

**Zpráva o prosazování Nařízení č.181/2011 o právech cestujících
v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č.2006/2004
ve Zlínském kraji v období od 1. března 2013 do 31. prosince 2014**

V souladu s článkem 29 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č.181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č.2006/2004 (dále jen Nařízení) zveřejňuje Odbor dopravy a silničního hospodářství Krajského úřadu Zlínského kraje, který je dopravním úřadem, zprávu o prosazování Nařízení v období od 1. března 2013 do 31. prosince 2014.

I. Informace a statistiky o podaných stížnostech

Rok	Počet stížností	Důvod stížnosti (zrušení, zpoždění spoje, diskriminační přístup, chybějící pomoc osobám se zdravotním postižením apod.)	Bližší informace
1. března 2013 – 31. prosince 2013	1	Nezastavení spoje v zastávce	
1. ledna 2013 – 31. prosince 2014	1	Urychlení spoje	Řidič nevyčkal na zastávce stanovenou dobu a neumožnil tak cestujícímu přestup

Ve Zlínském kraji (podtrhněte prosím správnou odpověď):

- Cestující mohou podat svou stížnost přímo subjektu příslušnému pro prosazování Nařízení, nebo
- Cestující jsou nuceni podat svou stížnost nejdříve dopravci/provozovateli terminálu apod. a pouze v případě, že nejsou spokojeni s řešením stížnosti dopravcem/provozovatelem terminálu apod., se mohou obrátit na subjekt příslušný pro prosazování Nařízení.

V této souvislosti sdělujeme, že na území Zlínského kraje není autobusový terminál ve smyslu Nařízení.

Používáte na národní úrovni formulář pro podání stížnosti? (podtrhněte, prosím, správnou odpověď)

- Ano (v tomto případě předejte formulář EK)

- Ne

Který z následujících způsobů komunikace může být využit pro podání stížnosti? (podtrhněte, prosím, správnou odpověď):

- listinný způsob
- elektronicky (s použitím e-mailu nebo přes webové stránky)
- telefonicky
- osobně na DÚ

Lze stížnosti řešit alternativním způsobem řešení sporů?

- Ano (v tomto případě uveďte, jakým způsobem)

Dohodou

- Ne

Je-li na základě stížnosti vydáno rozhodnutí, je toto rozhodnutí závazné pro stěžovatele i pro dopravce, provozovatele terminálů apod., vůči němuž stížnost směřovala?

Ve sledovaném období nebylo na základě stížnosti vydáno žádné rozhodnutí.

Máte nějakou informaci o počtu stížností, které cestující předložili dopravcům, provozovatelům terminálů, prodejcům jízdenek apod. od 1. 3. 2013? (Pokud ano, uveďte počet těchto stížností)

Tyto údaje dopravní úřad nemá k dispozici

3) Informace a statistiky ohledně sankcí:

Rok	Počet uložených sankcí:	Druh uložené sankce (v případě pokuty uvést celkovou výši uložených pokut):	Důvod pro uložení sankce (která ustanovení Nařízení byla porušena):
1. března 2013 – 31. prosince 2013	0		
1. ledna 2014 – 31. prosince 2014	0		

Uložili jste sankce v řízení vedeném na základě stížnosti nebo na základě vlastní iniciativy?

Ve sledovaném období nezjistil dopravní úřad porušení povinností, vyplývajících z Nařízení, které by vedly k uložení sankcí.

Jsou sankce ukládány pouze DÚ nebo i jinými subjekty? (pokud i jinými subjekty, uveďte jméno takového subjektu)?

4) Další skutečnosti týkající se správné aplikace Nařízení

Jak dohlížíte na dodržování Nařízení ze strany dopravců, provozovatelů terminálů, prodejců jízdenek apod.? Organizujete kontroly?

V rámci prosazování Nařízení kontroluje dopravní úřad dodržování povinností z něho plynoucích formou státního odborného dozoru ve veřejné linkové dopravě.

Spolupracujete s organizacemi reprezentujícími cestující, osoby se zdravotním postižením, se spotřebitelskými organizacemi nebo jinými obdobnými organizacemi? (pokud ano, rozveďte)

S osobami se zdravotním postižením spolupracuje dopravní úřad formou plnění požadavků stanovených Krajským plánem vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením Zlínského kraje.

Spolupracujete se subjekty pro prosazování Nařízení z jiných členských států (společné vyřizování stížností, společné kontroly apod.)? (pokud ano, upřesněte)

Se subjekty z jiných členských států při vyřizování stížností nespolupracujeme.

Učinili jste nějaké kroky směřující k rozšíření informací o právech cestujících, a pokud ano, jaké?

Zveřejnění Nařízení č.181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č.2006/2004 na stránkách Zlínského kraje

Článek 11 Nařízení stanoví: “Ve spolupráci s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí dopravci a provozovatelé terminálů, případně prostřednictvím vlastních organizací, zavedou nebo zachovávají již zavedené nediskriminační podmínky přístupu platné pro přepravu osob se zdravotním postižením nebo osob se sníženou pohyblivostí.”

2. Podmínky přístupu uvedené v odstavci 1, včetně znění mezinárodních, unijních nebo vnitrostátních právních předpisů o požadavcích na bezpečnost, na nichž jsou tyto nediskriminační podmínky přístupu založeny, zveřejní dopravci a provozovatelé terminálů ve fyzické podobě nebo na internetu, na požádání též v přístupných formátech, v jazycích, v nichž se obvykle zveřejňují informace pro všechny cestující.

Jak je toto ustanovení naplňováno?

Zavedené nediskriminační podmínky přístupu platné pro přepravu osob se zdravotním postižením nebo osob se sníženou pohyblivostí zveřejňují dopravci v závazku veřejné služby standardním způsobem v přepravních a tarifních podmínkách, vydávaných každým z dopravců. Tyto tarifní podmínky jsou k dispozici na místech určených pro

styk s cestující veřejností (tato místa jsou taktéž dána těmito vydanými podmínkami), jsou k dispozici v jednotlivých autobusech a na webových stránkách každého tohoto dopravce.

Autobusy, umožňující bezbariérovou přepravu cestujících, jsou označeny piktogramem pro označení vozidel přepravující osobu těžce postiženou nebo těžce pohybově postiženou (O1). Informace o nasazení nízkopodlažního autobusu je uvedena v příslušném jízdním řádu u spojů, na které je vypraveno bezbariérově přístupné vozidlo. Jízdní řády jsou přístupné na internetu nebo jsou k dispozici v informační kanceláři na autobusových nádražích.