpovědi zpracují určené zaměstnanci oddělení Vnějších vztahů, kteří také souhrnnou odpověď podávajícímu pošlou.

2.2.3 Lhůty pro vyřizování podnětů

Odpověď musí být odeslána podávajícímu nejpozději do 30 dnů (kalendářních) ode dne následujícího po dni podání podnětu, za který je při písemné formě považován den, kdy byl podnět přijatý na podatelně DPP. Po přijetí podnětu jsou závazné tyto maximální lhůty:

- postoupení podnětu příslušnému útvaru – do 3 pracovních dnů,
- vyžádání stanoviska, podkladů a vyjádření příslušného útvaru – do 10 kalendářních dnů,
- předání podkladů k odpovědi odd. Vnějších vztahů – do 21 kalendářních dnů.

2.3 Komunikační kanály

Softwarová aplikace Podněty veřejnosti funguje od roku 2017 a její hlavní přínos spočívá v racionalizaci procesu zpracování podnětů cestujících a mimo jiné i zlepšení efektivity práce s podněty. Například umožňuje upozornit příslušné zaměstnance, že je třeba urgentně poslat odpověď určitému podávajícímu apod.

Do aplikace POV (ukázka podnětu v příloze A) jsou zaznamenány podněty (včetně cizojazyčných), které byly podány těmito kanály:

- kontaktním formulářem na webových stránkách www.dpp.cz,
- telefonicky,
- dopisem,
- datovou schránkou,
- aplikací Magistrátu hlavního města Prahy (MHMP) zmente.to
- webovou stránkou MHMP www.zmente.to,
- e-mailem přeposlaná podání cestujících od organizací města či samosprávy (ROPID, městská část, ...),
- osobně.

DPP [2020] uvádí procentuální rozdělení celkového množství podnětů mezi jednotlivé komunikační kanály:

- kontaktní formulář 80 %,
- telefonicky 5 %,
- písemně (dopisem) 5 %,
- datová schránka 3 %,
- osobně 2 %,
- ostatní (MHMP, www.zmente.to apod.) 5 %.

Toto rozdělení není exaktně měřeno v softwarové aplikaci POV, nicméně se jedná o kvalifikovaný odhad zaměstnanců příslušného útvaru. Vzhledem k tomuto rozdělení bude v této kapitole analyzován především kontaktní formulář DPP, ostatní kanály pouze okrajově.

2.3.1 Kontaktní formulář

Hlavním kanálem pro podávání podnětů a stížností je kontaktní formulář, který nabízí nejenom popis podnětu, ale také nahrání fotografie či audiovizuálního záznamu. Důležité je z pohledu podávajícího uvést jméno a příjmení, dále kontaktní spojení ve formě telefonního čísla a hlavně e-mailovou adresu, na kterou je odpověď na podnět či stížnost odeslána ze strany DPP. Podobu úvodní strany formuláře s upozorněním na lhůtu pro vyřízení a další nutné instrukce ukazuje obrázek 8.



Podnět, stížnosti, pochvaly

Upozornění

- Pro úspěšné využití kontaktního formuláře je potřeba do 24 hodin autorizovat (potvrdit) odkaz, který obdržíte na Vámi zadanou e-mailovou adresu. Bez jeho potvrzení nebude podání přijato – chráníme tím i Vás od spamu a nevyžádaných zpráv. Ihned po prošetření, nejpozději do 30 dnů, Vám odpovíme.
- Anonymní podání bez uvedení jména a příjmení, podání která obsahují vulgární či urážlivé výrazy, jsou činěna opakovaně, polemizují s předchozí poskytnutou odpovědí z důvodu neodůvodněné nespokojenosti s vyřízením dotazu nebo směřují k poskytnutí informací, které nelze podle právních předpisů poskytnout (např. osobní údaje), případně jsou nesrozumitelná, nemohou být prošetřována a budou proto odložena.

Vyberte prosím téma ze seznamu:

-- vyberte téma --

Obrázek 8 Kontaktní formulář DPP (DPP, 2022d)

Podávající má možnost vybrat z několika nabízených témat (na obrázku 5 vlevo dole), která korespondují s často podávaným předmětem podnětu. Tato témata zahrnují jednak oblast chování provozních zaměstnanců DPP, dále stav (čistotu, pořádek) dopravních prostředků, zastávek a stanic, ale také možnost reklamovat problém při koupi jízdního dokladu ve formě fyzické i elektronické. Pro úplnost je uveden celkový přehled témat kontaktního formuláře v tabulce 4.

Tabulka 4 Témata podnětů v kontaktním formuláři

Název tématu ve formuláři	Poznámka
Nedodržení jízdního řádu	zpoždění, předčasný odjezd ze zastávky/stanice
Chování revizora	-
Chování řidiče	-
Dobíjení elektronického jízdného	-
Závada automatu na jízdenky	-
Bezkontaktní platba ve vozech	platební terminál u řidiče bezkontaktní platební terminál ve voze
Stav vozu autobusu	čistota, pořádek, závada na vybavení
Stav vozu tramvaje	čistota, pořádek, závada na vybavení
Stav vozu metra	čistota, pořádek, závada na vybavení
Stav zastávky bus + tram	čistota, pořádek, závada na vybavení
Stav stanice metra	čistota, pořádek, závada na vybavení
Pochvala	-
Ztráta nebo nález věcí starší než 24 hodin	-
Ztráta nebo nález časové jízdenky	karta Lítačka
Ostatní	jiné kategorie než výše uvedené

Zdroj: DPP (2022d), upraveno autorem

Po vybrání tématu podnětu z nabídky se zobrazí hlavní část kontaktního formuláře, kde je nejprve nutné zadat ze strany podávajícího osobní údaje a podnět popsat, přičemž délka popisu nesmí přesáhnout 1000 znaků. Na obrázku 9 je znázorněna ta část kontaktního formuláře, která je shodná pro všechna témata podnětů, kromě kategorie „Ostatní“. Položky označené červenou hvězdičkou jsou povinné a slouží jednak k identifikaci podávajícího, jednak k odeslání odpovědi na podnět – v případě emailové adresy, jak již bylo zmíněno výše.

Popis (max. 1000 znaků) *

Jméno *

Příjmení *

Ulice

Číslo popisné

Obec

PSČ

Telefon

E-mail *

Obrázek 9 Zadání osobních údajů podávajícího (DPP, 2022d)

Při změně tématu podnětu se druhá část formuláře mění podle předmětu daného podání, čímž je zabezpečena dostatečná identifikace události zvláště z hlediska místa, respektive linky, konkrétního spoje či času, kdy k incidentu (zejména při podávání stížností) došlo. Obrázek 10 zachycuje konkrétní údaje pro kategorii „Nedodržení jízdního řádu“.

Datum: * **Čas události ***

Číslo linky * **Číslo vozu**

Směr *

Název zastávky *

Příloha Nevybrán žádný soubor

Ke svému požadavku můžete přiložit až 4 soubory (maximální velikost jednoho souboru je 6 MB, povolené typy souborů jsou doc, docx, txt, pdf, jpg, jpeg, xls, xlsx)

Souhlasím se [zpracováním osobních údajů](#) *

ODESLAT

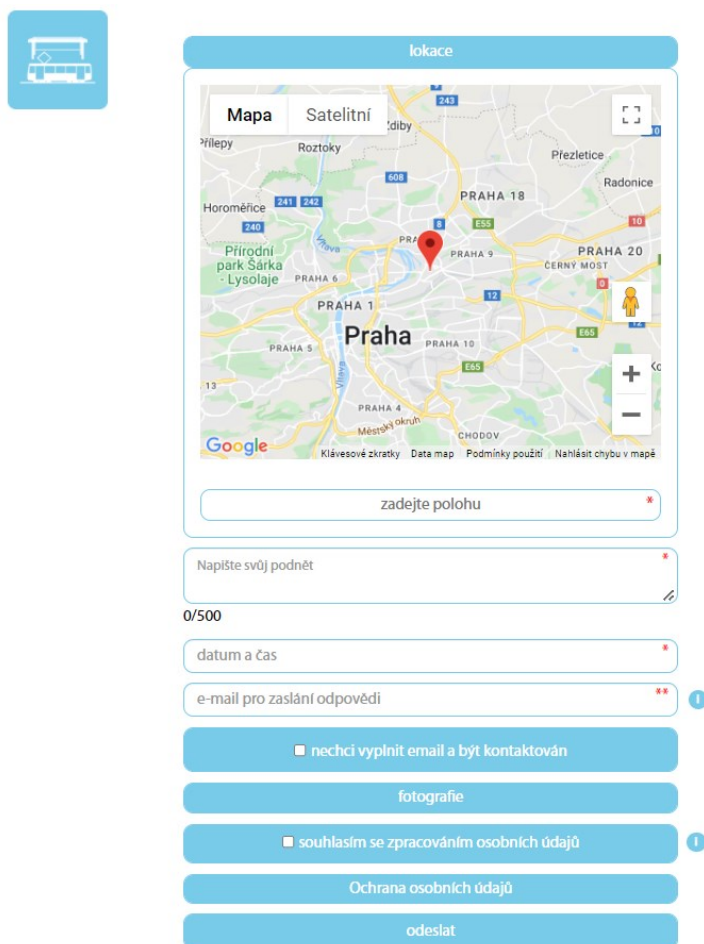
Obrázek 10 Specifikace události z hlediska místa, času a linky (DPP, 2022d)

2.3.2 Zmente.to

Webová stránka Zmente.to umožňuje podat námět, stížnost či pochvalu v několika oblastech dopravy, nejenom týkajících se MHD. Výhodou je skutečnost, že se jedná o jednotné místo pro podávání podnětů. Jednotlivé oblasti možných stížností, ale i pochval či jiných námětů jsou (OICT, b.r.):

- veřejná doprava,
- silnice a chodníky,
- úklid a zeleň,
- osvětlení,
- ostatní,
- hodnocení úřadu (naposledy vytvořená funkcionalita).

Výhodou této stránky je možnost lokalizovat přesnou polohu, kde došlo k situaci, kvůli které je podnět odeslán, a zároveň k vlastnímu podnětu přiložit fotografii přímo z místa, kde se situace odehrála. Jak již bylo výše naznačeno, lze reklamovat i například špatný stav zeleně, rozbitou lavičku apod. Webové prostředí pro podání podnětu v oblasti veřejné dopravy zachycuje obrázek 11.

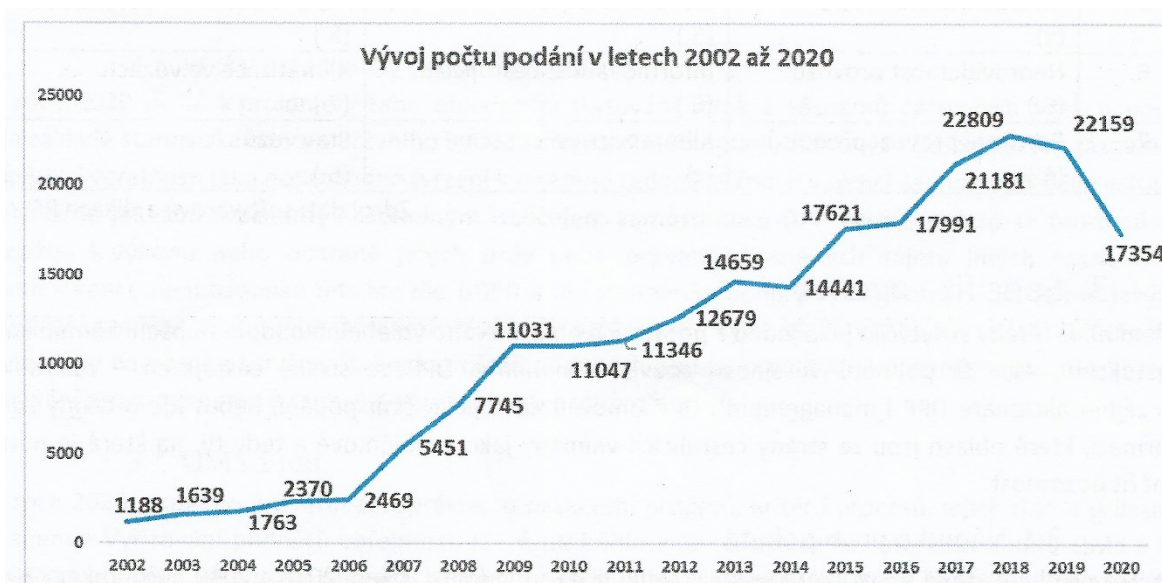


The image shows a web form titled "lokace" (location) for reporting an issue. It features a Google Map of Prague with a red location pin. Below the map is a text input field labeled "zadejte polohu" (enter location). The main report text area is labeled "Napište svůj podnět" (Write your report) with a character count of "0/500". There are fields for "datum a čas" (date and time) and "e-mail pro zaslání odpovědi" (email for response), with a "1" icon next to the latter. Below these are several blue buttons: a checkbox for "nechci vyplnit email a být kontaktován" (I don't want to fill in email and be contacted), a "fotografie" (photos) button, a checkbox for "souhlasím se zpracováním osobních údajů" (I agree to the processing of personal data) with a "1" icon, a link for "Ochrana osobních údajů" (Data protection), and a final "odeslat" (send) button.

Obrázek 11 Formulář k podnětu na webu Zment.to (OICT, b.r.)

2.4 Podněty od cestujících za rok 2020

V průběhu roku 2020 bylo dle DPP (2021b) zpracováno celkem 17 354 podání, což oproti roku 2019 znamenalo pokles o 22 %. V roce 2019 bylo ze strany DPP zpracováno 22 159 podání. Je však nutné vzít v úvahu významný pokles cestujících kvůli opatřením spojeným s epidemií covid-19 v České republice, přičemž meziroční pokles cestujících mezi roky 2019 a 2020 činil 40 %. Na obrázku 12 je znázorněn počet podání v jednotlivých letech (2002–2020).



Obrázek 12 Vývoj počtu podání v letech 2002 až 2020 (DPP, 2021b)

2.4.1 Typy podnětů

Podněty veřejnosti je možné rozdělit podle obsahu na:

- stížnosti,
- dotazy,
- pochvaly.

Z hlediska procentuálních změn došlo oproti roku 2019 k 29% úbytku pochval, dotazů bylo v roce 2020 podáno o 25 % méně, na druhou stranu bylo přijato i méně stížností – o 20 %. Tento pokles podnětů (pozitivních i negativních) mají za následek opatření proti covidu-19, která zapříčinila mimo jiné již zmíněný úbytek cestujících v MHD, jako i v jiných druzích dopravy včetně individuální automobilové dopravy. Tabulka 5 ukazuje absolutní čísla podaných stížností, dotazů a pochval a jednotlivé procentuální úbytky.

Tabulka 5 Porovnání druhů podání v roce 2020 s rokem 2019

Stížnost	Dotaz	Pochvala	Celkem
11 236 (-20 %)	5 629 (-25 %)	489 (-29 %)	17 354 (-22 %)

Zdroj: DPP (2021b)

2.4.2 Podněty z hlediska obsahu

Z hlediska předmětu podaných podnětů cestujícími je pořadí podle četnosti za rok 2020 následující (v závorce je uvedeno pořadí v roce 2019):

1. námitka proti pokutě (4. v roce 2019),
2. nepravdivost provozu (1. v roce 2019),

3. odbavování cestujících (2. v roce 2019),
4. porušení provozních předpisů (3. v roce 2019),
5. chování provozních pracovníků (5. v roce 2019),
6. kultura cestování (6. v roce 2019),
7. postup a chování revizorů (v roce 2019 mimo první desítku).

Toto pořadí ukazuje realitu podnětů za celý DPP. Podle jednotlivých druhů MHD je pořadí zachyceno v tabulce 6. Čísla v závorce udávají pořadí v roce 2019, písmeno x znamená, že tato skupina podnětů se umístila v roce 2019 mimo první desítku.

Tabulka 6 Podání dle předmětu a jednotlivých druhů MHD za rok 2020

Pořadí	Metro	Tramvaje	Autobusy
1.	Úklid metra (1.)	Nepravidelnost provozu (1.)	Nepravidelnost provozu (1.)
2.	Kultura cestování (2.)	Odbavování cestujících (2.)	Odbavování cestujících (2.)
3.	Chování provoz. pracovníků (5.)	Chování provozních pracovníků (4.)	Porušení provozních předpisů (3.)
4.	Odbavování cestujících (3.)	Porušení provozních předpisů (3.)	Chování provozních pracovníků (4.)
5.	Dopravní cesta metro (x)	Kultura cestování (5.)	Kultura cestování (5.)
6.	Nepravidelnost provozu (6.)	Informovanost cestujících (6.)	Klimatizace ve vozech (7.)
7.	Porušení provozních předpisů (4.)	Klimatizace ve vozech (x)	Stav vozů (6.)

Zdroj: DPP (2021b), upraveno autorem

2.5 Podněty od cestujících za rok 2021

V roce 2021 bylo zaznamenáno více podnětů celkem, konkrétně 17 981 – tedy o 4 % více než v roce minulém. Bylo přijato více stížností i pochval, zatímco počet dotazů byl prakticky totožný. Počty jednotlivých druhů podnětů jsou uvedeny v tabulce 7.

Tabulka 7 Druhy podnětů v roce 2021

Stížnost	Dotaz	Pochvala	Celkem
11 760 (+5 %)	5 670 (+1 %)	551 (+13 %)	17 981 (+4 %)

Zdroj: DPP (2022e)

Nejvíce podání bylo provedeno podle DPP (2022e) ve věci námitky proti pokutě (stejně jako v roce 2020), následovalo odbavování cestujících a nepravidelnost provozu. Ze sedmého místa na čtvrté zaznamenala posun kategorie „postup a chování revizorů“. Tabulka 8 ukazuje pořadí podání dle jeho předmětu a jednotlivých trakcí (druhů MHD) v roce 2021. V závorce je uvedeno pořadí v předchozím roce.

Tabulka 8 Podání dle předmětu a jednotlivých druhů MHD za rok 2021

Pořadí	Metro	Tramvaje	Autobusy
1.	Úklid metra (1.)	Odbavování cestujících (2.)	Odbavování cestujících (2.)
2.	Porušení provozních předpisů (7.)	Nepravidelnost provozu (1.)	Nepravidelnost provozu (1.)
3.	Kultura cestování (2.)	Porušení provozních předpisů (4.)	Porušení provozních předpisů (3.)
4.	Chování provozních pracovníků (3.)	Chování provozních pracovníků (3.)	Chování provozních pracovníků (4.)
5.	Nepravidelnost provozu (6.)	Kultura cestování (5.)	Kultura cestování (5.)
6.	Odbavování cestujících (4.)	Informovanost cestujících (6.)	Klimatizace ve vozech (6.)
7.	Dopravní cesta metro (5.)	Klimatizace ve vozech (7.)	Stav vozů (7.)

Zdroj: DPP (2022e)

2.6 Souhrn vývoje podnětů v letech 2019-2021

Z vývoje počtu podání je patrné, že až na tři výjimky, kdy celkový počet podnětů oproti předcházejícímu roku klesal (2014, 2019 a 2020), se počet neustále zvyšoval. V letech 2020 a 2021 byl tento pokles pravděpodobně způsoben snížením počtu přepravených cestujících, což vedlo i k logickému úbytku podání podnětů. Tabulka 9 znázorňuje vývoj počtu podnětů v období 2019–2021, tedy časové rozmezí, ve kterém došlo k omezením způsobeným celosvětovou pandemií onemocnění covid-19.

Tabulka 9 Vývoj počtu podnětů v období 2019-2021

Rok	Stížnost	Pochvala	Dotaz	Celkem
2019	13 998	7 475	686	22 159
2020	11 236	5 629	489	17 354
2021	11 760	5 670	551	17 981

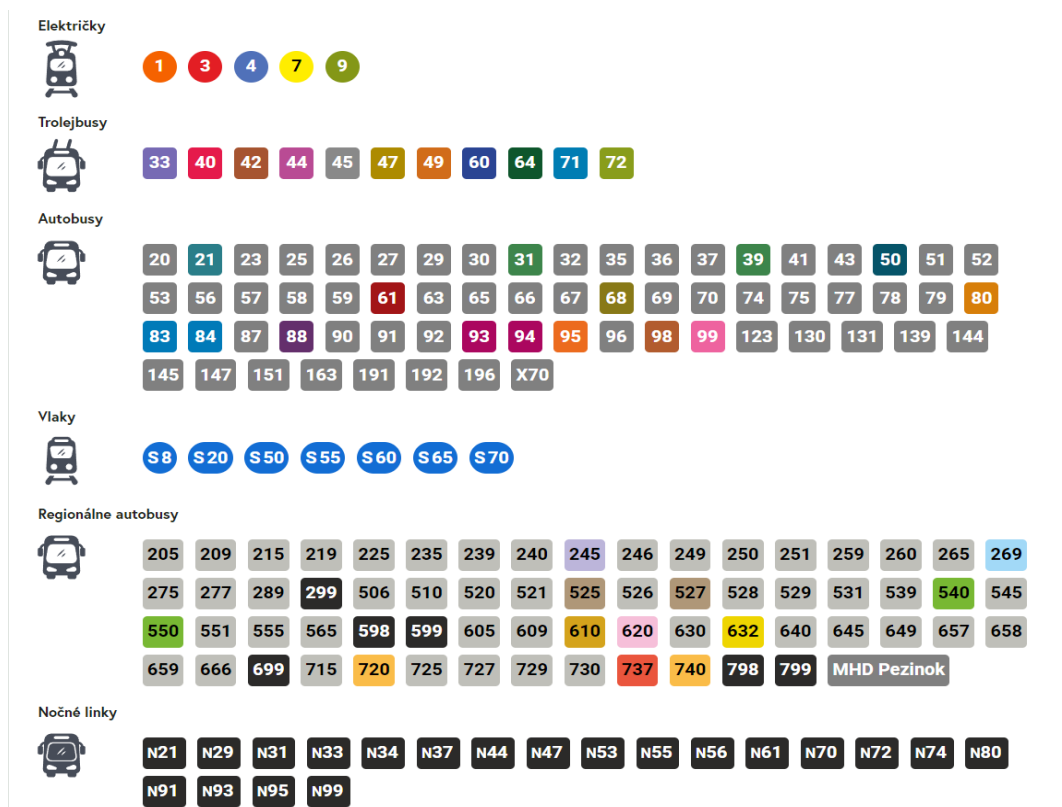
Zdroj: DPP (2020,2021b,2022e)

2.7 Srovnání agendy podnětů s vybranými dopravními podniky v zahraničí

V této části práce bude provedena analýza možností podání podnětů ze strany cestujících se zaměřením na jednotlivé komunikační kanály, přes které je možné daný dopravní podnik kontaktovat, ať už za účelem stížnosti či pochvaly. Účelem je porovnat možnosti, které mají cestující v tuzemsku a v zahraničí. Jak již bylo naznačeno v úvodu této kapitoly, byly pro porovnání vybrány dopravní podniky dvou hlavních měst států sousedících s ČR – **Dopravný podnik Bratislava, a.s.** a **Wiener Linien** – Dopravní podnik města Vídeň. Bratislava byla vybrána kvůli společné historii Československé republiky, na druhé straně hlavní město Rakouska je obecně považováno za jedno z nejlepších měst světa co do kvality života vůbec, včetně kvality veřejné dopravy jako celku – i z hlediska možností cestování nemotorovými dopravními prostředky (jízdni kolo apod.)

2.8 Dopravný podnik Bratislava, a.s.

Prvopočátky MHD v Bratislavě jsou podle DPB [2022a] spojeny s výstavbou elektrické městské železnice, která začala ještě na konci 19. století, konkrétně v roce 1895, a prvním dnem jejího provozu se stal 27. srpen téhož roku. V současné době provozuje linky tramvajové, autobusové i trolejbusové. Dopravný podnik Bratislava, a.s., zaměstnává více než 2 800 zaměstnanců, přičemž většinu tvoří provozní zaměstnanci – řidiči, dodává DPB [2022a]. Na obrázku 13 je graficky vyjádřen přehled linek MHD v Bratislavě včetně linek příměstských vlaků S a linek regionální autobusové dopravy.



Obrázek 13 Přehled linek MHD Bratislava (Imhd.sk, 2022)

2.8.1 Možnosti podání podnětů cestujícími

Dopravný podnik Bratislava, a.s. (DPB) umožňuje podání podnětů (stížností, pochval apod.) několika způsoby. Podle DPB [2022b] je možné tak učinit písemně klasickým dopisem či elektronickou poštou. V DPB se vypořádáním stížností od cestujících zabývá Oddělení vnitropodnikové kontroly. Stížnost je možné e-mailem poslat na adresu vnutorna.kontrola@dpb.sk, zatímco pro zaslání pochval je zřízena adresa pochvaly@dpb.sk.

Další možností podání podnětu je podle Imhd.sk (2022) telefonní linka 0917 101 102, která byla zřízena v roce 2012 a od tohoto roku jsou podněty zaslané přes tuto linku řešeny okamžitě bez odkladu. Linka byla zřízena primárně za účelem řešení těch stížností, kdy došlo k nedorozumění v komunikaci mezi cestujícími a zaměstnanci DPB, respektive ke konfliktu s řidičem či jiným pracovníkem, se kterým přichází cestující do kontaktu v průběhu přepravy. Dalším komunikačním prostředkem je sociální síť Facebook, kde funguje profil společnosti nazvaný „Dopravný podnik Bratislava“. Zde může kdokoliv, tedy nejenom cestující, napsat podniku zprávu. Nejedná se sice o přímou možnost podání stížnosti, ale logicky předmětem zprávy může být i jakýkoliv podnět. Po prošetření příslušným odborem DPB je stěžovateli zaslána odpověď.

Podle DPB [2022c] jsou nejvíce zastoupené následující druhy podnětů (převážně stížností):

- jízdní řády a jejich úprava,
- změny v dopravě a umístění zastávek,
- údržba a stav zastávek (včetně čistoty a úklidu),
- chování revizorů a průběh kontroly jízdních dokladů,
- teplota vzduchu ve vozidle – topení/klimatizace,
- cestování s dětskými kočárky či invalidními vozíky,
- ztráty osobních věcí ve vozidlech,
- obdržení pokuty z důvodu pozdního označení jízdenky,
 - příliš velká prodleva mezi nástupem do vozidla MHD a označením jízdenky,
- nástup a výstup do/z vozidel MHD,
- pokutování cestujících i přes zakoupení SMS jízdenky,
 - do vozidla je nutné vstoupit už s platnou SMS jízdenkou (kterou cestující obdrží do dvou minut od odeslání požadavku),
- (ne)vykázání nepohodlných osob z přepravy,
- neumožnění přestupu na jinou linku v zastávce,
 - řidič nepočká na cestující, kteří se snaží ve stejné zastávce přestoupit do vozidla jiné linky,
- zastávky na znamení,
 - při zamýšleném výstupu na zastávce na znamení je ve vozidlech DPB nutné zmáčknout tlačítko STOP (znamení řidiči), a **nikoliv** tlačítko na dveřích vozidla, které pouze zajistí otevření dveří v další zastávce,
- stížnosti na řidiče z důvodu nepočkání na dobíhající cestující.

Společnost FOCUS (2018) provedla průzkum spokojenosti mezi cestujícími pro Dopravný podnik Bratislava v květnu roku 2018. Respondenti byli dotázáni na problémy v MHD, které by se podle jejich názoru měly řešit prioritně. Prvních pět odpovědí bylo:

- nízká kultura cestování 32 %,
- nízký komfort cestování 24 %,
- nedostatečná frekvence spojů 23 %,
- zpoždění/vynechávání spojů 22 %,
- nedostatečná propojenost/návaznost spojů 18 %.

Na tuto otázku odpovídalo 856 respondentů, přičemž jejich odpovědi byly spontánní. Ve srovnání s DPP je tedy dle názoru cestujících v hlavním městě Slovenské republiky třeba se zabývat spíše otázkou kultury cestování, komfortu a zpoždění spojů, respektive jejich návazností. Přehled odpovědí na tuto otázku je uveden na grafu v příloze B.

2.8.2 Kontrola jízdních dokladů

Při kontrole ze strany revizora je podle DPB [2022d] cestující povinen se prokázat platným jízdním dokladem. Pokud tak cestující neučiní, musí po vyzvání předložit svůj doklad totožnosti. Povinnost prokázat se kartou revizora či odznakem má také revizor. Podobu odznaku revizora zachycuje obrázek 14. V případě, že cestující není schopen či ochoten doložit své osobní údaje, je na místo přivolána policie, která zjistí totožnost cestujícího. V praxi dochází k situacím, kdy se cestující snaží přesvědčit revizora, aby mu pokutu odpustil, což není v jeho kompetenci. V případě pocitu neoprávněnosti uložení pokuty je možné využít online formulář na webu DPB a zaslat jej na adresu vnutorna.kontrola@dpb.sk.



Obrázek 14 Odznak revizora DPB, a.s. (DPB, 2022d)

Podle DPB [2022d] je možné uhradit pokutu buďto přímo na místě revizorovi, případně dodatečně. Výše pokuty na místě činí 49 EURO plus poplatek 0,90 EURO za základní jízdné. Platba pokuty na místě je možná v hotovosti či platební kartou. V případě dodatečné úhrady

pokuty je možné zaplatit na pokladně DPB, převodem na bankovní účet nebo poštovní poukázkou. V tomto případě činí výše pokuty:

- při zaplacení do 20 pracovních dnů 69 EURO plus 0,90 EURO (cena základního jízdného),
- při zaplacení nad 20 pracovních dnů 89 EURO plus 0,90 EURO (cena základního jízdného).

2.8.3 Náležitosti podaných stížností

DPB [2022e] říká, že stížnost musí obsahovat zákonem dané náležitosti, aby mohla být prošetřena, jelikož DPB nemá ze zákona povinnost řešit ty stížnosti, které jsou anonymní, a zároveň dodává, že lhůta na vyřízení stížnosti je 60 pracovních dnů. Aby nebyla stížnost považována za anonymní, musí obsahovat: jméno, příjmení, adresu pobytu stěžovatele, či alespoň adresu přechodného bydliště. V případě PO je nutné uvést navíc název společnosti a sídlo, dále jméno a příjmení osoby oprávněné jménem této společnosti jednat.

Pokud se kdokoliv rozhodne podat stížnost, měl by mít na paměti, že je třeba srozumitelně vyjádřit předmět stížnosti a uvést, čeho se domáhá, uvádí DPB [2022e]. Je tedy nutné uvést především:

- místo události – název zastávky, ulice, směr jízdy spoje apod.,
- čas události – datum, hodina, minuta,
- číslo linky, případně i evidenční číslo vozidla,
- popis události,
- identifikační údaje svědků – pokud je to možné,
- další informace.

2.9 Dopravní podnik ve Vídni – Wiener Linien

Hlavní město Rakouska Vídeň je i jeho městem největším co do rozlohy, stejně jako do počtu obyvatel. Vídeňský dopravní podnik Wiener Linien je tedy největším dopravním podnikem Rakouska, jak uvádí Wiener Linien (2022a). Dále říká, že je v tomto městě v provozu **šestá největší tramvajová síť na světě**. Wiener Linien (2022a) také dodává, že v roce 2021 ujely všechny dopravní prostředky tohoto dopravního podniku celkovou vzdálenost 76 milionů kilometrů a za jeden den 214 000 kilometrů.

Na obrázku 15 je znázorněno schéma linek metra ve Vídni, včetně vlaků S-Bahn. V pravé dolní části je vidět linka S-Bahn číslo 7, která spojuje město s mezinárodním letištěm ve Vídni – v České republice má železniční spojení na letiště z centra města pouze Ostrava, v jiných městech toto spojení chybí, zejména v Praze na mezinárodní letiště Václava Havla Praha.



Obrázek 15 Schéma páteřních linek MHD a veřejné dopravy ve Vídni (Wiener Linien, 2021)

Wiener Linien (2022a) také tvrdí, že je provozovatelem největší sítě veřejné dopravy v Rakousku, která má tyto parametry:

- délka linek metra 83 kilometrů,
- délka tramvajových linek 172 kilometrů,
- délka autobusových linek 880 kilometrů.

Vídeňské metro má podle Wiener Linien (2022a) 109 stanic, což je téměř dvakrát více než metro v Praze (61 stanic). Celkem je v provozu podle něj 5 linek metra, 28 linek tramvají a 100 autobusových linek. Wiener Linien (2022a) dále říká, že každý den přepraví 2,6 milionu cestujících, což činí za rok 961 milionů cestujících – údaje jsou platné pro rok 2019. V tomto dopravním podniku pracuje přibližně 8 700 zaměstnanců ze 45 zemí světa.

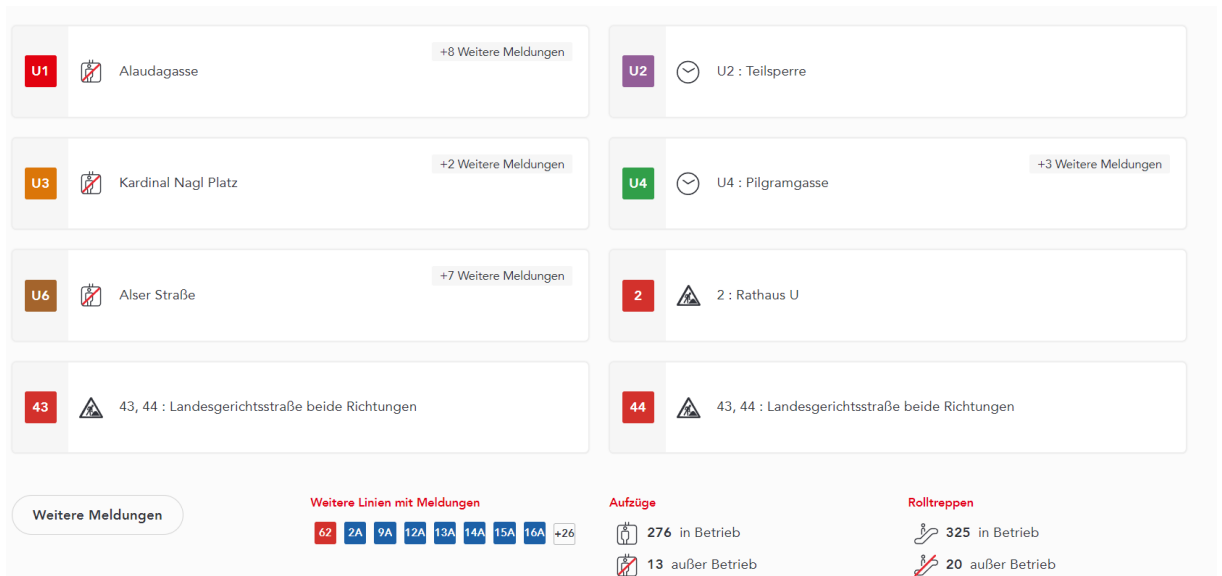
Dalšími aspekty, které jsou ve Vídni považovány za důležité, je ekologie a bezbariérový přístup na zastávky, do stanic metra a do dopravních prostředků. Podle Wiener Linien (2022a) je 80 % dopravních prostředků ekologických (tzn. zdrojem energie pro pohon je elektrická energie) a zároveň je kladen důraz na bezbariérovost dopravní infrastruktury ve městě – všechny stanice metra jsou přístupné i pro hendikepované osoby, stejně jako 95 % dalších zastávek povrchové dopravy (autobusy, tramvaje). Obrázek 16 ukazuje nízkopodlažní tramvaje ve Vídni.



Obrázek 16 Tramvaje ve Vídni s logem dopravního podniku Wiener Linien (Wiener Linien, 2022a)

2.9.1 Podněty od cestujících

Ihned po otevření webových stránek Wiener Linien je vidět ochota sdělit cestujícím pokud možno co nejvíce informací ohledně případných komplikací a předejít tak následným stížnostem z důvodu neinformovanosti cestujících. Kromě klasického informačního panelu o aktuálních omezeních v dopravě jsou zde také informace o počtu nefunkčních eskalátorů a výtahů, jak ukazuje obrázek 17.



Obrázek 17 Aktuální omezení provozu MHD včetně údržby silnic (Wiener Linien, 2022b)

Vídeňský dopravní podnik se kromě již výše zmíněných aspektů jako ekologie či bezbariérový přístup na zastávky, stanice a do dopravních prostředků zaměřuje také na zpětnou vazbu od cestujících. Za tímto účelem je na jeho webových stránkách celá sekce nesoucí název „Dialog se zákazníky“, která pojímá možnosti komunikace ve větší šíři, než pouhou možnost sdělit stížnost či pochvalu. Podobně jako u předchozích dopravních podniků v Praze a Bratislavě, i zde je možné si nejprve zvolit z několika témat, ohledně kterých se cestující ve Vídni na dopravní podnik Wiener Linien obrazejí. Jedná se o tyto oblasti (Wiener Linien, 2022c):

- často kladené dotazy,
- všeobecné náměty,
- kontrola revizorem,
- kontaktní místa (prodej jízdenek, informace apod.),
- opatření související s covid-19,
- ztráty a nálezy.

2.9.2 Způsoby podání podnětů

Cestující, kteří se rozhodnou podat podnět dopravnímu podniku Wiener Linien, mají v zásadě tři možnosti, jak to udělat. Tou první je napsat e-mail na příslušnou adresu, přičemž každý typ podnětu má svou vlastní. Jejich přehled ukazuje tabulka 10. Dalšími možnostmi jsou podání písemného podnětu poštou či podání podnětu osobně v zákaznickém centru na adrese Erdbergstraße 202, 1030 Vídeň, případně na informačních místech Wiener Linien.

Tabulka 10 Typy podnětů od cestujících a kontaktní adresy

Typ podnětu	E-mailová adresa
Všeobecné podněty, pochvaly a stížnosti	kundendialog@wienerlinien.at
Pokuty a poplatky	mehrgebuehren@wienerlinien.at
Otázky k tarifům a jízdenkám	tarif@wienerlinien.at
Otázky k E-shopu	ticketshop@wienerlinien.at
Ztráty a nálezy (zvláštní portál)	fundservice@ma48.wien.gv.at
Úrazy a poškození osobních věcí	schadenmanagement@wienerlinien.at

Zdroj: Wiener Linien (2022c)

Odděleně jsou v dopravním podniku Wiener Linien podávány podněty ve dvou případech, a to (Wiener Linien, 2022c):

- stížnosti na kontrolu jízdních dokladů,
- ztráty a nálezy.

V prvním případě, kdy byl cestující zkontrolován revizorem a vyšlo najevo, že cestuje bez platné jízdenky, může vyplnit speciální kontaktní online formulář zřízený za tímto účelem. Podobu online formuláře ukazuje obrázek 18. Pro ztráty a nálezy je k dispozici online portál pro vyhledávání ztracených či nalezených věcí, na adrese www.fundamt.gv.at/public. Tento portál je zajišťován a provozován městem Vídeň, nikoliv společností Wiener Linien.

Další možností je také poslat zprávu na Facebooku, kde má vídeňský dopravní podnik profil s názvem Wiener Linien. Nutno podotknout, že na hlavní stránce tohoto profilu je právě uvedena emailová adresa kundendialog@wienerlinien.at, která je pro podání podnětů jako takových nejvhodnější.

Vyplňte prosím níže uvedená pole a v případě potřeby přiložte dokumenty.

Jazyk ↓

Kdo byl zkontrolován? * Byl jsem zkontrolován Jsem
 pečovatel, zákonný zástupce, jiný.

Vaše údaje

Jméno *

Příjmení *

Datum narození *

Ulice *

Číslo popisné *

Schody

PSČ *

Lokalita *

Telefon

E-mail *

Údaje o incidentech

Číslo platebního dokladu * není známo

Řádek * není známo

Místo kontroly *
není známo

Datum kontroly * není známo

Doba kontroly

Důvod kontaktu *

- Námítka
- Žádost o sazbu
- Odklad do
- Zapomenutá vstupenka
- Jiný

Obrázek 18 Formulář pro podání stížnosti při kontrole jízdních dokladů (Wiener Linien, 2022d)

Cestující vyplní své osobní údaje, v případě nezletilé osoby/dítěte zaškrtně pole „jsem pečovatel, zákonný zástupce“ a vyplní údaje o sobě. Následuje vyplnění údajů o incidentu jako místo, čas apod. Formulář nabízí také možnost přiložit soubor – fotografii či video (Wiener Linien, 2022d). Po vyplnění údajů následuje kontrola správnosti jejich vyplnění a odeslání formuláře. Tento formulář je možné vyplnit buďto německy, nebo v případě, že se jedná o osobu, která tímto jazykem nevládne, i anglicky.

Od roku 2018 existuje ve Vídni služba nazvaná Fundservice, která je, jak už bylo zmíněno, provozována městskou samosprávou. Na webu Wiener Linien jsou cestující vyzváni k tomu, aby v případě ztráty či nálezů osobních věcí kontaktovali tuto službu, a to na telefonním čísle 43 1 4000 8091, případně osobně na adrese Siebenbrunnfeldgasse 3, 1050 Vídeň. Zároveň je v provozu již zmíněný online portál, kde je možné zadat nález či zkontrolovat, zda byl ztracený předmět již nalezen. V České republice funguje na podobném principu portál www.eztraty.cz. Na obrázku 19 je zobrazeno prostředí pro vyplnění údajů o ztrátě osobních věcí.

ONLINE VYHLEDÁVÁNÍ

VYBRAT KATEGORII

MÍSTO ZTRÁTY

NAPOSLEDY VIDĚNO NA

DALŠÍ KRITÉRIA VYHLEDÁVÁNÍ

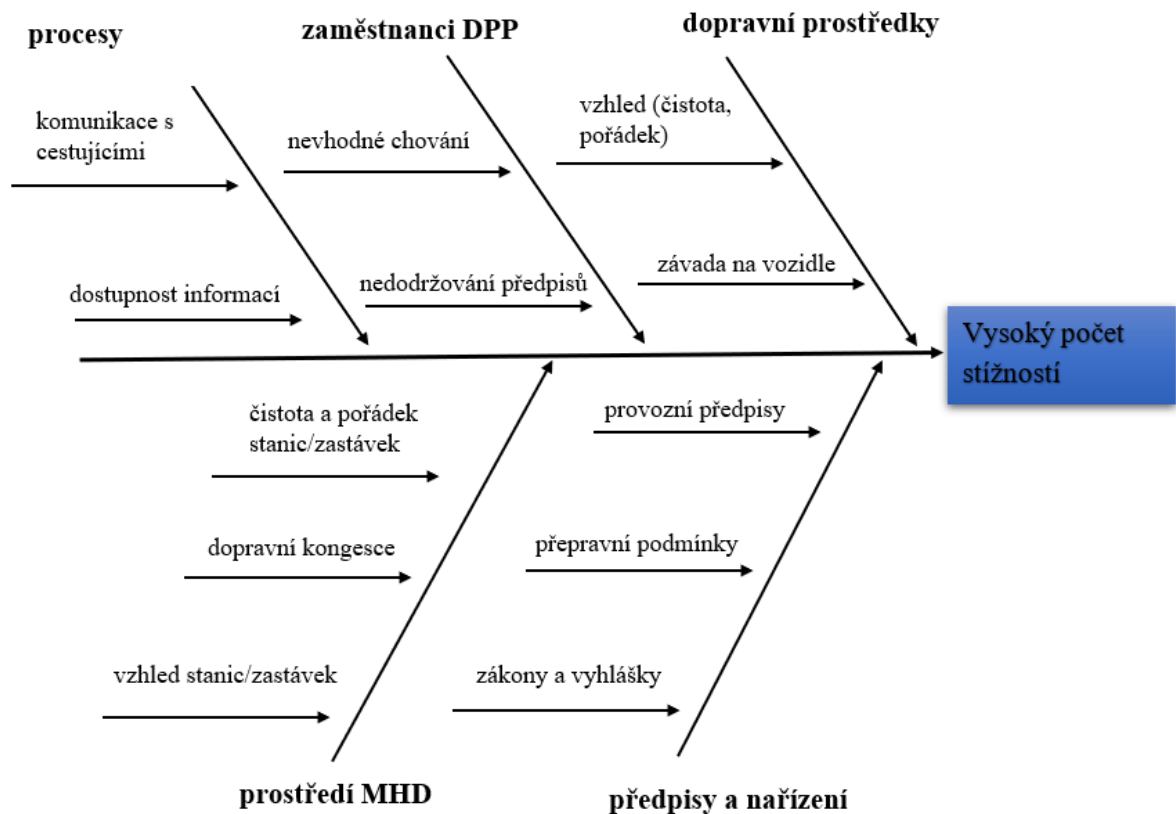
HLEDÁNÍ

Obrázek 19 Formulář pro ztráty a nálezy (Rubicon IT, [2022])

2.10 Diagram příčin a následků

V rámci této metody byl stanoven jako hlavní nedostatek vysoký počet stížností, přičemž by bylo vhodné, aby se pokud možno počet stížností snížil. Návrhy v kapitole 3 tedy budou vycházet z příčin zjištěných aplikací této metody. Při sestavení diagramu bylo vzato v úvahu, že ne všechny důvody k podání jakékoliv stížnosti jsou vždy plně pod kontrolou DPP, respektive že není prakticky možné je pokaždé ovlivnit či eliminovat. Jedná se například

o ovlivnění provozu tramvají a jejich případné zpoždění – tedy z hlediska stížností o kategorii „nedodržení jízdního řádu“. Diagram příčin a následků, nebo také Ishikawův diagram, je na obrázku 20.



Obrázek 20 Diagram příčin a následků (autor)

2.11 Shrnutí analýzy

Ve druhé kapitole této práce byl charakterizován způsob, kterým probíhá v DPP vyřizování podnětů od cestující veřejnosti, a to od chvíle odeslání podnětu cestujícím po odpověď ze strany DPP. Kapitola se dále věnovala vývoji počtu podnětů, jejich členění z hlediska obsahu a srovnání pořadí ve vybraných letech. Následně bylo provedeno srovnání se dvěma vybranými zahraničními dopravními podniky, konkrétně ve Vídni a Bratislavě. Toto srovnání mělo za úkol zmonitorovat, jakým způsobem je možné podávat podněty v metropolích mimo Českou republiku, případně jak jsou cestující informováni o případných omezeních provozu, které by mohly mít za následek zvýšení počtu stížností na daný dopravní podnik.

3 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ AGENDY PODNĚTŮ OD CESTUJÍCÍCH V DOPRAVNÍM PODNIKU HL. M. PRAHY, AKCIOVÁ SPOLEČNOST

V této kapitole budou představeny návrhy na zlepšení agendy podnětů, jejichž účelem je zefektivnit proces vyřizování podnětů od cestujících a zároveň přinést nové možnosti podávání podnětů cestujícími, případně přispět k lepšímu propojení (skrze komunikaci) mezi cestujícími a DPP.

Z provedené analýzy vyplývá, že DPP má ve srovnání s jinými dopravními podniky, které byly předmětem porovnání, kvalitně zpracovaný online formulář, který umožňuje cestujícím podat v jednoduchém uživatelském prostředí de facto jakýkoliv podnět, stížnost nebo pochvalu. Dále vyšlo najevo, že všechny porovnávané dopravní podniky de facto využívají stejné, nebo alespoň podobné způsoby komunikace – telefonní linku, email, respektive osobní podání – tedy možnost vyplnit vytištěný formulář na kontaktním místě daného dopravního podniku.

3.1 Rozšíření kategorie „pochvala“ v kontaktním formuláři

Z hlediska předmětu podání vyplývá, že v letech 2019 i 2020 bylo cestujícími podáno nejvíce stížností, následovaly dotazy a nejméně bylo zasláno pochval – v roce 2020 jich bylo celkem 489. Místo jediné kategorie „pochvala“ by byly vytvořeny následující kategorie:

- pochvala – řidiči metra, tramvají a autobusů,
- pochvala – zaměstnanci infocenter a pokladních přepážek,
- pochvala – revizoři,
- pochvala – ostatní.

Jak je ukázáno na obrázku 21, ve formuláři by bylo pouze třeba přidat kategorie kontaktního formuláře a změnit nadpis – označeno červeně. Ostatní údaje by zůstaly stejné – tedy popis, kontaktní údaje na podávajícího a údaje o místě a času události.

Zavedení této změny by mělo přinést zvýšení počtu pochval, a to z toho důvodu, že v kontaktním formuláři by přibýly kategorie zabývající se pozitivními podněty – tedy pochvalami. Na druhé straně stojí skutečnost, že z hlediska předmětu podání (tabulka 6) v rámci cest tramvají a autobusy je na třetím, respektive čtvrtém místě chování provozních pracovníků, což může značit potřebu dodatečných školení zaměstnanců DPP, se kterými se cestující potká, a to v oblasti asertivity, případně komunikace jako takové. Zároveň by si provozní zaměstnanci měli uvědomit, že spoluvytvářejí image podniku jako celku. Při plnění

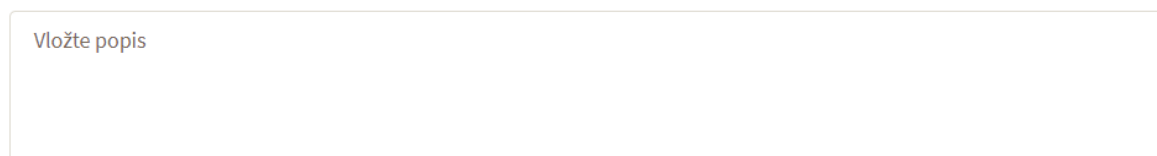
svých každodenních pracovních povinností mohou ovlivnit pohled cestujících na DPP – a to jak pozitivně, tak bohužel hlavně negativně.

Vyberte prosím téma ze seznamu:

A screenshot of a web form showing a dropdown menu. The menu is open, displaying the word 'Pochvala' (Praise) as the selected option. A small downward-pointing arrow is visible on the right side of the dropdown box. The entire dropdown area is enclosed in a thick red rectangular border.

Setkali jste se nejen s profesionálním přístupem zaměstnance Dopravního podniku hlavního města Prahy, akciové společnosti, ale také s mimořádnou vstřícností či ochotou? Prosím podělte se s námi o takové poznatky.

Popis (max. 1000 znaků) *

A screenshot of a text input field. The field is empty and contains the placeholder text 'Vložte popis' (Enter description) in a light gray font. The field has a thin gray border.

Obrázek 21 Změna názvu kategorie v kontaktním formuláři (DPP, 2022d, upraveno autorem)

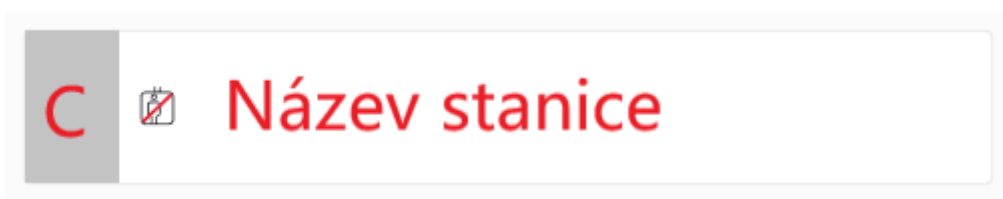
3.2 Výtahy a eskalátory – informační panel

V kontaktním formuláři DPP je možné podat podnět ohledně stavu stanice metra či zastávek povrchové dopravy, respektive jejich vybavení. V současné době DPP nabízí přehled omezení funkčnosti výtahů, eskalátorů či plošin ve stanicích metra, nicméně cestující musí na webových stránkách nějakou dobu hledat, aby našel informaci, kterou potřebuje. Problém s nefunkčním výtahem či plošinou může negativně ovlivnit zejména handicapované osoby, matky s dětmi apod. V případě, že by ve stanici, kde cestující zamýšlí nastoupit, nebyl funkční výtah či plošina, bylo by pro tuto osobu nutné vyhledat jinou stanici metra, což přináší jistou časovou ztrátu. Proto by bylo dobré upravit webovou stránku DPP takovým způsobem, aby se rozšířila sekce „Dopravní omezení“ o další část, kde by po vzoru dopravního podniku ve Vídni bylo uvedeno: aktuální nefunkční výtahy/plošiny/eskalátory – ve stejné grafické podobě jako dopravní omezení, tedy lišta s piktogramem daného zařízení a název stanice a východu z ní. Na obrázku 22 je ukázána sekce „dopravní omezení“, která by musela být zúžena (červený rámeček) a vedle ní by byla vytvořena sekce „výtahy a plošiny“ (modrý rámeček). Pod výčtem právě nefunkčních výtahů a dalších zařízení by mohl být přehled celkového počtu výtahů a počet nefunkčních.



Obrázek 22 Úprava sekce dopravní omezení (DPP, 2022f, upraveno autorem)

Na tomto navrženém informačním panelu by tedy cestující dostal informaci například o nefunkčním výtahu ve stanici metra. Upozornění by mohlo vypadat obdobně jako na obrázku 23 (linka metra C).



Obrázek 23 Upozornění na nefunkční výtah na lince metra C (autor na základě Wiener Linien, 2022b)

3.3 Nový komunikační kanál pro podávání podnětů

Z provedené analýzy vyplývá, že se celkové množství podnětů každoročně zvyšovalo, přičemž pokles přinesla až následná celosvětová pandemie covid-19 a s ní spojená omezení týkající se dopravy obecně, ale samozřejmě i MHD. V rámci opatření vydaných vládou došlo nejenom k úbytku cestujících, ale také k omezení množství spojů na linkách MHD v Praze či v jiných městech v České republice i ve světě.

Dopravní podniky v zahraničí, které byly vybrány k analýze, neumožňují na svých webových stránkách komunikaci cestujícího ohledně podnětů s daným dopravním podnikem

v reálném čase. Dopravní podnik ve Vídni sice chatbot používá, ale za účelem nábory nových zaměstnanců. Z tohoto důvodu by bylo vhodné rozšířit počet komunikačních kanálů pro cestující, respektive veřejnost jako takovou, a to vytvořením funkce **chatu** v reálném čase za pomoci nástroje **chatbot** na webových stránkách DPP, konkrétně na úvodní straně v rámci sekce Dopravní omezení.

Tento nový komunikační nástroj s sebou přináší mnoho výhod, které ocení nejenom DPP, ale pochopitelně i samotní cestující. Spolu se zavedením tohoto automatického programu na odpovídání otázek cestujícím by bylo nutné zaměstnat dalšího zaměstnance, který by měl na starost odpovědět na otázky, které by chatbot nezvládl, nebo by je zodpovědět neuměl.

3.3.1 Vytvoření chatbotu na webových stránkách DPP

První částí tohoto návrhu je vytvoření chatbotu – automatického programu na zodpovídání dotazů – podoba úvodního okna v příloze C. Jak uvádí Besteto marketing (2020), jedná se o program, se kterým mohou uživatelé online platform v omezené míře komunikovat. Zároveň říká, že chatbot dokáže zodpovědět otázky, které se stále opakují. Dodává, že existují dva druhy těchto chatovacích programů:

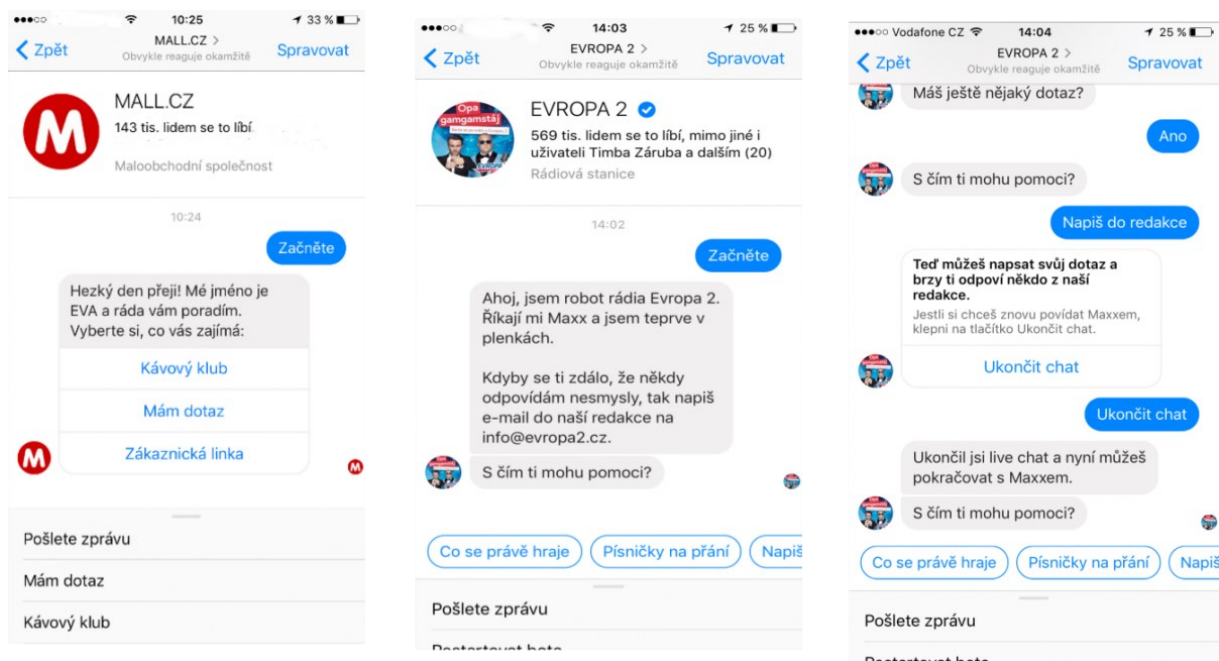
- chatboty s umělou inteligencí,
- chatboty s předem naprogramovanými scénáři.

V prvním případě se podle Besteto marketing (2020) jedná o velice nákladný program, který si mohou dovolit pouze veliké nadnárodní společnosti. Druhý typ je o mnoho levnější a ve světě dnes běžně používáný – například společnostmi BBC, Sephora, CNN apod. V ČR není zatím tak hojně využíván, ačkoliv by mohl a firmám by usnadnil mnoho rutinní práce, stejně jako ušetřil náklady.

Podle portálu Agionet (2022) přináší společnostem, které na svých webových stránkách či sociálních sítích chatbot zavedou, tyto výhody:

- automatizace procesů – úspora času i finančních prostředků,
- nízké náklady – instalace a platba za dodatečné funkce,
- rychlá odpověď – 24 hodin denně,
- zákaznický komfort – dodatečná služba.

Částečně je možné tímto IT nástrojem nahradit i komunikaci se zaměstnancem společnosti, protože chatbot umí kromě komunikace i uvítat zákazníka, stejně tak dokáže vypsát na obrazovku pozdrav na rozloučenou po ukončení komunikace. Podoba chatbota je ukázána na obrázku 24.



Obrázek 24 Ukázka chatbotu (Besteto marketing, 2020)

Jak je z obrázku 24 patrné, umožňuje chatbot v úvodu vybrat kategorii z nabídky a dále zodpovídá dotazy zákazníka. Ačkoliv v současné době chatboty používají mnohdy e-shopy (jako například MALL.cz), je možné ho využít de facto v jakékoliv společnosti libovolného zaměření. Zejména z důvodu úspory času a rychlé odezvy na dotazy cestujících by bylo vhodné, aby tento způsob komunikace byl zaveden i v DPP.

V rámci podmínek DPP by pochopitelně bylo vhodné instalovat chatbot druhého typu, a to nejenom z hlediska nákladnosti této investice, ale i pro povahu dotazů od cestujících. Vzhledem k tomu, že by se jednalo o chatbot s předem naprogramovanými odpověďmi na otázky od cestujících, bylo by žádoucí naprogramovat odpovědi na otázky uvedené v sekci FAQ na webových stránkách DPP. Dále se nabízí možnost předem nastavených odpovědí na dotazy, stížnosti či pochvaly, které DPP obdrží skrze ostatní komunikační kanály a jsou zpracovány aplikací POV. Hlavním přínosem chatbotu je, že cestujícím, respektive návštěvníkům webových stránek odpadá nutnost hledat odpověď na dotaz v sekci FAQ, případně vyplňovat online formulář. Zároveň zde nedochází ke konfliktu těchto dvou komunikačních kanálů, neboť chatbot umožňuje odpovědět pouze na některé typy podnětů, a zároveň není možné zadat tak podrobnou specifikaci události či incidentu jako v případě kontaktního online formuláře.

Z hlediska vizuální podoby chatbotu by se při jeho rozkliknutí objevila na monitoru uživatele uvítací formule, pod kterou by byla nabídka těchto možností:

- odpovědi na FAQ,
- stížnost,
- pochvala,
- ostatní.

Po výběru některé z těchto kategorií by byl uživatel vyzván k zadání svého dotazu či zprávy týkající se stížnosti/pochvaly. V kategorii „odpovědi na FAQ“ by dále byly zobrazeny odpovědi přímo na jednotlivé FAQ. V případě stížností či pochval by bylo nutné zajistit naprogramování odpovědí na opakující se podněty (jako například stížnost na čistotu stanic metra, poškozené vybavení vozů, zastávek apod.).

3.3.2 Přijetí nového zaměstnance

Po spuštění chatbotu na webových stránkách DPP se zcela jistě vyskytnou případy, ve kterých bude muset zasáhnout člověk. Ten buď odpověď na otázku cestujícímu napíše sám, případně podnět vyřeší standardní cestou s tím, že dojde k prošetření incidentu a poté poběží lhůta 30 dnů na zaslání odpovědi. Vzhledem k tomu, že chatbot uvažovaného typu umí „pouze“ odpovídat na dotazy podle předem známých scénářů, bude nezbytně nutné zaměstnat dalšího zaměstnance/zaměstnankyni do odboru Korporátních vztahů – znázorněn ve struktuře společnosti na obrázku 25.

900000 - úsek Vedení společnosti

- 900010 - Sekretariát GŘ
- 900020 - odd. Metro D
- 900100 - odbor Korporátní vztahy
- 900200 - odbor Právní
- 900300 - odbor Interní audit
- 900400 - odbor Centrální nákup
- 900500 - odbor Projektová kancelář
- 900600 - odbor Komunikace
- 900700 - odbor Marketing a obchod

Obrázek 25 Část struktury společnosti DPP – odbor Korporátní vztahy (DPP, 2022g)

Tato nově přijatá osoba by měla na starosti řešení těch podnětů, které chatbot sám neumí efektivně vyřešit – tedy nemá na daný typ zprávy ze strany uživatele předpřipravenou odpověď. Co se týká ostatních podnětů, které například vůbec nesouvisejí s MHD, jsou urážlivé, ba dokonce vulgární, je nutné zvážit, zda tyto vůbec řešit, nebo je ignorovat.

3.4 Školení provozních zaměstnanců v oblasti měkkých dovedností

Z provedené analýzy vyplývá skutečnost, že mnoho podnětů se týká chování těch zaměstnanců DPP, se kterými se cestující setkává. Proto je potřeba navrhnout v této oblasti taková opatření, aby se pokud možno snížil počet stížností podávaných cestujícími na řidiče autobusů, metra i tramvají, případně na další provozní zaměstnance, kteří vytvářejí celkový obraz DPP svým každodenním jednáním a plněním pracovních povinností. Také by mělo dojít ke zvýšení počtu pochval od cestujících (společně s návrhem uvedeným v oddílu 3.1), což s sebou přináší zvýšení nároků na angažovanost provozních pracovníků a chování v každodenních situacích.

Z tohoto důvodu je namístě zavést pravidelná školení měkkých dovedností, pro které se v dnešní době často také používá termín soft skills, převzatý z anglického jazyka. V současné době jsou řidiči školeni převážně v oblastech týkajících se provozu jako takového a znalostí nutných pro vykonávání práce řidiče metra, autobusu či tramvaje, na druhé straně ale také vytvářejí image podniku, ve kterém jsou zaměstnáni. Cestující se navíc v průběhu přepravy setkají právě s řidičem, případně revizorem, zatímco například s administrativními pracovníky

DPP či vedením podniku nepřijdou do styku. Řidiči MHD spadají, jak bylo uvedeno v kapitole 1, do kategorie obsluhujících pracovníků (podle Řezníčka a Šaradína, 2001) a právě svým vystupováním mohou cestující ovlivnit v dobrém, ale i špatném slova smyslu.

Vzhledem k tomu, že se jedná o návrh školení v oblasti měkkých dovedností, domnívám se, že je vhodné realizovat školení mimo pracoviště, v prostorách externí společnosti, která se na školení řidičů specializuje. Takovou společností je například Alavia Education s.r.o., která nabízí kurzy v následujících oblastech:

- komunikace,
- asertivita,
- zvládání konfliktních situací,
- stress management,
- manažerské dovednosti,
- prezentační dovednosti,
- kreativní myšlení.

Pro provozní pracovníky je nutné právě umět vystupovat asertivně a dobře zvládat komunikaci s cestujícími i v situacích, které jsou stresové a nekomfortní pro obě strany. Společnost Alavia Education s.r.o. nabízí kurz s názvem „Komunikace pro řidiče autobusů MHD“. Podle Newwaveservice (2016) je tento kurz přizpůsobený na míru společnosti, která chce své zaměstnance proškolit. Tento kurz vychází z praktických zkušeností s provozem MHD a jejími specifiky, trvá 2 dny (tedy 16 hodin výuky). Jeho náplň je shrnuta v následujících bodech (Newwaveservice, 2016):

- podstata komunikace,
- zásady dobré komunikace,
- složky komunikace,
- komunikace řidičů a gesta,
- sociální status – řidič autobusu,
- specifika komunikace s cestujícími,
- konflikty – předcházení,
- konflikty – řešení,
- ústupová strategie,
- typologie cestujících,
- transakční analýza v komunikaci,
- běžné situace v provozu,

- problematičtí klienti,
- komunikační styly,
- asertivní řešení konfliktních situací,
- příležitosti a doporučení,
- prevence syndromu vyhoření.

Ačkoliv se jedná o kurz primárně určený pro řidiče autobusů, vzhledem k určitým společným rysům povolání s řidiči metra i tramvají, je možné tento kurz využít pro všechny řidiče MHD v DPP.

Kromě nabytí nových poznatků a dovedností je tento kurz pro zaměstnance přínosný také z důvodu seberozvoje a sebepoznání, což může nakonec přispět i ke zlepšení osobního života účastníků kurzu. Z pohledu DPP je poté přínos na straně zlepšení kvality poskytovaných přepravních služeb, zefektivnění komunikace s cestujícími ze strany provozních zaměstnanců. V konečném důsledku je to i možnost snížení dopravních nehod či jiných nebezpečných situací v provozu, při kterých sice nedochází k poškození dopravních prostředků či snad zraněním/ztrátám na životech, ale které zbytečně působí jako stresory jednak na řidiče DPP, ale také na ostatní účastníky silničního provozu. Snížení úrovně stresu u řidičů a cestujících vlivem zlepšení komunikace a řešení vypjatých situací či přímo konfliktů má navíc potenciál předcházení dopravním nehodám, které s sebou přinášejí externí náklady na odstranění škod, hrazení léčebných výloh, zhoršené společenské uplatnění v případě zdravotní újmy při dopravní nehodě apod. S ohledem na specifika pražského provozu (nedostatečná šířka pozemních komunikací a nájezdů na ně aj.) je tedy již zmíněné snížení hladiny stresu u řidičů a cestujících žádoucí – pozitivní důsledky absolvování tohoto školení přinesou nejenom lepší dojem z cestování MHD v Praze, ale mohou mít ve svém důsledku také pozitivní celospolečenský dopad.

3.5 Shrnutí návrhů

V této kapitole byla navržena opatření, jejich účelem je zlepšit agendu spojenou s podněty od cestující veřejnosti v rámci pražské MHD. Jedním z hlavních zamýšlených efektů návrhů je snížení počtu zejména negativních podnětů (stížností) a případně neustále se opakujících dotazů od cestujících. Ve svém konečném důsledku by tato skutečnost přinesla snížení pracovní zátěže pro zaměstnance DPP, kteří mají vyřizování podnětů na starosti, včetně jednotlivých oddělení DPP, které se zabývají prošetřením každého incidentu, kvůli kterému jsou zejména stížnosti podávány.

Ačkoliv by si především v pořadí třetí a čtvrtý návrh (oddíly 3.3 a 3.4) vyžádaly investování nezanedbatelných finančních prostředků, přínosy z nich plynoucí by mohly v delším časovém horizontu převýšit náklady na jejich realizaci. Delším časovým horizontem je myšlena zvláště nutnost zdokonalování chatbotu, respektive jeho schopnosti řešit podněty cestujících, potažmo návštěvníků webových stránek DPP obecně a také přínosy plynoucí ze zlepšení komunikace a řešení vypjatých situací v provozu díky absolvování školení v oblasti měkkých dovedností.

4 VYHODNOCENÍ NÁVRHŮ

V této kapitole budou zhodnoceny návrhy uvedené v předchozí kapitole, a to jednak z hlediska následků a dopadů v případě jejich úspěšné implementace, dále bude proveden hrubý odhad nákladů na jejich realizaci.

4.1 Vyhodnocení návrhu na změnu kontaktního formuláře

V současné době je v kontaktním formuláři pouze jedna kategorie „pochvala“, zatímco kategorií pro podání stížností, respektive negativních podnětů je mnohonásobně více. Navržené rozdělení kategorie pochvala by nejenom vyvážilo počet „pozitivních“ a „negativních“ kategorií kontaktního formuláře, ale zároveň by bylo možné lépe na první pohled rozlišit, čeho se pochvala týká.

Dále by pravděpodobně došlo k alespoň mírnému zvýšení počtu pochval, a to díky společnému vlivu tohoto návrhu a dalšího, uvedeného v oddílu 3.4. Na druhé straně je nutné vzít v úvahu skutečnost, že cestující zpravidla uvede do kontaktního formuláře stížnost, respektive dá najevo spíše svoji nespokojenost s určitou událostí či přímo konfliktem, ale jsou pochopitelně i mnozí cestující, kteří rádi vyzdvihnou v dobrém slova smyslu neobvyklé chování řidičů dopravních prostředků MHD, případně dalších provozních zaměstnanců, a jejich ochotu cestujícím sdělit potřebné informace, případně jinak pomoci při řešení situací, které s sebou může cestování linkami MHD přinášet.

Vlastní realizaci návrhu by měl na starost webmaster DPP. Dle odborného odhadu konzultanta této společnosti by vytvoření nové kategorie kontaktního formuláře trvalo celkem přibližně 2 pracovní dny – tedy 16 hodin. Kalkulace nákladů je uvedena v tabulce 11. Pozitivním faktorem je i skutečnost, že webové prostředí pro vyplnění údajů by zůstalo identické, k realizaci návrhu jsou nutné pouze málo náročné úpravy webových stránek.

Tabulka 11 Kalkulace nákladů na rozšíření kategorie kontaktního formuláře

Název kategorie	Časová náročnost [hod]	Cena [Kč]
Pochvala – řidiči metra, tramvají a autobusů	4	1 092
Pochvala – zaměstnanci infocenter a pokladních přepážek	4	1 092
Pochvala – revizoři	4	1 092
Pochvala – ostatní	4	1 092
Celkem	16	4 368

Zdroj: autor na základě DPP [2022]

4.2 Vyhodnocení návrhu na přidání informačního panelu na webových stránkách DPP

Tento návrh umožňuje zvýšit informovanost všech cestujících, zejména pak těch, kteří jsou z určitého důvodu nuceni využívat eskalátory, výtahy či pohyblivé plošiny, zejména ve stanicích metra, případě při přestupech na zastávky povrchové dopravy. V současné době je možné na webových stránkách DPP vyhledat například informaci o nefunkčních eskalátorech v určité stanici metra, ale návštěvník webu musí nějakou dobu hledat, než tuto konkrétní informaci najde. Realizace návrhu by zajistila vyšší kvalitu nabízených informací, větší přehlednost a v neposlední řadě by také přispěla k urychlení vyhledání potřebné informace, například v případě nutnosti přístupu pomocí výtahu pro hendikepovaného cestujícího.

Pokud jde o vlastní provedení návrhu, je možné říci, že návrh lze realizovat za pomoci vlastních zdrojů (pracovníci IT) a že jeho provedení není nikterak náročné – ani finančně, ani časově. Úprava webových stránek DPP navíc nevyžaduje například dodávku materiálu, novou stavbu, montáž apod., zároveň není nutné koordinovat realizaci s žádnou třetí stranou, je plně v kompetenci pracovníků DPP a jeho vedení.

Přidání informačního panelu na úvodní webovou stránku by také provedl webmaster DPP, přičemž dle odhadu DPP by se jednalo o úkol, který je možné zvládnout v rámci jednoho pracovního dne, respektive v rozmezí 4-6 hodin práce. Pro přehlednost jsou údaje o ceně uvedeny v tabulce 12.

Tabulka 12 Kalkulace nákladů na přidání informačního panelu

Název úkonu	Časová náročnost [hod]	Cena [Kč]
Vytvoření informačního panelu	4-6	1 092-1 638

Zdroj: autor na základě DPP [2022]

4.3 Vyhodnocení návrhu na vytvoření nového komunikačního kanálu

Tento návrh, který má dvě části, je nutné vidět ze dvou úhlů pohledu. Tím prvním je pohled návštěvníka webových stránek DPP, respektive cestujícího, který zamýšlí podat podnět či vznést dotaz. Chatbot tomuto člověku umožní vybrat si z nabídky kategorií a zvolit předem zvolenou zprávu (například dotaz). Není tedy nutné hledat příslušnou sekci na webových stránkách DPP. Chatbot zároveň částečně nahrazuje komunikaci s fyzickou osobou – zaměstnancem DPP, a oproti vyplnění údajů do online formuláře tedy může návštěvník webových stránek mít pocit, že komunikuje teď a tady s „někým“ na druhé straně.

Je ale také nutné uvést, že chatbot není schopen plně nahradit živého člověka a má omezené možnosti komunikace, nicméně patří ke stále více využívaným způsobům komunikace se zákazníky. Vzhledem k tomu, že zejména mnohé dotazy se neustále opakují, je možné nabídnout komunikaci i tímto způsobem, který mimo jiné zvyšuje zákaznický komfort.

V případě, že by cestující dostal kvalitní zpětnou vazbu od chatbotu v rozsahu, který požaduje, odpadla by nejenom nutnost vyplňovat údaje do online kontaktního formuláře, ale hlavně by došlo k úbytku podání, které je nutné zpracovat, prošetřit a do stanovené lhůty zaslat odpověď. Tato skutečnost tedy umožní šetřit čas oběma stranám – jak cestujícím, tak zaměstnancům DPP.

Co se samotného vytvoření chatbotu týká, bylo by vhodné přenechat realizaci na externí společnosti, která již má s tímto IT nástrojem a jeho zaváděním ve firmách zkušenosti. Je třeba mít na paměti, že jeho vytvoření a otestování zabere několik dní, či týdnů a po jeho spuštění by také bylo nutné chatbot průběžně aktualizovat.

Z finančního hlediska je složité vyčíslit, kolik by vytvoření chatbotu pro DPP stálo, protože se jedná o specifický druh společnosti, kde zatím chatboty obvykle využívány nejsou.

Podle portálu Distinguished (2022) trvá vývoj chatbotu dva až osm týdnů. AlphaChat (2021) uvádí, že pokud chatbot vytváří externí společnost, tvoří cenu jednorázová platba za vytvoření chatbotu a dále poplatky za údržbu a servis, placené měsíčně. V úvahu byly vzaty

minimální ceny z uvedeného rozmezí, protože v případě DPP by se nejednalo o příliš složitý vývoj, také by chatbot DPP neměl umělou inteligenci. Odhad nákladů je zachycen v tabulce 13. Cena v Kč byla přepočítána kurzem 22,49 z původně uvedené ceny v amerických dolarech.

Tabulka 13 Odhad kalkulace nákladů na tvorbu chatbotu

Druh poplatku	Cena [Kč]
Jednorázová platba za tvorbu chatbotu	11 245
Měsíční poplatek za údržbu, aktualizaci chatbotu	2 249
Celková cena	13 494

Zdroj: AlphaChat (2021), upraveno autorem

Další náklady s sebou přinese přijetí nového zaměstnance, který by měl na starost agendu spojenou s vyřizováním podnětů, které by chatbot nebyl schopen řádně zpracovat, respektive na ně odpovědět. Dle odhadu DPP by náklady za rok na zaměstnance s ukončeným středoškolským vzděláním s maturitou v příslušné platové třídě činily přibližně 830 000 Kč, a to včetně zákonných odvodů sociálního a zdravotního pojištění.

4.4 Vyhodnocení návrhu na školení řidičů v oblasti měkkých dovedností

Školení řidičů DPP by s velkou pravděpodobností mělo pozitivní vliv na množství konfliktních situací s cestujícími, neboť by řidiči lépe uměli eskalaci komunikačních střetů předcházet, eventuálně je lépe řešit. Vzhledem k povaze školení by bylo vhodné jej realizovat prezenčně a nikoliv online, a to z důvodu nutnosti nácviku praktických ukázek. Školení je možné realizovat jako jednorázové.

Z důvodu vysokého počtu řidičů DPP by bylo vhodné, aby školení proběhlo v místě s dostatečnou kapacitou, na jedno školení ideálně nejméně 100 účastníků. Kvůli vysokému počtu řidičů DPP by bylo nutné organizovat toto školení v několika turnusech, kromě získaných dovedností by mohlo sloužit také jako krátká teambuildingová akce – vzhledem k délce trvání dva dny. Z ekonomického hlediska je obtížné konstatovat, v jaké výši by se mohly náklady pohybovat. Bezpochyby by se však jednalo o **statisíce** korun, nicméně přesná cena by byla stanovena smluvně.

ZÁVĚR

Tato práce se zabývá agendou podnětů od cestujících v Dopravním podniku hl. m. Prahy, akciová společnost, a jejím cílem bylo na základě analýzy současného stavu agendy podnětů od cestujících a srovnání se zahraničními dopravními podniky navrhnout opatření ke zlepšení této agendy v Dopravním podniku hl. m. Prahy, akciová společnost.

Teoretická část práce se zaměřovala na charakteristiku městské hromadné dopravy a jejího vnímání ze strany cestujícího, dopravce i společnosti. Dále zde byla zmíněna i úloha lidského faktoru a role dopravního podniku jako dopravce zajišťujícího provoz v rámci pražské hromadné dopravy.

Analytická část práce se v první řadě zaměřila na průběh zpracování podnětů od jeho přijetí DPP po odpověď cestujícímu, který podnět podal. Důraz byl kladen zejména na možnosti podání podnětů, respektive komunikační kanály mezi cestujícími a Dopravním podnikem hl. m. Prahy. Také bylo provedeno srovnání s vybranými dopravními podniky v zahraničí, konkrétně ve Vídni a Bratislavě, jakožto zemí sousedících s Českou republikou. Účelem tohoto srovnání bylo najít odlišnosti právě v možnostech podání podnětů, případně způsobu jejich přijetí. Jako další východisko pro položení návrhů byla metoda, jejíž výstupem je diagram příčin a následků.

Na základě této komparace a výše zmíněného diagramu pak byla navržena ve třetí části práce opatření ke zlepšení agendy podnětů od cestujících. Vzhledem k tomu, že vlastní proces zpracování podnětů je efektivní mimo jiné díky kvalitnímu softwarovému zpracování a skutečnosti, že kontaktní formulář DPP je na velice vysoké úrovni propracovanosti a komplexnosti, byla tedy omezena možnost navrhnout taková řešení, která by vlastní proces zefektivnila. Naproti tomu byla snaha o navržení takových řešení, která by vedla ke snížení počtu negativních podnětů (stížností) a pokud možno zvýšení počtu pochval, či alespoň dílčí zlepšení vlastního procesu vyřizování podnětů.

Také je třeba mít na paměti, že vzhledem k povaze městské hromadné dopravy jakožto služby není možné vymyslet a realizovat žádné opatření a vylepšení kteréhokoliv procesu, které by vydrželo navždy a dokázalo se účinně bránit neustále se zvyšujícím požadavkům ze strany cestujících na rychlost, kvalitu a pohodlí během přepravy. Z tohoto důvodu bude nezbytné i tato navržená opatření v budoucnosti vylepšit, případně rozšířit a splnit tím stále se zvyšující nároky cestující veřejnosti vůči DPP.

POUŽITÁ LITERATURA

- AGIONET, 2022. Co všechno umí chatbot. *Agionet* [online]. [cit. 2022-04-10]. Dostupné z: <https://www.agionet.cz/info/blog/co-vsechno-umi-chatbot?dt=1649576682456>
- ALPHACHAT, 2021. Chatbot Pricing – How Much Does A Chatbot Cost in 2022? *AlphaChat* [online]. [cit. 2022-04-24]. Dostupné z: <https://www.alphachat.ai/blog/chatbot-pricing>
- BESTETO MARKETING, 2020. Znáte chatboty? Podívejte se, s čím (ne)umí pomoci e-shopům. *Besteto* [online]. [cit. 2022-04-10]. Dostupné z: <https://www.besteto.cz/chatboty-podivejte-se-co-ne-umi/>
- ČESKO, 2010. *Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů*. [online]. [cit. 2022-02-27]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-194>
- DISTINGUISHED, 2022. How Long Does it Take to Create a Chatbot? *Distinguished* [online]. [cit. 2022-04-26]. Dostupné z: <https://distinguished.io/blog/how-long-does-it-take-to-create-a-chatbot>
- DPB, [2022a]. Verejná doprava v hlavnom meste. *DPB* [online]. [cit. 2022-02-21]. Dostupné z: <https://dpb.sk/sk/verejna-doprava-v-hlavnom-meste>
- DPB, [2022b]. Kontakt – Pre verejnosť. *DPB* [online]. [cit. 2022-02-21]. Dostupné z: <https://dpb.sk/sk/kontakt>
- DPB, [2022c]. Vaše podnety. *DPB* [online]. [cit. 2022-03-05]. Dostupné z: <https://dpb.sk/sk/vase-podnety>
- DPB, [2022d]. Kontrola cestujúcich. *DPB* [online]. [cit. 2022-03-06]. Dostupné z: <https://dpb.sk/sk/kontrola-cestujucich>
- DPB, [2022e]. Vybavovanie sťažností. *DPB* [online]. [cit. 2022-03-06]. Dostupné z: <https://dpb.sk/sk/vybavovanie-staznosti>
- DPP [b.r.]. *Formulář „Podání cestujících veřejnosti“*. Praha: DPP
- DPP, 2020. *Souhrnná zpráva agentury Podněty veřejnosti za rok 2019*. Praha: DPP
- DPP [2020]. *Podněty od cestujících – odhad*. Praha: DPP
- DPP, 2021a. *Vyřizování podnětů veřejnosti*. Praha: DPP
- DPP, 2021b. *Souhrnná zpráva agentury Podněty veřejnosti za rok 2020*. Praha: DPP
- DPP [2022]. *Interní podklady*. Praha: DPP
- DPP, 2022a. Profil společnosti. *DPP* [online]. [cit. 2022-01-29]. Dostupné z: <https://www.dpp.cz/spolecnost/o-spolecnosti/profil-spolecnosti>
- DPP, 2022b. Kvalita. *DPP* [online]. [cit. 2022-01-30]. Dostupné z: <https://www.dpp.cz/spolecnost/o-spolecnosti/kvalita>

- DPP, 2022c. Program kvality služby. *DPP* [online]. [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.dpp.cz/spolecnost/o-spolecnosti/kvalita/program-kvality-sluzby>
- DPP, 2022d. Podnět, stížnosti, pochvaly. *DPP* [online]. [cit. 2022-02-01]. Dostupné z: <https://www.dpp.cz/kontakt/kontaktnei-formular/podnet-stiznosti-pochvaly>
- DPP, 2022e. *Souhrnná zpráva agendy Podněty veřejnosti za rok 2021*. Praha: DPP
- DPP, 2022f. Dopravní omezení. *DPP* [online]. [cit. 2022-03-16]. Dostupné z: <https://www.dpp.cz/>
- DPP, 2022g. Zobrazení organizační struktury. *DPP* [online]. [cit. 2022-04-02]. Dostupné z: <https://www.dpp.cz/spolecnost/o-spolecnosti/organizacni-struktura/zobrazeni-organizacni-struktury>
- FOCUS, 2018. Využívání a hodnotenie MHD v Bratislave. *Focus-research* [online]. [cit. 2022-03-27]. Dostupné z: https://dpba.blob.core.windows.net/media/Default/Dokumenty/Prieskum%20FOCUS%20o%20DPB_2018.pdf
- IMHD.SK, 2022. Cestovné poriadky. *Imhd.sk* [online]. [cit. 2022-03-06]. Dostupné z: <https://imhd.sk/ba/cestovne-poriadky>
- KUBÁT, Bohumil et al., 2010. *Městská a příměstská kolejová doprava*. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7357-539-7.
- KUDLÁČKOVÁ, Nina a Jiří ČÁP, 2009. Dopravní systémy a hodnota pro uživatele. In: *Specifikace uživatelů v dopravním systému*. Pardubice: Univerzita Pardubice, s. 127-134. ISBN 978-80-7395-181-8.
- MIKUŠOVÁ, 2009. Dopravní systémy a hodnota pro uživatele. In: *Koncepcie zvyšovania kvality verejnej osobnej dopravy*. Pardubice: Univerzita Pardubice, s. 88-98. ISBN 978-80-7395-181-8.
- MOJŽÍŠ, Vlastislav et al., 2003. *Kvalita dopravních a přepravních procesů*. Pardubice: Institut Jana Pernera. ISBN 80-86530-09-4.
- NEWWAVESERVICE, 2016. Komunikace pro řidiče autobusů MHD. *Alavia* [online]. [cit. 2022-04-16]. Dostupné z: <http://alavia.cz/kurzy-a-skoleni/firemni-vzdelavani/soft-skills/komunikace-pro-ridice-autobusu-mhd/>
- OICT [b.r.]. Veřejná doprava. *Zmente.to* [online]. [cit. 2022-03-07]. Dostupné z: <https://www.zmente.to/>
- RUBICON IT [2022]. Online Fundamt Österreich. *Fundamt* [online]. [cit. 2022-03-17]. Dostupné z: <https://www.fundamt.gv.at/WebPublic/SearchFoundItems.aspx>
- SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR, 2017. Komparace. *Sociologická encyklopedie* [online]. [cit. 2022-04-26]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Komparace>
- SUROVEC, Pavel, 1998. *Technológia hromadnej osobnej dopravy: cestná a mestská doprava*. Žilina: EDIS. ISBN 80-7100-494-4.

VEBER, Jaromír et al., 2002. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0194-4.

WIENER LINIEN, 2021. Schnellverbindungen in Wien. *Wiener Linien* [online]. [cit. 2022-03-12]. Dostupné z:

https://www.wienerlinien.at/documents/843721/4763236/SVP_30042021.pdf/53e94007-9119-7b31-10e8-9611f164ffb7?t=1622446417529

WIENER LINIEN, 2022a. Die Wiener Öffis in Zahlen. *Wiener Linien* [online]. [cit. 2022-03-12]. Dostupné z: <https://www.wienerlinien.at/die-wiener-%C3%96ffis-in-zahlen>

WIENER LINIEN, 2022b. Betriebsinfo. *Wiener Linien* [online]. [cit. 2022-03-25]. Dostupné z: <https://www.wienerlinien.at/betriebsinfo>

WIENER LINIEN, 2022c. Kundendialog. *Wiener Linien* [online]. [cit. 2022-03-14]. Dostupné z: <https://www.wienerlinien.at/kundendialog?categoryId=4762219>

WIENER LINIEN, 2022d. Mehrgebühren. *Wiener Linien* [online]. [cit. 2022-03-17]. Dostupné z:

<https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/programView.do/pageTypeId/66526/programId/66936/channelId/-47523>

WIENER LINIEN, 2022e. Suchen und bewerben. *Wiener Linien* [online]. [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: <https://www.wienerlinien.at/eportal3/ep/programView.do?programId=177073>

ZELENÝ, Lubomír, 2007. *Osobní přeprava*. Praha: ASPI. ISBN 978-80-7357-266-2.

ZURYNEK, Josef, Lubomír ZELENÝ a Michal MERVART, 2008. *Dopravní procesy v cestovním ruchu*. Praha: ASPI. ISBN 978-80-7357-335-5.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1	Požadavky na hromadnou osobní dopravu	16
Tabulka 2	Matice odpovědnosti	28
Tabulka 3	Rozdělení podniků podle obsahové stránky	29
Tabulka 4	Témata podniků v kontaktním formuláři	34
Tabulka 5	Porovnání druhů podání v roce 2020 s rokem 2019	38
Tabulka 6	Podání dle předmětu a jednotlivých druhů MHD za rok 2020	39
Tabulka 7	Druhy podniků v roce 2021	39
Tabulka 8	Podání dle předmětu a jednotlivých druhů MHD za rok 2021	40
Tabulka 9	Vývoj počtu podniků v období 2019-2021	40
Tabulka 10	Typy podniků od cestujících a kontaktní adresy	49
Tabulka 11	Kalkulace nákladů na rozšíření kategorie kontaktního formuláře	64
Tabulka 12	Kalkulace nákladů na přidání informačního panelu	65
Tabulka 13	Odhad kalkulace nákladů na tvorbu chatbotu	66

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1	Časové rozložení přepravního množství cestujících během dne	11
Obrázek 2	Faktory ovlivňující spokojenost cestujících.....	13
Obrázek 3	Složky vnímané hodnoty.....	17
Obrázek 4	Model kupního chování zákazníka dopravních služeb	20
Obrázek 5	Diagram příčin a následků	24
Obrázek 6	Logo DPP.....	25
Obrázek 7	Formulář osobního podání	30
Obrázek 8	Kontaktní formulář DPP	33
Obrázek 9	Zadání osobních údajů podávajícího.....	35
Obrázek 10	Specifikace události z hlediska místa, času a linky	36
Obrázek 11	Formulář k podnětu na webu Zmente.to	37
Obrázek 12	Vývoj počtu podání v letech 2002 až 2020.....	38
Obrázek 13	Přehled linek MHD Bratislava.....	42
Obrázek 14	Odznak revizora DPB, a.s.	44
Obrázek 15	Schéma páteřních linek MHD a veřejné dopravy ve Vídni	46
Obrázek 16	Tramvaje ve Vídni s logem dopravního podniku Wiener Linien	47
Obrázek 17	Aktuální omezení provozu MHD včetně údržby silnic	48
Obrázek 18	Formulář pro podání stížnosti při kontrole jízdních dokladů.....	50
Obrázek 19	Formulář pro ztráty a nálezy	51
Obrázek 20	Diagram příčin a následků	52
Obrázek 21	Změna názvu kategorie v kontaktním formuláři.....	54
Obrázek 22	Úprava sekce dopravní omezení	55
Obrázek 23	Upozornění na nefunkční výtah na lince metra C.....	55
Obrázek 24	Ukázka chatbotu.....	57
Obrázek 25	Část struktury společnosti DPP – odbor Korporátní vztahy	59

SEZNAM ZKRATEK

AV	Akademie věd
DPB	Dopravný podnik Bratislava, a.s.
DPP	Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost
FAQ	frequently asked questions <i>často kladené dotazy</i>
FO	fyzická osoba
MHD	městská hromadná doprava
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
PO	právnícká osoba
POV	podněty veřejnosti
ROPID	Regionální organizátor pražské integrované dopravy

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Ukázka podnětu v aplikaci POV

Příloha B Průzkum spokojenosti cestujících pro Dopravný podnik Bratislava, a.s.

Příloha C Úvodní okno chatbotu na webových stránkách DPP

Příloha A Ukázka podnětu v aplikaci POV

Podněty veřejnosti - aktivní filtr - záznam 27 z 357 (Číslo: 2022/01687)

2022 5 Nové podněty 4 Autorizováno 0 Námítka 0 Dodatek 0 Blíží se T-DP 0 Vyřešeno T-DP 0 Vyřešeno DP 0 Vše, zrušit filtr

Datum autorizace	ČJ z webu	ČJ Změňte to	ČJ interní	OO	Téma	Datum a čas události	Přijetí	Jméno	Řešitelský úhar	JPM	JPT	JPA	DK								
										Předáno	Termin	Splněno	Předáno	Termin	Splněno	Předáno	Termin	Splněno	Předáno	Termin	
02.02.2022	0000 00000			2022/01695	MK	Chování řidiče															
02.02.2022	0000 00000			2022/01694	MK	Chování řidiče															
02.02.2022	0000 00000			2022/01693	MK	Nedodržení jízdního řádu															
02.02.2022	0000 00000			2022/01692	MK	Pochvala															
02.02.2022	0000 00000			2022/01691	MK	Chování řidiče															
02.02.2022	2022 02077			2022/01689	KK	Chování řidiče															
02.02.2022	2022 02075			2022/01688	KK	Óstatní															
02.02.2022	2022 02074			2022/01687	KK	Stav vozu tramvaje															
02.02.2022	2022 02073			2022/01686	KK	Chování řidiče															

Podnět Přílohy - dodatky Spisová služba Odpověď Námětky

Datum podání: 02.02.2022 07:12 autorizace: 02.02.2022 07:18 ČJ z webu: 2022 02074 interní: 2022/01687 Status: K rozkličování Datum vyřízení: 00.00.0000 00:00

Odpovědná osoba: [redacted]

Podávající: [redacted]

Jméno: [redacted] Email: [redacted] Stejně emailová adresa

Ulice: [redacted] PSČ: 000

Statistika

Oprávněnost: [redacted]

Předmět podnětu: [redacted]

Způsob vyřízení Návrh / Opakované podněty

Poznámka C: [redacted]

Popis: Vypnuté topení ve voze - delší cesta (30 min) při sezení na ledových sedacích je velmi nepříjemná. Toto není první případ, situace se opakuje i několikrát do týdne. Venkovní teplota je 4 stupně Celsia. Z topnic jde lehký chladný vanek. Spoj v 5:56 z Leten. náměstí.
Rozhodl jsem se, že Vám budu psát pokračově, co se toto bude dít. Zkusil jsem minule slušně požádat řidiče, ten mě ale odjít s tím, že je topení naplno, že "to asi budou pojistky" a že se muže podívat až na konečné. Omluva, nějaká forma politování - žádná. Je to škoda.

Zdroj: DPP [2022]

Příloha B Průzkum spokojenosti cestujících pro Dopravný podnik Bratislava, a.s.



Problémy MHD, ktoré by sa mali riešiť prioritne % všetkých respondentov; máj 2018; báza: 856 respondentov



spontánne odpovede,
možnosť 3 odpovedí




Otázka: "Aké problémy, nedostatky vnímate ako najzávažnejšie na MHD v Bratislave, ktoré by sa mali riešiť prioritne? Skúste vymenovať tri najzávažnejšie."

AD HOC PRIESKUM: Využívanie a hodnotenie MHD v Bratislave, máj 2018

Zdroj: FOCUS (2018)

Příloha C Úvodní okno chatbotu na webových stránkách DPP

Chatbot Dopravního podniku hl. m. Prahy



Dopravní podnik hlavního města Prahy

Dobrý den, jsem Chatbot DPP, můžete se mnou řešit Vaše dotazy, stížnosti i pochvaly týkající se cestování v pražské MHD.


Vyberte prosím jednu z kategorií, nebo napište zprávu, ihned odpovím.

Odpovědi na FAQ

Stížnost

Pochvala

Ostatní

Zadejte zprávu 

Zdroj: autor, DPP (2022a), Wiener Linien (2022e)