

**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. ledna 2017 do 31. prosince 2018**

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. ledna 2017 do 31. prosince 2018.

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. ledna 2017 – 31. prosince 2017	1	Nepřistavení spoje na lince, která není v závazku veřejné služby Zlínského kraje	Stížnost byla důvodná, jednalo se o technickou závadu na autobuse a cestující využili jiného dopravce veřejné linkové dopravy
1. ledna 2018 – 31. prosince 2018	1	Nezastavení autobusu na autobusové zastávce	Stížnost byla nedůvodná, předmětná autobusová zastávka byla v tuto dobu dočasně přemístěna a tím neobsloužena

Ve Zlínském kraji cestující mohou podat svou stížnost přímo subjektu příslušnému pro prosazování Nařízení. Nejsou tedy 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.

Ve Zlínském kraji nepoužíváme na národní úrovni formulář pro podání stížnosti.

Pro podání stížnosti je možný využít listinný způsob, elektronicky (s použitím e-mailu nebo přes webové stránky), telefonicky a osobně na DÚ. Stížnosti lze řešit alternativním způsobem řešení sporů, tedy dohodou.

Ve sledovaném období nebylo na základě stížnosti vydáno žádné rozhodnutí vůči dopravcům či provozovatelům dopravní infrastruktury.

Dopravní úřad nemá k dispozici informace o počtu stížností, které cestující předložili dopravcům, provozovatelům terminálů, prodejcům jízdenek apod. od 1. 1. 2017 do 31.12.2018.

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. ledna 2017 – 31. prosince 2017	0		
1. ledna 2018 – 31. prosince 2018	0		

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

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

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

Se subjekty z jiných členských států při vyřizování stížností Zlínský kraj nespolupracuje.

K rozšíření informací o právech cestujících Zlínský kraj zveřejnil na svých stránkách Nařízení č.181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č.2006/2004 .

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.

Zpracoval Odbor dopravy a silničního hospodářství KÚZK 29.4.2019