

**Společná příloha # 2 - Standardy kvality provozu  
Veřejné dopravy**

## Standardy kvality provozu Veřejné dopravy

Standardy kvality Integrované dopravy Karlovarského kraje (IDOK) stanovují jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb, které vychází v kontextu současných finančních možností objednatele dopravy z doporučení evropské normy ČSN EN 13 816 a jejich dodržování je pravidelně kontrolováno a vyhodnocováno.

Kontrola dodržování standardu a jeho vyhodnocování je plně v kompetenci objednatele.

V případě zjištění nedostatků je objednatel oprávněn vyměřit dopravci smluvní pokutu dle sazebníku

Standard pokrývá tyto tematické oblasti:

Provoz a jeho parametry

Vozidlo

Zastávky

Personál

Bezpečnost

### Provoz a jeho parametry

1. Provoz je zajištěn v souladu s platným jízdním řádem. Je-li tomu jinak, je dopravce povinen tuto skutečnost nahlásit neprodleně na email příslušného dopravního úřadu nejpozději do 9:00 následujícího dne.
2. Spoj je zajištěn po celou dobu a v celé délce vozidlem doporučené nebo vyšší kapacity. Je-li tomu jinak, je dopravce povinen tuto skutečnost nahlásit neprodleně na email příslušného dopravního úřadu nejpozději do 9:00 následujícího dne.
3. Podíl výkonů zajišťovaných bezbariérovými spoji je 100 %.
4. Vozidlo obsluhuje zastávky určené platným jízdním řádem pro daný spoj. Cestujícím je umožněn (časově i místně) bezproblémový výstup/nástup, pokud to provozní situace umožňuje, a to včetně osob s omezenou schopností pohybu a orientace. V zastávkách na znamení zajistí dopravce zastavení vozidla, nachází-li se viditelně v prostoru zastávky jedna nebo více osob nebo zastavilo-li již v prostoru zastávky jiné vozidlo nebo použije-li cestující ve vozidle vnitřní signalizaci nebo nejsou-li ve vozidle hlášeny zastávky.

5. Řidiči dodržují předepsané návaznosti a přestupy vyznačené v jízdním řádu nebo v odbavovacím zařízení a musí umožnit cestujícím přestup (včetně cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace).

## **Vozidlo**

1. Vozidla jsou bezbariérová, tzn. umožňují přepravu všem skupinám osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Vozidlo je s minimálně 1 dveřmi o šířce min. 1200 mm umožňujícími nástup s vozíkem pro pohybově postižené (opatřené nájezdovou rampou). Výška podlahy v prostoru těchto dveří je maximálně 360 mm nad vozovkou
2. Vozidlo musí být při výjezdu na první spoj v provozním dni zvenku i zevnitř čisté (s výjimkou dnů s noční teplotou pod bodem mrazu), informační prvky a evidenční čísla musí být čitelné vždy. Dopravce musí umožnit kompletní vnější a základní vnitřní očistu vozidla (podlahu) každý den provozu vozidla, kompletní vnitřní očistu vozidla (včetně sedadel, dveří, oken, vnitřních stěn a přídržovacích tyčí) podle potřeby, minimálně 1 x měsíčně.
3. Osvětlení interiéru vozidla musí být za snížené viditelnosti při provozu vozidla na lince trvale zapnuté a funkční.
4. Vozidlo je vybaveno akustickým hlášením zastávek a informací na základě polohy GPS z databáze objednatele.
5. Ve vozidle musí být vyvěšeny nebo nejméně platný výňatek ze Smluvních přepravních podmínek IDOK definovaný objednatelem.

## **Personál**

1. Chová se slušně, vstřícně a přátelsky bez hrubého porušení pravidel slušného chování.
2. Komunikuje v českém nebo slovenském jazyce, minimálně v míře potřebné k řádnému odbavení a poskytnutí přepravní služby.
3. Spolupracuje v rámci svých kompetencí s orgány přepravní a dopravní kontroly (pověřenými pracovníky dopravce a objednatele/Koordinátora).
4. Během pobytu ve vozidle je zakázáno kouřit.
5. Je seznámen s pravidly jednání s osobami s omezenou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje.
6. Řidič musí být oblečen v dopravcem definovaném a objednatelem odsouhlaseném stejnokroji s označením loga dopravce. Řidiči v zácvičku nebo ve zkušební době, kteří nejsou vybaveni stejnokrojem, musí být označeni alespoň visačkou s logem dopravce.

7. Řidič provádí prodej jízdenek, respektive důslednou kontrolu platnosti předložených jízdních dokladů. Prodej jízdenek je uskutečňován v souladu se Smluvními přepravními podmínkami dopravce a Tarifem dopravce.
8. Jízdenky řidič vydává jako protihodnotu k cestujícími předané hotovosti a v těchto případech je povinen nastoupit službu s dostatečným směnným a udržovat je i během služby tak, aby byl schopen cestujícímu hradícímu jízdné přiměřenou hotovostí (maximálně bankovka nominální hodnoty 1.000 Kč) vrátit peníze v hodnotě rozdílu ceny jízdenky a předávané hotovosti.

## **Bezpečnost**

1. Technický stav vozidla odpovídá platným právním předpisům. Vozidlo není provozováno ve stavu, který by mohl ohrozit bezpečnost, zdraví či život cestujících.
2. Při závažné poruše ohrožující bezpečnost cestujících je nutná okamžitá výměna vozu.
3. Při méně závažných poruchách (odbavovací, informační systém, topení, osvětlení apod.) je nutné provést opravu nebo výměnu vozidla do 90 minut, příp. do oběžné doby linky, je-li vyšší.

### **A – Dílčí standardy MHD SMKV**

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 dle jízdního řádu nepřesahuje 2 minuty.
2. Za přijatelnou odchylku se považuje zpoždění odjezdu spoje v rozmezí 2-3 minuty.
3. Standard přesnosti provozu je splněn, pokud méně než 10 % odjezdů z výchozích zastávek je zpožděno o více než stanovená limitní odchylka pro přesnou dopravu a méně než 5 % odjezdů z výchozích zastávek je pozděno o více, než je stanovená přijatelná odchylka.
4. Dopravce je povinen provozovat ve všech vozidlech zařízení pro zrakově postižené, které umožní po aktivaci postiženou osobou sdělit hlasovou informaci o čísle linky a cílové zastávce spoje. Hlasové informace směřující k cestujícím uvnitř vozidla (výzva k předložení jízdního doklad, atd.) je dopravce provádět i v anglickém jazyce.

5. Vozidlo musí být vybaveno veškerými vzhledovými náležitostmi podle platných předpisů (obchodním jménem dopravce, vyznačením nevyšší přípustné rychlosti, piktogramy označující bezbariérové vozidlo a musí být viditelně a čitelně označeno evidenčním číslem na přední, zadní pravé straně vozidla a jednou v interiéru vozidla. Při realizaci přepravy cestujících na lince musí být označeno ze všech stran číslem příslušné linky, na přední a pravé boční straně též názvem cílové zastávky, tyto údaje musí být čitelné i za tmy.
6. Číselné informace o aktuálních jízdách jednotlivých linek MHD musí být vyvěšeny na všech odjezdových zastávkách příslušné linky (v případě změn jízdých řádů platí pro aktuálnost 24 h hodinové přechodné období před změnou jízdního řádu) a přístupné na webových stránkách dopravce.
7. Dopravce je povinen postupně doplnit zastávky v širším centru města elektronickými tabulemi s informacemi o aktuálních odjezdech spojů MHD včetně informací o zpoždění spojů.
8. Dopravce je povinen informovat cestující v předstihu o trvalých i dočasných provozních opatřeních a změnách v organizaci dopravy, a to prostřednictvím svých webových stránek a plakátů vyvěšených ve vozidlech a na zastávkách.
9. Dopravce je povinen uvádět na frekventovaných zastávkách a zastávkách s vyšší frekvencí návštěvníků města informace o tarifu a výňatek ze smluvních přepravních podmínek, aby z něj bylo možné rychle a srozumitelně zjistit, za jakých podmínek a jakým způsobem se lze v MHD přepravit (základní jízdí doklady, možnosti pořízení, způsob nástupu do vozidel, možnosti placení jízdého) a to vždy minimálně v českém a anglickém jazyce, dle prostorových možností též v jazyce německém a ruském.
10. Dopravce je povinen vybavit všechna vozidla zařízením umožňujícím bezhotovostní platbu jízdého, včetně možnosti úhrady jízdého bezhotovostní bankovní kartou a systémem, který umožní on-line sledování polohy vozidel v reálném čase.
11. Dopravce je povinen provozovat předprodej jízdenek v přepravní kanceláři s provozní dobou pondělí – pátek (pracovní dny) a zajistit provoz prodejních automatů jízdenek MHD.

## B - Dílčí standardy DO KVK

1. Vozidla jsou bezbariérová, tzn. umožňují přepravu všem skupinám osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Vozidlo je s minimálně 1 dveřmi o šířce min. 1200 mm umožňujícími nástup s vozíkem pro pohybově postižené (opatřené nájezdovou rampou). Výška podlahy v prostoru těchto dveří je maximálně 360 mm nad vozovkou
2. Podle parametru obsaditelnosti se rozlišuje autobus standardní a nízkokapacitní, nízkokapacitní autobus je definován počtem míst na sezení do 20 a celkovým do 30/35, doporučené nasazení takového vozidla na spoji je v jízdním řádu označeno příslušným symbolem.
3. Maximální stáří jednotlivého vozidla nasazovaného do provozu je 10 let.
4. Na vozidlech není povolena reklama nebo jiný polep bez souhlasu objednatele
5. Osvětlení interiéru vozidla musí být za snížené viditelnosti při provozu vozidla na lince trvale zapnuté a funkční.
6. Při venkovní teplotě v rozmezí 22 – 25°C musí být zajištěno, aby uvnitř vozidla byla teplota v rozmezí 20 – 25°C.
7. Při venkovních teplotách vyšších než 25°C musí být teplota uvnitř vozidla vždy o 1 – 6°C nižší než teplota venkovní.
8. Při poklesu venkovní teploty pod 8°C musí být zajištěno vytápění vozidla tak, aby uvnitř vozidla byla teplota v rozmezí 15 – 20°C
9. Absolutní minimální teplota ve vozidle za všech okolností je 5°C.
10. Všechny teplotní hodnoty jsou, pro případ kontroly, měřeny nejdříve 30 min po odjezdu z výchozí zastávky 1. spoje výkonu vozidla.
11. Pokud je zastávka vybavena označником (dopravní značka IJ4b) a součástí její vizuální podoby je text „Integrovaná doprava Karlovarského kraje“, dopravce zveřejňuje jízdní řád výhradně na výlepní ploše, resp. zařízení pro zveřejnění jízdního řádu, které je součástí označнику, nebo může být umístěno na přístřešku takovéto zastávky, ne však ve vzdálenosti větší, než 5 metrů od označнику,
12. Způsoby umístění jízdního řádu na výlepní plochu, která je součástí označнику zobrazuje příloha,
13. Zveřejňovaný jízdní řád je vždy vytištěn na formát papíru A4 (297x210mm) v podélném směru, zmenšování formátu není dovoleno,
14. Vizuální podobu jízdního řádu zpracovává dopravci objednatel/Koordinátor v jednotné vizuální úpravě, jiné vizuální provedení jízdního řádu se

- považuje za odchylku od standardu, kterou lze připustit jen ve výjimečných situacích, krátkodobě a jen se souhlasem objednatele/Koordinátora,
15. Vytisknutá podoba jízdního řádu musí být umístěna do průhledného ochranného prvku, který zabraňuje provlhnutí papíru, na kterém je jízdní řád vytisknut a jehož součástí je i prostředek k upevnění k výlepní ploše,
  16. Připevňování jízdního řádu lepícími páskami, natíratelnými lepidly nebo netransparentními lepícími prostředky není dovoleno
  17. Poškození, resp. absence označnicku nebo zařízení pro zveřejnění jízdního řádu dopravce bez zbytečného oznámení objednateli/Koordinátorovi
  18. Personál dopravce je seznámen s pravidly jednání s osobami s omezenou schopností pohybu a orientace a tato pravidla dodržuje.
  19. Dopravce zajistí nepřetržitý provoz přepravní kanceláře v pracovních dnech od 8:00 do 17.00 hod.
  20. Přepravní kancelář slouží také jako informační kancelář pro komunikaci s cestujícími k řešení životních situací souvisejících s veřejnou dopravou, zejména k prodeji veškerého sortimentu jízdních dokladů IDOK a EgroNet, k vystavování průkazů k prokazování nároků na slevy dle tarifu IDOK a dalším potřebným činnostem.
  21. Informační služby přepravní kanceláře musí dále zahrnovat bezplatné informování o dopravních spojeních v rozsahu veřejné dopravy v České republice (autobusové, železniční, případně jiné) dle informací zveřejněných na <http://jizdnirady.idnes.cz/> nebo na jiném Objednatelům určeném obecném informačně-dopravním webu. Vytisknutí vyhledaného spojení, nebo jízdních řádů cestujícím může Dopravce zpoplatnit.
  22. Každé pracoviště přepravní kanceláře musí být bezbariérově přístupné a musí být výrazně označené piktogramy informujícími o možnostech zakoupení jízdních dokladů.