

Vaše značka:
Ze dne: 20. 6. 2018
Naše značka: 237C /RTP/2018/Va

Vážený pan
Mgr. Radek Přepiora

Vyřizuje: Mgr.
Tel.: 59 740 1144
Fax: 59 740 1095
E-mail: korespondence@dpo.cz

Datum: 24. 7. 2018

Vážený pane Přepioro,

dovolte, abychom reagovali na Vaše dotazy vznesené na zasedání Zastupitelstva města Ostravy dne 20. června 2018. V následujícím vyjádření jsme zvolili pro přehlednost zanechání struktury odpovědí přesně dle posloupnosti Vašich dotazů a připomínek.

- Vážíme si všech zaměstnanců, kteří prokazují vstřícnost a aktivní obětavost ve vztahu k veřejnosti. Primárně jsou samozřejmě za kvalitu odváděné práce hodnoceni v rámci měsíční mzdy výkonnostní odměnou ve výši až 14 % hrubé mzdy. Na výkonnostní odměnu v plné výši mají nárok v případě, že celý měsíc odpracují bez zaviněných dopravních nehod, bez přestupků a v souladu s předpisy a etickým kodexem. O přístupu ke starším cestujícím pojednávají zejména následující body Etického kodexu řidiče Dopravního podniku Ostrava:

„Zvláštní ohled beru na postižené cestující, staré lidi, děti, cizince.“

„Poradím a pomůžu, je-li to v mých silách.“

Nad rámec výkonnostních odměn jsou pak jednotlivá střediska odměňována za plnění ukazatelů profesionality, kam patří také „spokojenost cestující veřejnosti“, vyhodnocovaná pomocí obdržených podnětů (dopisy, e-maily, sociální sítě). Kladné podněty na chování řidičů Dopravního podniku Ostrava (DPO) jsou vždy s dotčenými zaměstnanci osobně projednávány vedením a podle jednotlivých konkrétních případů hodnoceny mimořádnými finančními odměnami řidičů s uveřejněním na stránkách firemního Zpravodaje.

Kromě těchto výše popsání opatření máme zavedeny také další způsoby, jak ocenit zaměstnance za příkladný výkon služby. V letošním roce např. generální ředitel poprvé udělil zcela nové ocenění „Křišťálový pantograf“, které si všímá mimořádných pracovních výkonů, lidských skutků nebo morálních postojů s výrazným přínosem pro Dopravní podnik Ostrava nebo společnost. V některých dalších případech mimořádných pracovních výkonů udělujeme také tzv. „Poděkování generálního ředitele“.

Naopak v případě, že se řidič Dopravního podniku Ostrava nechová správně, existuje několik způsobů, jak mohou cestující tuto skutečnost oznámit. Nejjednodušší a nejrychlejší způsob je ohodnotit a okomentovat jednání řidiče během několika vteřin přímo ve voze pomocí webové aplikace dejmiznamku.cz. Dále je možné událost nahlásit e-mailem, dopisem, telefonicky nebo osobně v zákaznickém centru Dopravního podniku Ostrava. Řešeny jsou všechny podněty s výjimkou anonymů a vulgarit.

- Rozhodnutí o tom, že cestující narození před 1. lednem 1946 se v tarifní zóně č. 77 (MĚSTO Ostrava) přepravují bezplatně na základě předložení občanského průkazu, případně cestovního pasu je ukotveno v „Tarifu ODIS“ v článku V. Bezplatná přeprava viz http://www.kodis.cz/pdf/tarif_odis.pdf. Je nutné si uvědomit, že Dopravní podnik Ostrava z pozice dopravce samostatně nerozhoduje o cenách jízdného městské hromadné dopravy, stejně jako o druzích jízdenek, poskytovaných slevách jízdného a jejich výši nebo jiných tarifních parametrech, včetně podmínek za kterých se přepravují bezplatně cestující. Zásady tarifní politiky v rámci Integrovaného dopravního systému ODIS stanovují prostřednictvím společnosti Koordinátor ODIS s.r.o. její společníci, tj. Moravskoslezský kraj a statutární město Ostrava, kteří finančně kompenzují ztrátový provoz hromadné dopravy. Tarif schválený těmito subjekty je pak závazný pro všechny

dopravce Moravskoslezského kraje zapojené v ODIS nikoliv pouze pro Dopravní podnik Ostrava. DPO takto schválený tarif v souladu s platnou legislativou vyhlásí, a stanoví tím platné podmínky, které jsou závazné jak pro dopravce, tak i pro každého cestujícího využívajícího služeb městské hromadné dopravy.

- Již řadu let pořizujeme v zásadě jen nízkopodlažní vozidla. Aktuálně máme naplánovanou obnovu vozového parku do roku 2022, která výrazně zvýší celkový podíl nízkopodlažních vozidel. Zastávky modernizujeme podle dlouhodobého plánu, v koordinaci se statutárním městem Ostravou, a pravidelně tak každý rok navyšujeme počet bezbariérových zastávek poskytujících vyšší míru přístupnosti, bezpečí a komfortu. U autobusových zastávek, které ovšem nejsou ve správě DPO, nás v některých případech při příjezdu autobusů do zastávky omezují zaparkovaná osobní vozidla, která znemožňují nebo komplikují ideální přistavení prostředku MHD, byť bezbariérového, k nástupní hraně.

Vážený pane Přepiuro, děkujeme za Vaše připomínky. Jsou pro nás cenným zdrojem zpětné vazby.

S přátelským pozdravem

Dopravní podnik Ostrava a.s.

Poděbradova 494/2

702 00 Ostrava, Moravská Ostrava

11

Ing. Miroslav Albrecht
vedoucí odboru marketing