

## **Příloha č. 2: Standardy kvality veřejných služeb v přepravě cestujících**

Tato příloha definuje standardy kvality veřejných služeb v přepravě cestujících, poskytovaných Dopravcem na základě smlouvy a stanovuje způsob jejich prokazování.

### **I. Pravidelnost provozu**

- 1) Provoz MHD je spolehlivý, pokud jsou provozovány spoje dle stanovených jízdních řádů. Podíl neprovedených přepravních výkonů na území města, tj. vynechaných km spojů z plánovaných km spojů na území města určených jízdními řády MHD nepřesáhne 3 % stanoveného ročního rozsahu. Do neprovedených přepravních úkonů podle tohoto bodu se nepočítají úkony neprovedené z důvodů uvedených v článku XI. odst. 1. a výkony nahrazené zálohovými vozy.

### **II. Přesnost provozu**

- 1) Provoz MHD je přesný, pokud nadjetí skutečného odjezdu spoje oproti odjezdu dle jízdního řádu nepřesahuje 0 sekund a zpoždění skutečného odjezdu spoje oproti odjezdu spoje dle jízdního řádu nepřesahuje 2 minuty. Standard je splněn, pokud 80 % všech měření bude v uvedených povolených odchylkách. Četnost kontrol 4x v měsíci a měření budou provedena alespoň u 2 % spojů z průměrného počtu vypravených spojů. Kontrolu provádí dopravcem pověřené osoby.

### **III. Informovanost cestujících**

- 1) Informace o aktuálních jízdních řádech jednotlivých linek MHD musejí být vyvěšeny na všech zastávkách příslušné linky. Četnost kontrol: 4x měsíčně. Jedna kontrola zahrnuje 10 zastávek, přičemž za jednu zastávku se u obousměrné zastávky považuje kontrola jízdních řádů v obou směrech.
- 2) Informace o aktuálních jízdních řádech jednotlivých linek MHD musejí být dostupné na webových stránkách dopravce.
- 3) Dopravce je povinen zpřístupňovat data o jízdních řádech i dalšími způsoby odpovídajícími technologickému pokroku.
- 4) Dopravce je povinen informovat cestující v předstihu o trvalých i dočasných změnách v organizaci dopravy, a to prostřednictvím svých webových stránek.

### **IV. Bezbariérovost dopravy**

- 1) Dopravce je povinen zajistit nejméně 75% spojů nízkopodlažním vozidlem nebo vozidlem, které má alespoň nízkopodlažní vstup (standard „low entry“), tedy vozidly splňujícími požadavek bezbariérovosti pro osoby se sníženou schopností pohybu a pro osoby na vozíku pro invalidy.

- 2) Dopravce je povinen provozovat na všech svých vozidlech systém sdělování informací o spoji osobám zrakově postiženým. Takový systém musí po aktivaci příslušným zařízením zrakově postižené osoby sdělit zrakově postižené osobě hlasovou informaci o čísle linky a cílové stanici spoje.

#### **V. Čistota a vzhled vozidel**

- 1) Standard vzhledu vozidel je splněn, pokud vnitřek vozidel nevykazuje zjevné znaky opotřebení (potrhané sedačky, prodřená podlahová krytina) a z vnějšku vozidel nejsou patrné výrazné známky koroze. Četnost kontrol: 4x měsíčně přičemž jedna kontrola bude provedena minimálně u 10 vozidel.

#### **VI. Standard řidiče**

- 1) Řidič ve službě či službu nastupující je oblečen do stejnokroje dle interního předpisu dopravce. Stejnokroj je dle předpisového vzoru kompletní, neznečištěný a bez mechanického poškození s příslušnými identifikačními znaky dopravce. Standard je splněn, pokud 80% všech měření odpovídá definici standardu. Četnost kontrol bude minimálně 4x v měsíci a měření bude provedeno alespoň u 25% řidičů službu nastupující nebo konající. Kontrolu provádí dopravcem pověřené osoby.

#### **VII. Odbavení a služby cestujícím**

- 1) Dopravce umožní cestujícím provádět platby při nákupu časových jízdenek a dobíjení elektronických peněženek v přepravních kancelářích prostřednictvím bankovní karty. Standard je splněn, pokud je tato služba dostupná po celou provozní dobu každé přepravní kanceláře.
- 2) Dopravce bude provozovat a cestujícím poskytovat službu e-shop pro plnění elektronické peněženky BUS karty, zakoupení časové jízdenky na BUS kartu, plnění elektronické peněženky na kartu DÚK, jejímž vydavatelem je Dopravní podnik měst Chomutova a Jirkova a. s., zakoupení časové jízdenky na kartu DÚK, jejímž vydavatelem je Dopravní podnik měst Chomutova a Jirkova a. s. Služba bude dostupná z internetových stránek Dopravce a bude poskytována non-stop vyjma případných technických či technologických odstávek, výpadků a poruch.
- 3) Dopravce bude zajišťovat provoz přepravních kanceláří v Chomutově a Jirkově v rozsahu provozní doby pondělí až pátek 05:15 – 17:00 hodin.
- 4) Dopravce bude ve všech vozech MHD zajišťovat prostřednictvím wifi sítě internetové připojení v systému 3G nebo LTE.

**Prokazování standardů:**

Protokol o kontrole: I.; II.; III.1, V.; VI.

Čestné prohlášení: III.2, 3, 4; IV, VII.

---