

Žadatel:

**povinný subjekt:**

Regionální organizátor pražské  
integrované dopravy (ROPID),  
datová schránka: **ku79q7n**

Vyřizuje:

Spisová značka:

Doručoval:

Datum:

22.9.2020

**věc: Žádost o informace podle zákona 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím**

Dne 20.8. jsem odeslal na společnost České dráhy a.s. žádost o informace podle zákona 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím (dále jen Zákon) ohledně toho, jakým způsobem tato společnost vyhodnocuje kvalitu poskytovaných služeb, konkrétně odchylky mezi deklarovanou (zasmluvněnou) kvalitou řazených vozů na vypravených spojích a skutečností. Důvodem bylo, že jsem obdržel několik stížností od občanů na časté výpadky Českých drah v oblasti řazení vozidel. Dle našich poznatků byly problémy v letních měsících například s neřazením vozů pro přepravu kol na vlcích na Třeboňsko, řazením pouze jedné jednotky 471 místo plánovaných dvou v Pražské příměstské dopravě, řazením starých vozů bez klimatizace a zásuvek místo plánovaných nových nebo používáním lokomotiv s nedostatečnou maximální rychlostí a výkonem místo plánovaných, což přinášelo četná zpoždění.

V odpovědi společnost České dráhy u většiny otázek uvádí, že vypracování odpovědi je "spojeno s mimořádně rozsáhlým vyhledáváním informací", které bylo odhadnuto na 907 hodin času a musí být zpoplatněno částkou blízkou se 200 000 Kč. Jsem přesvědčen, že takový monitoring poskytované kvality a vyhodnocování odchylek deklarovaného a skutečného stavu (chybějící klimatizace, nefunkční zásuvky, nefunkční či wifi, chybějící některé vozy například pro přepravu kol nebo vozy první třídy a další) musí být součástí kmenové agendy každého dopravce, a je tak s podivem, že ČD touto možností nedisponují a že jim to ani nevadí (například informace, že ČD nejsou schopny jinak než ad-hoc ručně vyhodnotit, na kterých spojích nezařadily vůz první třídy, ačkoliv na něj prodaly jízdenku, není obhajitelné). K tomu se ihned nabízí otázka, jakým způsobem České dráhy reportují o dodržování kvality služeb svým smluvním partnerům.

Vzhledem k tomu, že vaše instituce u společnosti České dráhy také objednává část spojů, dovoluji si na základě Zákona požádat o poskytnutí následujících informací:

- A. Vyhodnocujete pravidelně odchylky mezi deklarovanými (zasmluvněnými) parametry kvality vypravovaných spojů a skutečností?
- B. Jakým způsobem, v jaké míře podrobnosti, jak často a s jakým odstupem probíhá tento monitoring?

- C. Získáváte tyto informace ze strany společnosti České dráhy a.s. nebo je shromažďujete vlastními silami? Pokud je reportují ČD, v jaké formě a jak často?
- D. Registrujete stížnosti na tyto odchylky ze strany veřejnosti? Přesahují tyto podle vás únosnou mez?
- E. Zveřejňujete informace o plnění parametrů kvality? Pokud ne, neuvažujete o tom, aby cestující viděli, že objednatel sleduje kvalitu služeb poskytnutých za veřejné prostředky?

Odpověď prosím zašlete v elektronické podobě ve strojově čitelném formátu.

Podle § 18 odst. 2 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, má úkon učiněný pověřenou osobou prostřednictvím datové schránky stejné účinky jako úkon učiněný písemně a podepsaný.

Vážený pan

Vaše značka:

Naše značka:

Vyřizuje/linka:

Datum: 29. 09. 2020

## **Žádost o poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím**

Vážený pane poslanče,

ve věci Vaší žádosti ze dne 22. 9. 2020, podané podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, ve které žádáte informace v oblasti kvality poskytovaných služeb v regionální železniční dopravě na území hlavního města Prahy, sdělujeme:

### K bodu A:

*Vyhodnocujete pravidelně odchylky mezi deklarovanými (zasmluvněnými) parametry kvality vypravovaných spojů a skutečností?*

Pravidla pro poskytování dat k plnění jednotlivých parametrů provozu železniční dopravy jsou řešena v dokumentu Standardy kvality PID - Vlaky PID. Dle tohoto dokumentu, který je nedílnou součástí smlouvy o závazku veřejné služby v drážní osobní dopravě, nám dopravce poskytuje celou řadu informací, dle kterých vyhodnocujeme jednotlivé indikátory provozu. Jedná se především o data popisující plnění odjetých kilometrů, dodržení předepsaného řazení vlaků, garanci bezbariérových vlaků nebo přesnost provozu a další. Případné bližší podrobnosti týkající se dopravce České dráhy, a.s. naleznete ve smlouvě zveřejněné v Registru smluv pod ID 10379800.

### K bodu B:

*Jakým způsobem, v jaké míře podrobnosti, jak často a s jakým odstupem probíhá tento monitoring?*

Data jsou dopravcem poskytována vždy za kalendářní měsíc pro jednotlivé linky se zasláním úrovně plnění jednotlivých indikátorů včetně zdrojového souboru s uvedenými odchylkami od standardního stavu. Vyhodnocení zaslanych dat probíhá jednou čtvrtletně.

### K bodu C:

*Získáváte tyto informace ze strany společnosti České dráhy, a.s. nebo je shromažďujete vlastními silami? Pokud je reportují ČD, v jaké formě a jak často?*

Data jsou poskytována dopravcem na základě požadavků objednatele, které jsou popsána v dokumentu Standardy kvality PID – Vlaky PID. V úvodní části dokumentu jsou uvedeny veškeré výkazy, které je dopravce

povinen objednateli poskytovat pro potřeby kontroly dodržování standardů kvality. Výkazy jsou poskytovány v elektronické podobě s měsíční frekvencí. Kontrola kvality provozu probíhá nejen analýzou a vyhodnocením výše uvedených dat, ale i prostřednictvím namátkových kontrol v rámci kontrolní činnosti.

K bodu D:

*Registrujete stížnosti na tyto odchylky ze strany veřejnosti? Přesahují tyto podle vás únosnou mez?*

Stížnosti a podněty cestujících týkající se železniční dopravy jsou nám adresovány řádově v počtu jednotek až nízkých desítek za měsíc, jsou však různorodého charakteru od dotazů týkajících se změn jízdních řádů, přes problematiku tarifu, infrastruktury až po Vámi zmiňované stížnosti na kvalitu či výpadky jednotlivých spojů. Těchto stížností evidujeme jednotky měsíčně, v případě dlouhodobějších či výraznějších provozních nedostatků se jejich počet může krátkodobě navýšit.

K bodu E:

*Zveřejňujete informace o plnění parametrů kvality? Pokud ne, neuvažujete o tom, aby cestující viděli, že objednatel sleduje kvalitu služeb poskytnutých za veřejné prostředky?*

Vyhodnocení standardů kvality je po projednání s dopravcem zveřejňováno v rámci vyhodnocení jednotlivých čtvrtletí na našich webových stránkách [www.pid.cz](http://www.pid.cz). S ohledem na epidemická opatření proti šíření nemoci COVID-19 a na současné určité nedostatky v poskytnutých datech, která jsme v prvních dvou čtvrtletích neobdrželi v takové podobě, jak bylo definováno v příslušné příloze standardů kvality (rok 2020 je první rok platnosti zcela nově koncipovaných standardů kvality, proto jsou některé nedostatky řešeny průběžně), budou první a druhé čtvrtletí vyhodnoceny současně v následujících týdnech. Následně budou výsledky plnění standardů kvality zveřejněny stejně, jako byly zveřejňovány v minulosti.

S pozdravem