

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**AGRESE A NÁSILÍ VŮČI PŘEPRAVNÍM
KONTROLORŮM VEŘEJNÉ DOPRAVY NA ÚZEMÍ
HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY**

Autor práce: Jiří Kadlec, DiS.

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. František Šnitr

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

2021

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z. ú.
Žižkova 6, 370 01 České Budějovice

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Jiří Kadlec, DiS.
Studijní program: Bezpečnostně právní činnost
Forma studia: Kombinovaná
Místo studia: Příbram

NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE: Agrese a násilí vůči přepravním kontrolorům veřejné dopravy na území hlavního města Prahy

NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE V ANGLICKÉM JAZYCE: Aggression and Violence against Ticket Inspectors in Public Transport in the Capital City of Prague


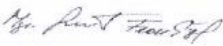
Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií
Vedoucí bakalářské práce (jméno a příjmení, titul): Mgr. František Šnitr

Datum zadání bakalářské práce: listopad 2020

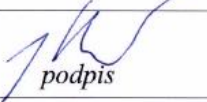

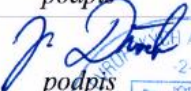
CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE:

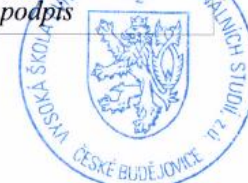
Hlavní cíl: Vymezit a legislativně ukotvit podmínky výkonu, činnosti, povinnosti a oprávnění přepravní kontroly.

Vedlejší cíl: Na základě anonymizovaného dotazníkového šetření porovnat, zda se subjektivní názory přepravních kontrolorů shodují s vedenou statistikou Dopravního podniku hlavního města Prahy.

Student: Jiří Kadlec, DiS.	30. 10. 2020	
Vedoucí práce: Mgr. František Šnitr	29. 10. 2020	

Schvaluji zadání bakalářské práce:

Vedoucí katedry: doc. JUDr. Roman Svatoš, Ph.D.	23. 11. 20 datum	 podpis
Prorektorka pro studium a vnitřní záležitosti: RNDr. Růžena Ferebauerová	1. 12. 20 datum	 podpis
Pověřený rektor: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	1. 12. 20 datum	 podpis



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucího a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.



Děkuji vedoucímu bakalářské práce panu magistru Františku Šnitrovi za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Dále bych rád poděkoval své rodině za psychickou podporu během studia a to zejména své manželce, která mi byla během studia velikou oporou.

ABSTRAKT

KADLEC, J. *Agrese a násilí vůči přepravním kontrolorům veřejné dopravy na území hlavního města Prahy : bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2021. 78 s. Vedoucí bakalářské práce : Mgr. František Šnitr.

Klíčová slova: agrese, fyzické napadení, přepravní kontrolor, SWOT analýza (zkratka pro vnitřní silné a slabé stránky organizace a příležitosti a hrozby z vnějšího prostředí organizace)

Tato bakalářská práce se zabývá výkonem služby přepravního kontrolora Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s. Práce pojednává o základních pojmech týkajících se agrese a násilí, charakterizuje druhy dopravy, představuje Pražskou integrovanou dopravu a přepravní kontrolu. Jejím cílem je legislativně ukotvit podmínky výkonu přepravní kontroly, její činnost a oprávnění a dále pak i na základě srovnání statistických dat a anonymizovaného dotazníku zjistit, zda jsou cestující vůči přepravním kontrolorům agresivní a násilní. Součástí práce je rovněž SWOT analýza, jejímž cílem je zjistit připravenost přepravních kontrolorů na řešení krizové situace případného fyzického napadení ze strany cestujících.

ABSTRACT

KADLEC, J. *Aggression and Violence against Ticket Inspectors in Public Transport in the Capital City of Prague : Bachelor Thesis*. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, 2021. 78 p. Supervisor : Mgr. František Šnitr.

Key words: aggression, physical assault, transport inspector, SWOT analysis (acronym for internal strengths and weaknesses of the organization and the opportunities and threats from outside the organization)

This bachelor's thesis deals with the performance of the service of a ticket inspector working for the Transport Company of the Capital City of Prague, Inc. The thesis deals with basic concepts related to aggression and violence, characterizes modes of transport, presents Prague Integrated Transport and Transport Inspection. Its aim is to legislate the conditions for the performance of transport inspections, its activities and authorizations, and also on the basis of a comparison of statistical data and an anonymized questionnaire to determine whether passengers are aggressive and violent towards transport inspectors. A part of the work is also a SWOT analysis, which aims is to determine the readiness of transport inspectors to solve the crisis situation of possible physical attack by passengers.

Obsah

Úvod.....	9
Cíl a metodika bakalářské práce	11
Teoretická část	12
1 Základní pojmy – násilí, agrese, agresivita,.....	12
2 Osobní doprava - městská hromadná doprava	17
2.1 Druhy osobní dopravy	17
2.2 Multimodální terminály.....	19
2.3 Pražská integrovaná doprava (PID).....	20
2.3.1 Historie.....	21
2.3.2 Současnost.....	23
2.3.3 ROPID.....	24
3 Převážná kontrola.....	26
3.1 Historie převážné kontroly	26
3.2 Výběrové řízení na pozici převážného kontrolora.....	28
3.3 Oprávnění převážného kontrolora	29
3.3.1 Zákon č. 273 /2008 Sb. Zákon o Policii České republiky.....	30
3.3.1 Zákon č. 553/1991 Sb. Zákon o obecní policii	30
3.3.2 Zákon č. 111/1994 Sb. Zákon o silniční dopravě.....	30
3.3.3 Zákon č. 266/1994 Sb. Zákon o dráhách.....	32
3.3.4 Převážný řád	32
3.3.5 Smluvní převážné podmínky PID (SPP PID) a Tarif PID	32
3.3.6 Rozhodnutí nejvyššího správního soudu.....	33
3.4 Základní povinnosti převážného kontrolora	35
4 Komunikace a jednání s cestujícími.....	38
4.1 Vymezení pojmu komunikace.....	38
4.2 Komunikace a jednání s cestujícími	38
4.3 Zásady komunikace s cestujícími.....	40

Praktická část	41
5 Statistiky napadení	41
6 Hypotézy	44
7 Metodika a organizace dotazníkového šetření	45
7.1 Vzorek respondentů.....	45
7.2 Dotazníkové šetření a jeho organizace	45
7.3 Zpracování a analýza dat	45
7.4 Interpretace dat	46
8 Diskuse k výsledkům dotazníkového šetření a statistických dat	55
9 Srovnání statistických dat s výsledky dotazníkového šetření	57
10 SWOT analýza	58
Předmět analýzy:.....	58
Připravenost přepravních kontrolorů na řešení krizové situace případného fyzického napadení ze strany cestujících.....	58
Závěry	62
Seznam použitých zdrojů	64
Seznam zkratk	68
Seznam tabulek a grafů	69
Přílohy	71

Úvod

Oddělení přepravní kontroly je součástí Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s., od samého počátku vzniku veřejné hromadné dopravy jako takové. Dnešní podoba přepravní kontroly sahá až do roku 1961. V posledních letech se zvyšují negativní reakce cestujících na přepravní kontrolu. Cestující na vyžádání o kontrolu platného jízdního dokladu reagují všelijak. Někteří z nich svůj jízdní doklad neprodleně předloží, jiní mají různé „průpovídky“, další nadávají a další se v mžiku obrátí a utečou. Pak je tu ještě jedna skupina cestujících, a ti se bohužel vůči přepravní kontrole chovají agresivně. Lidé jsou arogantnější, drzejší a bohužel i agresivnější. Toto chování se zároveň projevuje napříč všemi generacemi a opravdu to není pouze záležitost náctiletých. Přitom práva a povinnosti jsou součástí každého člověka již od narození a vztahy mezi subjekty jsou rovněž upraveny právními normami. Porušením právní normy je zde reálná hrozba uplatnění postihu. K tomu je zapotřebí vůbec zjistit, že došlo k porušení práva a právě oddělení přepravní kontroly Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s., je kontrolním orgánem této společnosti. Přepravní kontroloři zde provádí kontrolní činnost k osobám (cestujícím) v provozu Pražské Integrované Dopravy. Přepravní kontroloři zde působí preventivně jako určitá hrozba postihu, ale mají i sankční povinnost, která je užita až tehdy, pokud došlo k porušení přepravních a tarifních podmínek Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s.

Tato bakalářská práce je tedy zaměřena na potenciálně vzrůstající agresivitu cestujících. Teoretická část práce se bude zabývat charakteristikou základních pojmů týkajících se druhů agresivního chování a různých forem násilí, které jsou spjaty s tímto problémem. Dále se práce bude věnovat představení přepravní kontroly Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s. – její historie, výběrovému řízení přepravního kontrolora atd. Další kapitola práce bude zaměřena na právní legislativu týkající se přepravy a přepravní kontroly. Nedílnou součástí práce bude i konkrétní oprávnění a základní povinnosti přepravního kontrolora. Dalším nezbytným tématem této práce bude i kapitola zabývající se zásadami komunikace s cestujícími, které by měly být dodrženy. Praktická část se pak bude věnovat zkoumání, porovnávání a ověřování, zda opravdu k agresii a násilí vůči přepravním kontrolorům dochází a jakou tendenci toto chování má – stále stejnou, klesající nebo vzrůstající. V této části práce bude využito komparativní metody, kde budou porovnány statistiky fyzických napadení vedené Dopravním podnikem hlavního města Prahy, a. s., s odpověďmi přepravních kontrolorů

této společnosti vztahujících se k problematice agrese a násilí jich samých. Tyto odpovědi budou získány na základě anonymizovaného dotazníku, který se přepravním kontrolorům rozdá. V již zmíněné statistice jsou uvedeny i taková napadení, která vyžadovala pracovní neschopnost. Dále bude provedena SWOT analýza připravenosti přepravních kontrolorů na řešení krizové situace případného fyzického napadení ze strany cestujících.

Cíl a metodika bakalářské práce

Hlavním cílem této bakalářské práce je vymezit a legislativně ukotvit podmínky výkonu, činnosti, povinnosti a oprávnění přepravní kontroly.

Tento cíl bude reflektován v teoretické části práce popisnou metodou. Teoretická část práce je rozčleněna do 4 kapitol spolu s jejich podkapitolami, které vycházejí zejména ze studia a následné analýzy odborné literatury, internetových zdrojů týkajících se této problematiky, příslušných zákonů a soudních rozhodnutí souvisejících s tímto tématem.

Vedlejším cílem práce je na základě anonymizovaného dotazníkového šetření porovnat, zda se subjektivní názory přepravních kontrolorů shodují s vedenou statistikou Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s.

Praktická část je zaměřena na prezentaci statistických dat týkajících se fyzických napadení z let 2005 – 2020 vedených Dopravním podnikem hlavního města Prahy, a. s. Dále jsou zde stanoveny 3 hypotézy, jejichž závěry jsou prezentovány v diskusi, kde jsou hypotézy potvrzeny nebo vyvráceny. Analýza a interpretace výsledků anonymního dotazníku je v této části práce nejobsáhlejší kapitolou, kde je užito metody anonymního dotazníkového šetření. Výsledky dotazníkového šetření jsou následně porovnány se statistickými daty.

Teoretická část

1 Základní pojmy – násilí, agrese, agresivita,...

„Největší agrese vzniká mezi nejbližšími živočišnými druhy.“

Charles Darwin

Násilí

WHO definuje násilí jako: „úmyslné použití fyzické síly nebo hrozba fyzické síly proti sobě, jiné osobě nebo skupině či společnosti osob, které působí nebo má vysokou pravděpodobnost způsobit zranění, smrt, psychické poškození, strádání nebo újmu.“¹

Anderson & Bushman uvádí, že „násilí je agrese, jejímž cílem je krajní poškození oběti (například smrt). Veškeré násilí je agresí, ale veškerá agrese nejsou násilné. Například pokud dítě shodí jiné z tříkolky, je to akt agrese, nikoliv však akt násilí.“²

Dle Koukolíka a Drtilové mají v posledních letech velký vliv na násilí masmédiá konkrétně televizní programy a hudební videoklipy. Zejména jsou jimi ovlivňovány děti a dospívající. Již v roce 1995 pediatriká společnost USA uvedla, že v hlavním vysílacím čase se vysílá cca 3 – 5 násilných činů za hodinu, zatímco v neděli dopoledne se na dětských kanálech objeví cca 20 – 25 násilných činů za hodinu. Důvod je prostý násilí a k tomu navíc ještě sexualita jsou velice dobře prodejné.³

Násilí se člení z různých hledisek. Dle délky trvání:⁴

1. dlouhodobé – latentní,
2. situační – jde o postupně zvyšující se konfliktní situace,
3. násilí ve formě incidentů – náhlé, neočekávané často násilné projevy s krátkým zato velice intenzivním projevem.

¹ WORD HEALTH ORGANIZATION. *Definition and typology of violence* [online]. Geneva : Secretariat of the Violence Prevention Alliance, © 2021 [cit. 2021-01-05]. Dostupné z WWW: <<https://www.who.int/violenceprevention/approach/definition/en/>>.

² Anderson, C. A., Bushman, B. J., Human aggression. *Annual Reviews of Psychology*. Palo Alto. 2002, v. 53, s. 29

³ KOUKOLÍK, F., DRTILOVÁ, J. *Vzpora deprivantů: nestvůry, nástroje, obrana*, Nové přeprac. Vyd. Praha : Galén, 2006, s. 18.

⁴ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Vyd. 1. Praha : Eurounion, 1996, s. 8.

Z hlediska způsobu páchaní:⁵

1. agrese,
2. manipulace,
3. kombinace obou typů,

Toto dělení dle Spurného je velice zajímavé, jelikož řadí agresi do násilí a ne naopak.

Z hlediska aktérů násilí:⁶

1. jedinec,
2. člen skupiny, účastník davu,
3. celá skupina, dav.

Následky násilí můžeme pak pocíťovat jako újmu nehmotnou, hmotnou, fyzickou, ale i psychickou. Důsledky, které přináší dlouhodobé působení násilí, mohou být:⁷

- negativní až úzkostný pohled na svět,
- tendence všude a ve všech situacích vidět reálné nebezpečí,
- snížení vnímání a rozlišování násilných projevů,
- otupení a přivyknutí danému stavu,
- zvýšení tolerance k násilí, omlouvat jeho projevy, zlehčovat jeho důsledky,
- zařazení násilí do způsobu svého chování.

Důležité je také zmínit, že každá společnost má nastavené hranice pro vnímání násilí odlišně, a to jak zákony, tak i zvyky.

Agrese a agresivita

Agrese v sobě nese mnoho forem projevů a díky tomu pak nabývá tolika významů.⁸ Často v této problematice dochází k záměně pojmů agrese a agresivita. Mezi těmito pojmy je velice úzká souvislost, a proto se mohou často prolínat.

„Agresivita neboli aggressivus = útočný – vlastnost, postoj nebo vnitřní pohotovost k agresi. V širším smyslu se takto označuje schopnost organismu

⁵ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Vyd. 1. Praha : Eurounion, 1996, s. 7.

⁶ Tamtéž, s. 8.

⁷ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Vyd. 1. Praha : Eurounion, 1996, s. 8 – 9.

⁸ ČERMAK, I. *Lidská agrese a její souvislosti*. Vyd. 1. Žďár nad Sázavou : Fakta, 1998, s. 9.

mobilizovat síly k zápasu o dosažení nějakého cíle a schopnost vzdorovat těžkostem. Někdy se tím míní i celkové úsilí organismu dosáhnout uspokojení vlastních potřeb, zejména výživových a pohlavních.“⁹

Agrese je pak definována jako „*psychologická (emočně motivační) mohutnost, jež má za cíl poškodit přírodu, věci, lidi nebo sebe samého.*“¹⁰

Z toho vyplývá, že agrese je následkem agresivity.

Pro vznik agrese neexistuje pouze jedna teorie, ale je jich hned několik. Jedna z nich říká, že tento sklon u člověka je vrozený tzn., že jde o chování na základě pudů. Lidé ale i zvířata k tomu, aby přežili, jsou nuceni se přizpůsobit. Za účelem sebezachování se tedy chovají na základě vzorů agresivního jednání.¹¹ Někteří autoři dokonce agresi považují za hnací motor celého lidského chování a konání.¹² Další se pak zabývá tím, že agrese je vlastně reakce na stav frustrace – neuspokojená potřeba, zklamání, ponížení.¹³ V danou chvíli je vlastně zapotřebí překonat nějakou překážku, která stojí v cestě k uspokojení naší potřeby. Pokud se nám tato překážka nedaří překonat, dochází k nárůstu vzteku, zloby, hněvu a naše vnitřní napětí začne stoupat – obvykle spolu s agresivitou. Agrese tak může pomáhat vyrovnat se člověku s psychickou zátěží. Agrese ale často může být i pouze zakrytý strach.¹⁴

Agresivní projev pak může mít i očistný účinek – pokud je však tato metoda užívána velmi často, dochází vlastně k tréninku a učení se agresi.

Pojem agresivní chování je pak definován jako „*porušení sociálních norem, omezující práva a narušující integritu živých bytostí i neživých objektů.*“¹⁵

⁹ SOVÁK, M. a kol. *Defektologický slovník*. 3., upr. vyd. Jinočany : H & H, 2000, s. 21.

¹⁰ PONĚŠICKÝ, J. *Agrese, násilí a psychologie moci*. Praha : Triton, 2005, s. 22.

¹¹ HERRMANN, R. *Komunikace a zvládání konfliktu – Příručka pro vyučování*. [Eichstätt], 1998, s. 15.

¹² SPURNÝ, J. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Vyd. 1. Praha : Eurounion, 1996, s. 17

¹³ HERRMANN, R. *Komunikace a zvládání konfliktu – Příručka pro vyučování*. [Eichstätt], 1998, s. 15.

¹⁴ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Vyd. 1. Praha : Eurounion, 1996, s. 18.

¹⁵ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky*. Vyd. 1. Praha : Portál, 1999, s. 266.

Druhy agrese

Agresí se zabývá mnoho vědních disciplín jako např. psychologie, pedagogika, sociologie a další. Díky tomu je na agresi pohlíženo z různých úhlů a je i různě definována a členěna.

Členění dle Spurného:¹⁶

1. primitivní a krátkodobá – bouřlivé odreagování afektu bez uvědomění cíle, motiv a rozsah agrese.
2. promyšlená a dlouhodobá – plánované složitější jednání, které se posuzuje jinak nežli pudové jednání.

Další členění dle stejného autora:

1. přímá, otevřená – vůči člověku,
2. nepřímá – vůči hodnotám,
3. přesunutá – vybití se na náhradním objektu,
4. imitativní – nápodoba chování svých předchůdců,
5. invertovaná – autoagrese.

Členění dle Kerna:¹⁷

1. mentální – představy,
2. neverbální – gesta a mimika např. hrozit pěstí,
3. verbální – slovní agrese,
4. grafická – grafické agresivní zobrazení např. čmárání na zdi,
5. útočná – přímé fyzické napadení člověka nebo věci.

Pokud dochází k násilí a agresi mezi dvěma a více jedinci, dělí se tito jedinci na agresory (ti, co jsou zdrojem agrese) a obránce (ti, jež jsou vystaveny násilí).

Hostilita

Projevuje se tím, že člověk nemá rád jinou osobu nebo osoby, negativně se o nich vyjadřuje a přeje jim neúspěch nebo nemoc. Dle Berkowitz (1998 in Lovaš) je hostilita celkový negativní a nepřátelský postoj k lidem, agrese a agresivita se vztahují

¹⁶ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Vyd. 1. Praha : Eurounion, 1996, s. 17-18.

¹⁷ KERN, H. et al. *Přehled psychologie*. Překlad Magdalena Valášková. Vyd. 3. Praha : Portál, 2006, s. 69

k ublížení a ubližování. Hostilita může být příčinou agrese, ale není tomu tak pokaždé. Stejně tak může a nemusí být složkou agresivity, jelikož nemusí nabýt její charakter.¹⁸

Asertivní chování – sebeprosazení se

Asertivní způsob chování je vyrovnaný a čestný přístup k řešení problémů. Řeší se problémy, které nastaly a dochází zde k výměně nutných informací, a to i přes to, že tato situace může být velice nepříjemná. Asertivita vychází z úcty k sobě, ale i k druhému a nejlepší řešení problému staví na první místo před osobní vítězství.¹⁹

¹⁸ VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha : Grada, 2008. s. 268.

¹⁹ O'BRIEN, P. *Pozitivní řízení: asertivita pro manažery*. Překlad J. Novotná. Vyd. 2. Praha : Management Press, 1999, 1996. s. 32

2 Osobní doprava - městská hromadná doprava

Obecně lze dopravu charakterizovat jako činnost, která je spjatá s cílevědomým přemístováním osob, zvířat a předmětů v různém prostoru a čase pomocí různých dopravních prostředků a technologií.²⁰

2.1 Druhy osobní dopravy²¹

Rozdělení osobní dopravy je možné z několika hledisek:

1) Rozdělení do dvou základních skupin: Veřejná osobní doprava a individuální.

Druhy veřejné (hromadné) osobní dopravy:

- železniční, - silniční (hromadná autobusová),
- letecká, - vodní,
- městská, - ozubnicové a lanové dráhy,
- nekonvenční doprava – pohyblivé chodníky, kabinková doprava,...

Druhy individuální dopravy:

- automobilová, - taxislужba,
- motocyklistická, - cyklistická,
- pěší,
- statická – využití parkovišť a odstavných ploch pro dopravní prostředky.

2) Rozdělení dle vzdálenosti:

- doprava místní, - doprava příměstská,
- doprava regionální, - doprava dálková.
- doprava mezinárodní,

3) Rozdělení dle místa:

- podpovrchová,
- povrchová,
- nadpovrchová,...

Městská hromadná doprava je velice významná v oblasti dopravy jako takové. Jejím cílem je přepravit velké množství cestujících na území města, ale i v jeho

²⁰ ZELENÝ, L. a kol. *Osobní doprava*. Vydání 1. Praha : C. H. Beck, 2017, s. 1.

²¹ VONKA, J. et al. *Osobní doprava*. Vyd. 2., zkr. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2004, s. 6.

bezprostřední blízkosti. Každý den má proto vliv na život tisíců lidí – cestujících.²² V městské hromadné dopravě jde o propojení více dopravních oborů do jednoho celku. Různorodost těchto oborů tak může zapříčinit problémy ve fungování. Díky tomu, že jsou města hustěji osídlená, dochází ke komplikacím v silniční dopravě. Tento problém vyvstal již v 19. století a řada měst chybovala v tom, že zvyšovala komunikační kapacity i na úkor obytných funkcí města – to později vyšlo jako neefektivní. Jako efektivní řešení tohoto problému se jeví změnit smýšlení občanů, aby využívali veřejnou, pěší nebo cyklistickou dopravu. Městská hromadná doprava je součástí dopravního segmentu města spolu s dopravou nákladní, dálkovou, tranzitní, ... a celkové fungování těchto segmentů je zajištěno tzv. City logistikou.²³

Počátky městské hromadné dopravy sahají již do 17. století. Dopravní prostředky, které se v tomto období dají řadit do kategorie MHD, jsou nájemné kočáry, fiakry a drožky. V roce 1662 fyzik Blaise Pascal zahájil veřejnou dopravu v Paříži svým návrhem – koňské omnibusy, které byly schopné přepravit až 8 pasažérů. V Anglii v letech 1803 - 1828 vznikají parovozy a parní drožky (karosy – dokázaly přepravit 21 cestujících, obsluhovaly je dva muži – řidič a topič), které zajišťují dopravu londýnskými ulicemi.²⁴ Roku 1829 povozník Jakub Chocenský začal provozovat první omnibusy po dobu cca 3 let. Následně zde byly provozovány i parovozy, ty však byly také používány pouze krátkou dobu, a to hlavně díky své těžkopádnosti.²⁵ V roce 1860 pak „Karlínský podnik omnibusů“ zahájil pravidelnou přepravu osob, která byla v roce 1875 nahrazena koňskou tramvají. V roce 1883 měla tato trať délku 20 km, provoz realizovalo 112 tramvají pro 16 až 20 osob a zanikla v roce 1905, avšak první koňská tramvaj na území České republiky zahájila provoz v roce 1869 v Brně mezi Královým Polem a Pisárkami.²⁶ Úplně první „koňka“ vznikla roku 1832 v New Yorku. Málo výkonný a poměrně problematický koňský pohon byl postupně nahrazován modernějšími a více spolehlivějšími alternativami. Jednou z nich byla i parní tramvaj, její první provoz byl zahájen v roce 1859 v Bostonu, Philadelphii a New Yorku. První parní tramvaj na našem území (tehdy Rakousko – Uhersko) zahájila svůj provoz v roce 1884 v Brně. Efektivita parní tramvaje nebyla velká stejně jako pokusy s benzínem a dalších podobných alternativ. Revolucí se v tomto ohledu stalo až využití elektřiny

²² ZELENÝ, L. *Osobní přeprava*. Vyd. 1. Praha : ASPI, 2007, s. 258.

²³ ZELENÝ, L. a kol. *Osobní doprava*. Vydání 1. Praha : C. H. Beck, 2017, s. 185

²⁴ ŽEMLIČKA, Z. a MYNÁŘÍK, J. *Doprava a přeprava*. Vyd. 1. Praha : Pro Dopravní vzdělávací institut vydal Nadatur, 2008, s. 30.

²⁵ ZELENÝ, L. a kol. *Osobní doprava*. Vydání 1. Praha : C. H. Beck, 2017, s. 185.

²⁶ ŽEMLIČKA, Z. a MYNÁŘÍK, J. *Doprava a přeprava*. Vyd. 1. Praha : Pro Dopravní vzdělávací institut vydal Nadatur, 2008, s. 31.

pro pohon kolejových vozidel. První elektrická tramvaj byla sestavena německým elektrotechnikem Wernerem Siemensem. První veřejnou linku zavedli v roce 1881 v Berlíně. V Praze se elektrická tramvaj zavedla spolu s lanovkami díky Františku Křižíkovi v roce 1891 na Letné k příležitosti Všeobecné výstavy.

Mezi tím však došlo ke vzniku dalších dopravních prostředků, které městská hromadná doprava v modernější formě využívá dodnes. Jedním z nich je metro, to vzniklo zejména kvůli tomu, že bylo třeba zvýšit kapacitu veřejných dopravních prostředků, ale silniční kapacity byly již vyčerpány.²⁷ První metro tažené parní lokomotivou vzniklo v roce 1863 v Londýně pod společností Metropolitan Railway (v roce 1884 mělo délku 21 km a 27 stanic).²⁸ I v podzemní dráze parní pohon nebyl zcela ideální, a tak byl postupně nahrazen pohonem elektrickým, proto většina nově vznikajících podzemních drah byla od začátku elektrická. V České republice se poprvé zahájil provoz metra v roce 1974 na trase C.²⁹

Na přelomu 19. a 20. století dochází v hromadné městské dopravě i na silničních komunikacích. V roce 1899 byla v Londýně zahájena první autobusová linka a v roce 1891 v německém Eberswalde zkonstruoval Max Schiemann první trolejbusovou linku. Trolejbusy konstruoval už Siemens, ale v tomto odvětví nebyl úspěšný. První autobusová linka na území České republiky byla zahájena v Praze roku 1908. První trolejbusová linka pak v roce 1909 v Českých Velenicích.³⁰

Vznik nových dopravních prostředků městské hromadné dopravy a existence již stávajících dopravních prostředků (vlaky, přívozy,...) dal možnost propojení a tak se městská hromadná doprava v průběhu 20. století stává takovou, jakou ji známe dnes.³¹

2.2 Multimodální terminály

Jde o místo, kde je možné provést změnu způsobu dopravy s lepším technickým vybavením nebo s poskytováním dalších služeb³²

²⁷ ZELENÝ, L. a kol. *Osobní doprava*. Vydání 1. Praha : C. H. Beck, 2017, s. 186.

²⁸ ŽEMLIČKA, Z. a MYNÁŘÍK, J. *Doprava a přeprava*. Vyd. 1. Praha : Pro Dopravní vzdělávací institut vydal Nadatur, 2008, s. 31.

²⁹ ZELENÝ, L. a kol. *Osobní doprava*. Vydání 1. Praha : C. H. Beck, 2017, s. 186.

³⁰ Tamtéž s. 186.

³¹ ZELENÝ, L. a kol. *Osobní doprava*. Vydání 1. Praha : C. H. Beck, 2017, s. 186.

³² ČVUT – Dopravní fakulta - Multimodální přepravní systémy [online]. Praha © 2008 – 2009 [cit. 2021-01-08]. Dostupné z WWW: <<https://www.fd.cvut.cz/projects/k612x1mp/pojmy.html>>.

Mezi multimodální terminály v MHD patří³³:

- P + R – jedná se o záchytné parkoviště Park and Ride – „zaparkuj a jed“, v tomto případě hromadnou dopravou. Tato parkoviště jsou hlídaná anebo nehlídaná s bezobslužným provozem. Na území hlavního města Prahy je užití parkovišť zpoplatněno dle platného tarifu PID. Parkoviště, která nejsou zpoplatněna, mají omezenou dobu stání na max. 1 den - 24 hodin,
- B + R – tedy Bike and Ride – „přijed' na kole a jed' hromadnou dopravou“ – tato parkoviště jsou v provozu od cca 4:00 do 1:00. Stojany na kola jsou umístěny blízko objektu obsluhy a je od obsluhy možné si i za vratnou kaucí vypůjčit zámek na kolo. Samostatná úschova kola je zdarma,
- K + R – Kiss and Ride – „polib a jed“ – jde o krátkodobou možnost zastavení u některých stanic metra a železnice. Jsou určena pro vystoupení a nastoupení spolucestujících osobních automobilů k/po využití hromadné dopravy.

2.3 Pražská integrovaná doprava (PID)

Pražská integrovaná doprava neboli integrovaný dopravní systém hromadné dopravy osob. Tento systém se postupně od roku 1991 rozvíjí na území hlavního města Prahy a Středočeského kraje. Jejím cílem je zajistit náležitou dopravní obslužnost území, která bude konkurence schopná individuální osobní dopravě. Velice důležitými aspekty hromadné osobní dopravy je čas, cena, pohodlí, spolehlivost a bezpečnost. Pražská integrovaná doprava je charakteristická díky dopravnímu systému, který zahrnuje metro, tramvaje, železnici, městské a příměstské autobusové spoje, lanovou dráhu a přívozy. Celý tento systém je následně integrován společnými přepravními a tarifními podmínkami, jednotným dopravním řešením spolu s koordinací jízdních řádů.³⁴

Mezi základní principy fungování Pražské integrované dopravy patří:³⁵

- společný regionální dopravní systém, který je založený na páteřní kolejové dopravě (železnice, metro, tramvaje) a na ni navazující autobusové dopravě,

³³ ROPID. *P+R, B+R, K+R* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-08]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/prakticke-informace/pr-br-kr/>>.

³⁴ ROPID. *O systému* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-systemu/>>.

³⁵ ROPID. *O systému* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-systemu/>>.

- možnost využití kombinovaného způsobu přepravy osobního automobilu a různých prostředků hromadné dopravy, díky možnosti využití záchytných parkovišť P + R, která jsou realizována na okraji Prahy a v jejím okolí,
- jednotný přestupní tarif s možností cestování na jeden jízdní doklad s přestupy nehledě na zvolený dopravní přestupek a dopravce,
- vytvoření a zachování podmínek pro tržní a konkurenční prostředí dopravního trhu, zachovat ekonomickou účinnost provozu, a to při udržení dopravní koordinace a spolupráce.

2.3.1 Historie

Již v roce 1991 se začalo uvažovat o zavedení integrovaného dopravního systému na území hlavního města Prahy a jejím okolí.³⁶

K zavedení prvních autobusových linek (351, 362) došlo 11. ledna 1992 mezi Prahou a obcemi Hovorčovice a Ořech. Zároveň do těchto obcí jezdily linky ČSAD, a tak se zavedla pravidla pro vzájemné uznávání si jízdních dokladů. V ten samý rok se uzavřela smlouva s ČSD, kdy došlo k zahájení integrace železnice do MHD a to mezi 23 zastávkami a stanicemi, které byly do 10 km od centra města. Do 1. července roku 1994 byla tato smlouva rozšířena na celé území hlavního města Prahy. V tomto období byl do provozu zařazen Dopravním podnikem hl. města Prahy i první nízkopodlažní autobus Neoplan.³⁷

Od roku 1995 dochází k vývoji pražského integrovaného systému s jednotným konceptem autobusové dopravy. V tomto konceptu jde zejména o společné financování příměstských linek jak obcemi, tak Prahou, kdy na území hlavního města Prahy platí městský tarif a za jeho hranicemi tarif pásmový.³⁸ Zároveň se opustilo od vzájemného uznávání si jízdních dokladů na souběžných linkách.³⁹ Díky rozšiřující se pražské

³⁶ ROPID. *Historický přehled* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-systemu/historicky-prehled-pid/>>.

³⁷ Tamtéž.

³⁸ FOJTÍK, P., LINERT, S. a PROŠEK, F. *Historie městské hromadné dopravy v Praze*. 3., dopl. vyd. [Praha] : Dopravní podnik hl. m. Prahy, 2005, s. 277 – 278.

³⁹ ROPID. *Historický přehled* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-systemu/historicky-prehled-pid/>>.

integrované dopravě byli dopravci pro nové linky vybíráni formou výběrových řízení ve veřejných obchodních soutěžích.⁴⁰

V roce 1996 zahájily provoz autobusové linky, které dle platných právních předpisů vůbec nesplňovaly pojem městské linky, a to díky tomu, že nezajížděly na území hlavního města Prahy.⁴¹

1. května roku 1998 se poprvé uvedla do provozu parkoviště P + R (Park and Ride), která tak umožnila omezit počty vjezdů osobních automobilů do centra města. Tato parkoviště jsou budována na okraji Prahy a jeho přílehlém okolí. Jejich financování a správa je zajištěna díky organizaci Technická správa komunikací hlavního města Prahy.⁴²

V roce 2000 byla zavedena bezplatná přeprava jízdních kol v metru a to na každé první a poslední plošině jednotlivých vozů soupravy s výjimkou první plošiny za strojvedoucím metra. V roce 2003 byl zaveden první cyklobus na trase Dobřichovice – Řitka – Mníšek pod Brdy – Kytín. V roce 2007 zahajuje svoji první sezónu cyklovlak na trase Praha Masarykovo nádraží – Hostivice – Podlešín – Slaný. V roce 2011 došlo k zavedení bezplatné přepravy jízdních kol ve vlacích PID na území Prahy (při cestování na jízdní doklady PID).⁴³

1. října roku 2008 byl zahájen provoz čipových karet Opencard do PID.⁴⁴

21. srpna 2011 došlo ke spuštění mobilní aplikace Interaktivní dopravní mapy a od 10. ledna 2012 došlo k prezentaci PID na Facebooku.⁴⁵

6. listopadu 2013 schválil pražský výbor pro dopravu sjednocení Pražské a Středočeské integrované dopravy do jednoho systému. Stejně rozhodnutí přijal i středočeský výbor pro dopravu.⁴⁶

24. listopadu 2014 se PID nově prezentuje na sociální síti Twitter.⁴⁷

⁴⁰ FOJTÍK, P., LINERT, S. a PROŠEK, F. *Historie městské hromadné dopravy v Praze*. 3., dopl. vyd. [Praha] : Dopravní podnik hl. m. Prahy, 2005, s. 277 – 278.

⁴¹ Tamtéž.

⁴² FOJTÍK, P., LINERT, S. a PROŠEK, F. *Historie městské hromadné dopravy v Praze*. 3., dopl. vyd. [Praha] : Dopravní podnik hl. m. Prahy, 2005, s. 277 – 278.

⁴³ ROPID. *Historický přehled* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-systemu/historicky-prehled-pid/>>.

⁴⁴ Tamtéž.

⁴⁵ Ta ROPID. *Historický přehled* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-systemu/historicky-prehled-pid/>>.

⁴⁶ Tamtéž.

V roce 2018 došlo k rozšíření integrace na železnici, kdy byly zapojeny vlaky v celém Středočeském kraji. V tomto roce byl spuštěn i nový systém, který umožňuje nahrávat předplatné kupóny na In kartu Českých drah nebo bezkontaktní platební kartu včetně možnosti nákupu jízdních dokladů na novém e-shopu, případně i v mobilní aplikaci PID Lítačka. Nově si také cestující mohou zakoupit roční kupony pro vnější pásma.⁴⁸

Od dubna roku 2019 je možné zaplatit jízdné v tramvajích pomocí bezkontaktní platební karty.⁴⁹

2.3.2 Současnost

K 31. prosinci 2019 Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s., zaměstnával 11 039 zaměstnanců a provozoval 179 dopravních linek s celkovou délkou 2447,4 km (bez lanové dráhy a nostalgické linky), při průměrné rychlosti 25,91 km/h. V témže roce dopravní podnik přepravil celkem 1 172 529 000 cestujících a vybráno na jízdném v systému PID bylo celkem 4 081 217 000 Kč, avšak počítáno bez přírážek k jízdnému za cestování bez platného jízdního dokladu.⁵⁰

Vozový park k tomuto období disponoval celkem 731 vozy metra, 850 tramvajemi (z toho 390 nízkopodlažních) a 1228 autobusů (z toho 1089 nízkopodlažních). Tyto stavy ukazují provozní (evidenční) stav vozů bez zájezdového autobusu a historických vozů.⁵¹

K 31. 12. 2020 Dopravní podnik hl. města Prahy, a. s., zveřejnil výčet stanic metra, které jsou nově pokryty mobilní sítí LTE (4G) viz Příloha č. 1 – Pokrytí mobilním signálem. Společnost zde zmiňuje, že k modernizaci touto technologií mají omezené možnosti – práce při pravidelných výlukách metra přičemž mají přednost opravy, rekonstrukce apod. Rychlost osazování tunelu metra závisí především na jeho délce (nejkratší 425m a nejdelší 2748m). Na instalaci se podílí cca okolo 70 techniků

⁴⁷ ROPID. *Historický přehled* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-systemu/historicky-prehled-pid/>>.

⁴⁸ Tamtéž.

⁴⁹ ROPID. *Historický přehled* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-systemu/historicky-prehled-pid/>>.

⁵⁰ DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *DPP v datech* [online]. Praha, 2020 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://www.dpp.cz/spolecnost/o-spolecnosti/dpp-v-datech>>.

⁵¹ DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *DPP v datech* [online]. Praha, 2020 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://www.dpp.cz/spolecnost/o-spolecnosti/dpp-v-datech>>.

a k výstavbě LTE sítě v jedné stanici je potřeba alespoň 50 hodin. Pokrytí mobilní sítí mezi dvěma stanicemi v obou směrech tak zabere cca 2 měsíce.⁵²

2.3.3 ROPID⁵³

ROPID neboli Regionální organizátor Pražské integrované dopravy vznikl ke dni 1. prosince 1993 a to usnesením 33. zasedání zastupitelstva hl. města Prahy jako příspěvková organizace hl. m. Prahy. ROPID byl založen jako reakce na společenské a ekonomické změny ve společnosti, které „volaly“ po vybudování moderního integrovaného systému hromadné osobní dopravy v hlavním městě Prahy a jeho okolí. Cílem tohoto systému je vytvářet spolehlivou a kvalitní hromadnou osobní dopravu pro nejrůznější skupiny obyvatel a návštěvníků města a vytvářet kvalitní konkurenci stoupající intenzitě individuální automobilové dopravy.

Jedná se o odbornou organizaci, která byla založena proto, aby vytvořila a dále rozvíjela systém PID. Regionální organizátor Pražské integrované dopravy je odpovědný za fungování PID a jeho role je organizační a kontrolní. Zabezpečením dopravy byl pověřen samosprávou a státní správou, kterým se ze své práce odpovídá.

Mezi základní oprávnění Regionálního organizátora Pražské integrované dopravy (ROPID) patří:

- příprava a vytváření dalšího rozvoje integrovaného dopravního systému,
- vypracování zásad k organizaci hromadné dopravy osob a projednat je s obcemi, hl. m. Prahou, Středočeským krajem a dopravci, zajistit obslužnost území,
- plán intervalů linek, jízdních řádů, prokladů a návaznosti spojů,
- kooperace na realizaci preferenčních opatření,
- objednávka vlaků na území hl. m. Prahy,
- plán finančního zajištění provozu pražské integrované dopravy při efektivním využití dostupných financí,

⁵² DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *Mobilní signál v metru* [online]. Praha, 2020 [cit. 2021-01-05]. Dostupné z WWW: <<https://www.dpp.cz/cestovani/mobilni-signal-v-metru0>>

⁵³ ROPID. *O organizaci* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-organizaci/o-organizaci-ropid/>>.

- návrh a vypracování regionálního plánu dopravy,
- uzavírání smluv pro provoz PID s obcemi, hl. m. Prahou, Středočeským krajem a dopravci, kontrola dodržení těchto smluv,
- výběr dopravců formou veřejných obchodních soutěží,
- vytváření společného informačního systému PID,
- vytváření návrhu tarifu a jízdného PID,
- správa finančních toků tržeb a dotací v PID.

3 Přepravní kontrola

3.1 Historie přepravní kontroly

Historie přepravní kontroly sahá až do dob, kdy tramvajové vozy byly taženy koni – za oficiální den, kdy vznikla městská hromadná doprava v Praze, je považováno datum 23. září 1875.⁵⁴ Spolu s řidiči a revizory jezdili v prostředcích hromadné dopravy i průvodčí od nichž si cestující kupovali jízdné. V těchto dobách bylo úkolem přepravních kontrolorů (revizorů) kontrolovat nejen cestující, ale také i personál, zda správně prodává jízdné. V těchto dobách ale i revizoři nad sebou měli kontrolu. Čas od času byli kontrolováni úředníky, zda svědomitě a důkladně kontrolu provádějí.⁵⁵

Do roku 1914 v podstatě neexistovaly pokuty a cestující, kteří neměli platný jízdní doklad, byli nuceni zaplatit pouze jízdné bez jakékoli přírážky. Od července roku 1914 se toto změnilo. Inspirace přišla z Vídně, kde byly přírážky zavedeny již v roce 1912. Zajímavostí je, že zpočátku jako doklady o zaplacení přírážky za jízdné se využívaly staré stvrzenky určené k pokutám za poškození vozu (rozbité okno apod.). Stejně jako dnes mohli revizoři nebo průvodčí přivolat na pomoc „c. k. stráž bezpečnosti“, pokud jim cestující odmítal zaplatit jízdné a přírážku na jízdném – pokutu, případně se jim nechtěl legitimovat.⁵⁶

Přepravní kontrola, jak ji známe dnes, sahá do začátku 70. let minulého století, konkrétně do roku 1961, kdy byl na tramvajové lince č. 2 zaveden samoobslužný provoz bez průvodčího, viz Příloha č. 2 - Fotografie linky č. 2 – samoobslužný provoz bez průvodčího.⁵⁷

V průběhu let se v pražské hromadné dopravě měnily jak ceny, tak i pásma, ale i výše přírážek za jízdné. Leč se to může zdát překvapivé tak v dnešní době není

⁵⁴ DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *Historie městské hromadné dopravy v Praze* [online]. Praha, 2020 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<https://www.dpp.cz/zabava-a-zazitky/historie-dpp/historie-mestske-hromadne-dopravy-v-praze>>.

⁵⁵ DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *DPP si připomíná 100 let od první pokuty za jízdu „na černo“ v pražské MHD* [online]. Praha, 2014 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<https://web.archive.org/web/20190810212135/http://www.dpp.cz/dpp-si-pripomina-100-let-od-prvni-pokuty-za-jizdu-na-čer-no-v-prazske-mhd/>>.

⁵⁶ Tamtéž.

⁵⁷ DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *Historie městské hromadné dopravy v Praze* [online]. Praha, 2020 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<https://www.dpp.cz/zabava-a-zazitky/historie-dpp/historie-mestske-hromadne-dopravy-v-praze>>.

přirážka na jízdném nejvyšší. Ta byla v roce 1985, viz Tabulka 1 – Přirážka na jízdném.⁵⁸

Již v počátcích vzniku městské hromadné dopravy v Praze měli přepravní kontroloři stejnokroj. Později však přešli k jasně definovanému civilnímu oděvu s charakteristickým „tvrdým kloboukem“.⁵⁹ Dnes můžeme přepravní kontroly potkat jak v „civilu“ – v tramvajových a autobusových linkách, tak i ve stejnokroji – v metru a vestibulu metra, což ale není podmínkou pro výkon přepravní kontroly.

Od 1. října 1904 se kontroloři prokazují odznakem. Kontrolní odznak se od této doby několikrát změnil, viz Příloha č. 3 – Kontrolní odznak v průběhu let. Dnes jsou revizoři kromě kontrolního odznaku povinni na vyžádání předložit i služební průkaz, který má shodné číslo jako kontrolní odznak.⁶⁰

Tabulka 1 - Přirážka na jízdném⁶¹

Rok	Přirážka v korunách	Jízdné v korunách v době přirážky	Násobek jízdného
1914	1,-	0,30,-	3,3x
1985	100,-	1,-	100x
2021	1500,-	32,-	46,9x

Ačkoliv se možná na první pohled mnoho věcí změnilo, základní principy přepravní kontroly za posledních cca 120 let nikoli.

⁵⁸ DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *DPP si připomíná 100 let od první pokuty za jízdu „na černo“ v pražské MHD* [online]. Praha, 2014 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<https://web.archive.org/web/20190810212135/http://www.dpp.cz/dpp-si-pripomina-100-let-od-prvni-pokuty-za-jizdu-na-cerno-v-prazske-mhd/>>.

⁵⁸ Tamtéž.

⁵⁹ DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *DPP si připomíná 100 let od první pokuty za jízdu „na černo“ v pražské MHD* [online]. Praha, 2014 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<https://web.archive.org/web/20190810212135/http://www.dpp.cz/dpp-si-pripomina-100-let-od-prvni-pokuty-za-jizdu-na-cerno-v-prazske-mhd/>>.

⁶⁰ Tamtéž.

⁶¹ DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *DPP si připomíná 100 let od první pokuty za jízdu „na černo“ v pražské MHD* [online]. Praha, 2014 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<https://web.archive.org/web/20190810212135/http://www.dpp.cz/dpp-si-pripomina-100-let-od-prvni-pokuty-za-jizdu-na-cerno-v-prazske-mhd/>>.

3.2 Výběrové řízení na pozici přepravního kontrolora

Jakmile se dotyčný člověk rozhodne pro zaměstnání jako přepravní kontrolor, tak krom toho, že musí být pozván na výběrové řízení, tak musí následně projít i několika jeho koly.

Po pozvání na výběrové řízení, dostane dotyčný dotazník, ve kterém vyplní základní údaje, jako je jméno, příjmení, rok narození, kontaktní údaje, stupeň vzdělání, předchozí zaměstnání, důvody, proč se rozhodl pro toto zaměstnání, představa měsíční mzdy a nakonec i nějaké osobní údaje, jako jsou např. zájmy a koníčky. Následně po vyplnění dotazníku jde k pohovoru. Pohovor je veden vedoucími pracovníky z oddělení přepravní kontroly a personalistkou. V rámci pohovoru je uchazeč o toto zaměstnání zkoušen i ze znalosti cizích jazyků, jako je např. jazyk anglický, ruský, německý, španělský. Podmínkou pro toto zaměstnání je jeden cizí jazyk na komunikativní úrovni, znalost více jazyků je samozřejmě výhodou. Po úspěšném dokončení pracovního pohovoru je potenciální budoucí zaměstnanec pozván ke splnění psychologických testů.

Psychologické testování je složeno ze dvou částí – písemné a ústní. Součástí písemného testování je kromě odhalení osobnostních vlastností uchazeče a IQ testování také řešení popsanych a nakreslených situací. Po této písemné části následuje část ústní. Během ústního testování se nejdříve psycholog uchazeče doptá na písemnou část a dále je tento rozhovor veden v duchu odhalení dalších osobnostních rysů, které nemusejí být v písemné části zcela odhaleny.

Pokud pozitivně splnil část psychologickou, tak je následně pozván k lékařské prohlídce. Zde je zjištěno, zda je potenciální zaměstnanec způsobilý k tomu vykonávat zaměstnání přepravního kontrolora.

Jestliže uchazeč prošel i zdravotní prohlídkou, tak je přijat do zaměstnání. V rámci tříměsíční zkušební doby je první měsíc věnován kurzu přepravní kontroly. Během tohoto měsíce je zaměstnanci vyplácena mzda. V kurzu přepravní kontroly musí zaměstnanci kromě seznámení se s pracovním řádem obsáhnout také učivo, které se týká smluvních přepravních podmínek, přepravního řádu, dalších norem (např. za jakých podmínek je zakázáno provádět přepravní kontrolu), tarifních podmínek (např. rozdělení tarifních pásem, druhy jízdného, druhy jízdních dokladů, přeprava zavazadel a dalších předmětů), linkového vedení (např. vedení jednotlivých tramvajových linek –

jejich zastávky, vedení jednotlivých linek metra). Z tohoto učiva jsou pak průběžně testováni a kurz je zakončen výstupním testem. Pokud zaměstnanci nezvládnou splnit průběžné testy, tak mají možnost si je opravit. Toto nelze u testu výstupního. Pokud není splněn výstupní test, následuje ukončení smlouvy.

Do posledního výběrového řízení, které bylo vyhlášeno na září 2020, se celkem přihlásilo 400 uchazečů, pozváno k pohovoru bylo cca 250 uchazečů, z nichž se jich dostavilo cca 180. Během pohovoru bylo k absolvování psychologického testování vybráno 28 uchazečů. Psychologickým testováním neprošlo 5 uchazečů. K podpisu smlouvy a absolvování kurzu tedy prošlo 23 uchazečů a všichni tito již zaměstnanci kurz přepravní kontroly zvládli absolvovat. Celkový počet přepravních kontrolorů k lednu 2021 je 152, přičemž tabulkových míst je 156. Tito přepravní kontroloři jsou rozděleni do 7 skupin, kdy každá z těchto skupin má svého vedoucího pracovníka.

3.3 Oprávnění přepravního kontrolora

Základní právní předpis, který řeší oblast veřejné dopravy, je zákon č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník, ve kterém jsou stanoveny obecné vztahy mezi cestujícím a dopravcem, konkrétně Díl 7 Závazky ze smluv o přepravě, počínající § 2550 občanského zákoníku.⁶² Dle tohoto zákona se však přepravní kontrolor v praxi neřídí.

Další zákony, které se týkají oprávnění přepravních kontrolorů, jsou zákon č. 273/2008 Sb. Zákon o Policii České republiky a zákon č. 553/1991 Sb. o obecní policii.

Mezi stěžejní právní předpisy se řadí zákon č. 111/1994 Sb. Zákon o silniční dopravě, zákon č. 266/1994 Sb. Zákon o drahách, zákon č. 110/2019 Sb. Zákon o zpracování osobních údajů, vyhláška č. 175/2000 Sb. Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu (dále jen Přepravní řád), Smluvní přepravní podmínky PID a Tarif PID.

⁶² ČESKO. Zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanský zákoník. In *Sbirka zákonů České republiky*. 2012, částka 33. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>>.

3.3.1 Zákon č. 273/2008 Sb. Zákon o Policii České republiky⁶³

Součinnost Policie České republiky s přepravní kontrolou vychází z § 63 odstavce 2k, který stanoví, že policista je oprávněn vyzvat k prokázání totožnosti osobu a to na základě požádání jiné osoby, která má právní zájem na zjištění totožnosti. Policista má oprávnění vyzvat k prokázání totožnosti rovněž i osobu, která o zjištění totožnosti žádala. Dále je v její moci předat zjištěné osobní údaje osobě, která o prokázání totožnosti požádala.

Dále dle odstavce 3 § 63 má oprávnění tuto osobu, která v odstavci 2 odmítla prokázat svoji totožnost anebo ji nemohla prokázat a policista i díky spolupráci není schopen totožnost zjistit na místě, předvést ke zjištění jejích osobních údajů. Součinnost k prokázání totožnosti policista poskytuje tak, aby nezmařil účel úkonu.

3.3.1 Zákon č. 553/1991 Sb. Zákon o obecní policii⁶⁴

Obecní policie vykonává součinnost s přepravní kontrolou na základě zákona o obecní policii, konkrétně § 12 odstavec 2e, který říká, že strážník je oprávněn vyzvat osobu k prokázání své totožnosti na žádost jiné osoby, která má na zjištění osobních údajů první zájem. Strážník je dále oprávněn tyto osobní údaje předat osobě a to dle odstavce 2 písmena e.

Dle § 13 je strážník oprávněn předvést na policii osobu, která neuposlechla výzvy a odmítla mu sdělit své osobní údaje nebo i přes spolupráci nemůže svou totožnost prokázat. Strážník činí při své součinnosti tak, aby nezmařil účel úkonu.

3.3.2 Zákon č. 111/1994 Sb. Zákon o silniční dopravě⁶⁵

Paragraf tohoto zákona, který se týká oprávnění přepravních kontrolorů je zejména § 18a.

§ 18a Vztahy mezi cestujícím a dopravcem veřejné linkové dopravy uvádí, že řidič nebo průvodčí vozidla, případně další pověřená osoba dopravcem veřejné linkové dopravy, která je vybavena kontrolním odznakem a průkazem (dále jen pověřená

⁶³ ČESKO. Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008 o Policii České republiky. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 91. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>>.

⁶⁴ ČESKÁ NÁRODNÍ RADA. Zákon č. 553 ze dne 6. prosince 1991 o obecní policii. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1991, částka 104. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-553>>.

⁶⁵ ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 26. dubna 1994 o silniční dopravě. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1994, částka 37. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-111>>.

osoba), je rovněž oprávněna dávat cestujícím pokyny a příkazy zejména k zajištění bezpečnosti cestujících, plynulosti dopravy a zajištění bezpečnosti dalších cestujících.

Tato další pověřená osoba má dále právo vyloučit z přepravy cestujícího, který se neprokáže na vyzvání platným jízdním dokladem a nezaplatí jízdné a přírážku. Dále je tato pověřená osoba oprávněna vyloučit z přepravy cestujícího, případně mu vystavit přírážku k zaplacení pokud přes upozornění nedodrhuje přepravní řád, pokyny a příkazy pověřené osoby, znečišťuje přepravní vozidlo, případně svým chováním ruší či obtěžuje další cestující. Pokud dojde až na vyloučení z přepravy, nesmí se ohrozit bezpečnost a zdraví cestujícího.

Dále je v kompetenci pověřené osoby nepovolit přepravu nebo vyloučit z přepravy zavazadlo nebo zvíře patřící cestujícímu, které překáží v bezpečné a pohodlné jízdě cestujících, ohrožuje zdraví cestujících, případně pokud je nelze přepravovat dle přepravních podmínek.

Pověřená osoba je rovněž oprávněna uložit cestujícímu bez platného jízdního dokladu přírážku k jízdnému nebo vyžadovat po cestujícím, aby se prokázal osobním dokladem a sdělil své osobní údaje.

Naopak cestující je povinen prokázat se na žádost pověřené osoby platným jízdním dokladem, v případě, že se neprokáže tímto dokladem, zaplatit jízdné spolu s přírážkou, zaplatit přírážku za nedodržení přepravního řádu, za znečištění vozidla a za rušení či obtěžování cestujících.

Cestující má rovněž povinnost se prokázat osobním dokladem a sdělit potřebné osobní údaje k vymáhání zaplacení jízdného spolu s přírážkou (v případě nezletilého - osobní údaje zákonného zástupce). Pokud cestující odmítne pověřené osobě údaje sdělit, je povinen ji na výzvu následovat ke zjištění totožnosti k tomu určenému pracovišti veřejné správy, případně setrvat na vhodném místě až do příchodu oprávněné osoby zjistit totožnost cestujícího. Tato oprávněná osoba je dle zvláštního právního předpisu oprávněna sdělit osobní údaje potřebné pro vymáhání jízdného a přírážky pověřené osobě.

3.3.3 Zákon č. 266/1994 Sb. Zákon o dráhách⁶⁶

V drážním zákonu je pro přepravní kontrolory stěžejní § 37 Přepravní řád. Krom podmínek, za kterých se upravuje vyhláška Ministerstva dopravy a spojů o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, zde nalezneme i oprávnění přepravních kontrolorů a povinnosti cestujících.

Tato konkrétní oprávnění přepravních kontrolorů (odstavce č. 4 a 8 § 37 Přepravní řád) a povinnosti cestujících (odstavec č. 5 § 37 Přepravní řád) jsou až na nepatrné odlišnosti téměř totožná se zákonem č. 111/1994 Sb. Zákon o silniční dopravě viz příloha č. 5 – § 37 Přepravní řád.

3.3.4 Přepravní řád⁶⁷

Tato vyhláška vešla v platnost 1. července 2000 a nahradila tak do té doby platný Městský přepravní řád. Přepravní řád má celostátní působnost. V této obecně závazné právní normě jsou stanoveny obecně platné podmínky pro přepravu osob, zavazadel, věcí a živých zvířat ve veřejné osobní silniční a drážní dopravě. Přepravní řád dále stanoví podmínky týkající se jízdních dokladů – jejich náležitosti, výdeje, posuzování platnosti, placení jízdného a přírážek. Dále jsou zde stanoveny vztahy mezi dopravcem a cestujícím (jejich práva a povinnosti) a podmínky smlouvy, která je plněna více dopravci.

3.3.5 Smluvní přepravní podmínky PID (SPP PID) a Tarif PID SPP PID⁶⁸

Platný dokument z 1. srpna 2018, spolu s dodatky se vztahuje na metro, tramvaje, lanovou dráhu, trolejbusy a plavidla.

Tento dokument na 28 stránkách stanovuje podmínky pro přepravu, odpovědnost dopravce a práva a povinnosti cestujících v souladu s obecně závaznými právními předpisy toho týkající se a to na základě smlouvy o vydání jednotných Smluvních přepravních podmínek v provozu metra, tramvají, lanové dráhy, autobusů, trolejbusů a plavidel Pražské integrované dopravy.

⁶⁶ Česko. Zákon č. 266 ze dne 14. prosince 1994 o dráhách. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1994, částka 79. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-266/zneni-20200701>>.

⁶⁷ Česko. Vyhláška č. 175 ze dne 15. června 2000 Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 54. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-175>>.

⁶⁸ https://pid.cz/wp-content/uploads/system/tarif_spp_historie/SPP_PID_2018-08-01_d1_d2_d3_d4_d5_d6_d7_d8.pdf

Smluvní přepravní podmínky PID vychází zejména z Přepravního řádu, dále ho konkretizují a v souladu s ním upravují do podmínek Pražské integrované dopravy.

Tarif PID

Tarif PID je platný dokument z 1. srpna 2018 a to spolu s dodatky.

Tento tarif stanoví v systému Pražské integrované dopravy (PID) „způsob a postup při uplatňování cen jízdného v hromadné dopravě osob na území hl. m. Prahy a na území Středočeského kraje v rámci PID, příp. i sousedních krajů. Tarif PID je zejména smluvně zajištěn mezi hl. m. Prahou, Středočeským krajem a obcemi zapojenými do systému PID. K tomuto tarifu přistupují všichni dopravci zapojení do systému PID na základě Tarifní smlouvy a smluv mezi Regionálním organizátorem Pražské integrované dopravy (ROPID), příslušným dopravním úřadem a příslušným dopravcem. Tarif je uplatňován na všech městských a příměstských linkách PID a ve vlacích zapojených do systému PID.“⁶⁹

Přepravní kontrolori DP, jsou díky smlouvě pověřeni provádět kontroly ve veřejné linkové dopravě v systému PID, ale s výjimkou vlaků zapojených do PID. Ve vlacích zapojených do PID je kontrola prováděna pověřenými osobami dopravce v souladu s právními předpisy a smluvními přepravními podmínkami železničního dopravce. Na lince AE (Airport Express) mohou přepravní kontrolu provádět kromě přepravních kontrolorů DPP rovněž pověřené osoby dopravce České dráhy, a. s. Tarif PID a smluvní přepravní podmínky náležitě železničního dopravce konkrétně specifikují zapojení vlaků do PID.⁷⁰

3.3.6 Rozhodnutí nejvyššího správního soudu⁷¹

V roce 2010 se před nejvyšším správním soudem řešil případ konfliktu mezi cestujícím a přepravním kontrolorem, který se odehrál v Plzni. Jedná se o rozsudek soudu se spisovou značkou 1 As 34/2010.

⁶⁹ ROPID. *Tarif Pražské integrované dopravy* [online]. Praha, 2018 [cit. 2021-02-15]. Dostupné z WWW: <https://pid.cz/wp-content/uploads/ke-stazeni/tarif/tarif_PID_2018-08-01_komplet.pdf>.

⁷⁰ ROPID. *Smluvní přepravní podmínky PID (metro, tramvaje, lanová dráha, autobusy, trolejbusy, plavidla)* [online]. Praha, 2018 [cit. 2021-02-15]. Dostupné z WWW: <https://pid.cz/wp-content/uploads/system/tarif_spp_historie/SPP_PID_2018-08-01_d1_d2_d3_d4_d5_d6_d7_d8.pdf>.

⁷¹ rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 9. září 2010 čj. 1 As 34/2010 – 73. 2010. Dostupné z WWW: <http://www.nssoud.cz/files/SOUDNI_VYKON/2010/0034_1As__1000073A_prevedeno.pdf>.

Rozhodnutí nejvyššího správního soudu vycházelo zejména ze zákona o dráhách, konkrétně § 37 odst. 5 písmena d), který uvádí, že cestující má povinnost prokázat svou totožnost přepravnímu kontrolorovi. Ten však není oprávněn zjišťovat totožnost cestujícího, pokud si to cestující nepřeje. Pokud se tedy cestující dobrovolně neprokáže osobními údaji nutnými k vymáhání zaplacení jízdného a přírážku k němu, musí nést negativní důsledky s tímto spojené. Těmito důsledky je konkrétně na základně výzvy přepravního kontrolora buď povinnost cestujícího následovat přepravního kontrolora na tomu určené pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti, anebo povinnost setrvat na vhodném místě až do příchodu osoby oprávněné zjistit totožnost cestujícího, zpravidla je tato osoba městským nebo státním policistou.

Dle výčtu tohoto § 37 odst. 5 písm. d) zákona o dráhách tedy vyplývá, že přepravní kontrolor si nemůže násilím vymoci osobní údaje cestujícího.

Otázka, která v tomto soudním řízení vyvstala, se týkala právních možností přepravního kontrolora, kdy dojde k situaci, že cestující odmítne a nesplní tak svou povinnost následovat přepravního kontrolora na vhodné pracoviště státní správy nebo vyčkat na vhodném místě do příchodu policisty.

Dle § 37 odst. 5 písm. d) zákona o drahách v podstatě přepravní kontrolor nemá žádné možnosti, jak toto vynutit a záleží tedy pouze na dobrovolnosti cestujícího, zda přepravního kontrolora bude následovat na vhodné pracoviště anebo setrvá na místě do příchodu policisty – jedná se tedy o nevynutitelnou normu. Proto by sankce s tím spojené nesli v podstatě pouze cestující, kteří by se dobrovolně podrobili. Naopak nezodpovědní a bezohlední cestující, kteří mohou být vůči přepravnímu kontrolorovi až agresivní, by žádné negativní následky svého konání nenesli – přepravního kontrolora by na výzvu nenásledovali, a ani by na místě nesetřvali – jednoduše by odešli. V praxi by tedy mohlo docházet k upřednostnění osob, které konají protiprávně před osobami, jež se ke svému jednání „staví čelem“, což je nepřijatelné. Zároveň by tedy došlo k tomu, že by provozovatelé drážní (případně i silniční) byli bez veškeré ochrany proti protiprávním zásahům do jejich majetkových práv a to formou bezplatného - tudíž nezákonného využívání jimi poskytovaných služeb.

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že pokud cestující dle § 37 odst. 5 písm. d) zákona o drahách nedostojí svým povinnostem, útočí na zájem chráněný zákonem a dopouští se tak přinejmenším civilního deliktu, kdy se za určitých okolností může uvažovat

i o přestupku proti majetku. Za těchto podmínek nelze vyloučit nutnou obranu, což v podstatě znamená právo přepravního kontrolora odvrátit tento čin zadržením cestujícího, který se snaží utéct a vyvarovat se tak následkům z bezplatné jízdy. Pokud by cestující bez platného jízdního dokladu utekl, bylo by dokončeno jeho protiprávní jednání – využití přepravy bez zaplacení jízdného a přírážky.

Nutná obrana v podobě zadržení cestujícího je možná pouze tehdy, kdy zadržení přepravním kontrolorem je přiměřené způsobu útoku. Pokud by byla obrana evidentně nepřiměřená způsobu útoku, tak se o nutnou obranu nejedná. Přepravní kontrolor může nutnou obranu použít pouze tehdy, pokud cestující dobrovolně nesplní podmínky zákona. Při nutné obraně přepravní kontrolor rovněž nesmí použít větší sílu, než je nezbytně nutné pro dosažení ochrany majetkových práv provozovatel. Toho dosáhne zadržením a překažením útěku cestujícího a zjištěním jeho osobních údajů oprávněnou osobou. Nutná obrana může přepravnímu kontrolorovi pomoc i v situaci, kdy je fyzicky napaden cestujícím, jelikož zákon o přestupcích dává přepravnímu kontrolorovi se tomuto novému útoku vyvarovat a cestujícímu se tak bránit.

3.4 Základní povinnosti přepravního kontrolora⁷²

Mezi základní povinnosti přepravního kontrolora během výkonu služby se řadí zejména:

1. plnit a dodržovat postupy a zásady pro výkon služby dle předepsaných norem, plnit a dodržovat příkazy vedoucích zaměstnanců,
2. dosahovat spokojenosti cestujících zejména tím, že bude slušný, zdvořilý, ochotný, bude se zajímat o bezpečnost, pohodlí a informovanost cestujících a bude činit tak, aby byly zachovány dobré mravy,
3. přepravní kontrolu bude vykonávat jen v pracovní době, která je stanovena rozpisem směn,
4. dle Provozního předpisu D6 § 3 je přepravní kontrolor povinen plnit zkoušky a školení,

⁷² DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *Učební texty pro přepravní kontrolu*. [Praha] : Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s. 2011. s. 24 – 25.

5. vykonávat své zaměstnání svědomitě, nestranně a nepřijímat žádné neoprávněné výhody související s výkonem práce,
6. za každých okolností a ke všem osobám se chovat slušně, rozhodně, objektivně a korektně,
7. vydávat takové pokyny, které vedou k zachování bezpečnosti a plynulosti provozu, klidu a pořádku v přepravních prostorách a vozidlech,
8. kontrolovat, zda cestující dodržují Smluvní přepravní podmínky a Tarif PID, případně konat další úkony např. uložení přírážky, pokud tomu tak není,
9. zjistit identifikační údaje cestujících, kteří nezaplatili vystavenou přírážku na místě nebo si zapomněli časovou jízdenku, potřebné pro vymáhání přírážky,
10. starat se o upravenost a čistotu zevnějšku, včetně pracovního oděvu,
11. znát tísňová telefonní čísla,
12. zajistit všechny tiskopisy s osobními údaji cestujících tak, aby nedošlo k jejich poškození, ztrátě, neoprávněnému přístupu a zneužití až do doby, než budou odevzdány,
13. zjištěné osobní údaje cestujících používat pouze pro výkon služby,
14. zachovávat mlčenlivost týkající se osobních údajů,
15. během výkonu služby neprodleně hlásit svému vedoucímu zaměstnanci veškeré poruchy technických zařízení, které by vedly k nemožnosti jejich použití pro kontrolu plnění tarifních podmínek,
16. se všemi pomůckami a zařízeními sloužícími ke kontrole plnění tarifních podmínek nakládat dle návodu a udržovat je v provozuschopném stavu,
17. řádně prostudovat všechny materiály – normy, služební příkazy, pracovní postupy, předpis D6 týkající se výkonu své funkce a v případě jejich nepochopení a praktickém provedení, požádat o správný výklad svého nadřízeného zaměstnance,

18. po dlouhém přerušení služby např. nemocí, dovolenou apod., prostudovat veškeré písemné služební příkazy a provozní informace přístupné na informačních místech pracoviště, konkrétně na oddělení Přepravní kontroly,

19. dodržovat služby dle rozpisu.

4 Komunikace a jednání s cestujícími

„Nelze nekomunikovat. Každé chování je komunikace.

A proto, že neexistuje nechování, nemůže neexistovat komunikace.“⁷³

Paul Watzlawick

4.1 Vymezení pojmu komunikace⁷⁴

Původem latinské slovo komunikace znamená něco spojovat. Tento termín se užívá v řadě vědních oborů, avšak většinou je spjat s jazykem. Komunikace je používána jako dopravní síť, ale i jako přesun myšlenek, informací, postojů a pocitů od jednoho člověka k druhému. Dle psychologie je komunikace i způsob sebe prezentace.

4.2 Komunikace a jednání s cestujícími⁷⁵

Při každé situaci, kdy přepravní kontrolor během výkonu přepravní kontroly jedná s cestujícími, musí vystupovat rozhodně, nestranně, ale také korektně, slušně, zdvořile a bez předsudků. Výše zmíněné musí kontrolor dodržovat za každé situace i přes to, že cestující se vůči němu slušně a zdvořile nechovají, ba ho dokonce záměrně provokují. Právě umění jednat s lidmi je jeden z mnoha předpokladů, které jsou nezbytné pro výkon přepravní kontroly. To jak kontrolor jedná s cestujícími, může následně ovlivnit jejich ochotu uznat svou chybu a zaplatit postih. V konfliktních situacích je zapotřebí, aby byl kontrolor schopen takticky vést jednání s cestujícími, v žádném případě se nenechal vyprovokovat k ukvapenému případně nepatřičnému jednání. Zároveň by měl být schopný odhadnout a rozpoznat i mentalitu každého cestujícího a předvídat tak jeho možné reakce.

Skutečností je, že řada cestujících má již předem ze své zásady vůči přepravním kontrolorům předpojatý postoj, který může pramenit z předchozí špatné zkušenosti, případně z vyprávění. Někteří dokonce schválně vyhledávají záminky k tomu, aby mohli přepravního kontrolora zesměšnit a pomluvit. I v tomto případě musí přepravní kontrolor zachovat chladnou hlavu a nenechat se tímto chováním ovlivnit a vyprovokovat. Přepravní kontrolor se musí s tímto jednáním vypořádat vnitřně i navenek. Nevhodné chování během přepravní kontroly může u cestujících

⁷³ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003. Manažer, s. 14.

⁷⁴ Tamtéž, s. 14 – 15.

⁷⁵ DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *Učební texty pro přepravní kontrolu*. [Praha] : Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s. 2011, s. 29 – 33.

vyprovokovat i sám přepravní kontrolor právě díky tomu, že se chová arogantně, netaktně či nezdvořile. Takto si přepravní kontrolor, byť nevědomky, může vytvářet antipatie cestujících, a to i těch, kterých se daná situace přímo netýká. Přitom sám neví, kdy bude potřebovat jejich pomoc např. svědectví anebo i ochranu v případě konfliktu nebo napadení. Svým nepatřičným chováním a jednáním na sebe přepravní kontrolor strhává pozornost řady cestujících a většina z nich se nebude ohlížet a pátrat po tom, kdo konfliktní situaci vyprovokoval. Ačkoliv nebylo takové chování započato přepravním kontrolorem, tak se může velice rychle obrátit proti němu a to v podobě stížností od cestujících. Pokud však nastane situace, kdy cestující je vůči přepravnímu kontrolorovi velice hrubý a uráží ho a kontrolor si zachová chladnou hlavu a v této situaci udrží „nervy na uzdě“, může toto vystupování kontrolora vzbudit v ostatních cestujících sympatie a někteří z nich mu případně poskytnou i podporu a pomoc, pokud to bude potřeba.

V případě, že kontrolor vidí, že nemůže zvládnout danou situaci sám, případně ani s kolegou, může o pomoc požádat řidiče (v metru dozorcího stanice) o přivolání policie nebo o přispění ke zvládnutí situace.

Během jednání a komunikace s cestujícími je zcela nepřístupné používat hrubé, urážlivé, neslušné výrazy, ale i formulace, které by takto mohly vyznít. Přepravní kontrolor by se měl vyvarovat i povýšenosti, aroganci a přezíravosti, ale i různým neverbálním posuňkům jako jsou např. grimasy. Dále je důležité zmínit, že cestující jsou často citliví i na různá označení. Jedním z nich je např. černý pasažér, jízda na černo apod. I když je toto slovní spojení mezi cestujícími běžně užíváno, z úst přepravního kontrolora je velice nevhodné. Nutné je vyvarovat se i dovětkům typu: „klidně si postěžujte, stejně to nebude nic platné,...“ apod. V praxi se potvrdilo, že někteří cestující se zatvrzele domnívají, že se přepravní kontrolor zaměřil právě na ně, jelikož se sami řadí do určité „znevýhodněné“ skupiny lidí např. věková, sociální, národnostní apod. Na paměti je třeba mít i to, že přepravní kontrolor všem cestujícím zásadně vyká, tedy pokud nejde o vyložené malé děti.

Úkolem přepravního kontrolora při výkonu služby je kontrolovat cestující, zda plní či neplní tarifní podmínky. Při zjištění, že se tak neděje, je třeba pak vybrat odpovídající opatření. Při komunikaci s tímto cestujícím kontrolor nijak nekárá, ale pouze vysvětluje. Proto je nutná bezchybná znalost platného znění předpisů, ale

i schopnost vysvětlit a přesvědčit cestujícího o správném řešení svého postupu. Jednání s cestujícími by vždy mělo být věcné, jasné a srozumitelné.

Jediným možným způsobem, jak se přepravní kontrolor naučí dopředu odhadnout, s jakým typem člověka jedná a jaké reakce může očekávat, je praxe.

4.3 Zásady komunikace s cestujícími⁷⁶

Přepravní kontrolor by měl během komunikace s cestujícími dodržovat určité zásady, které mu napomohou k pozitivnímu vyřešení dané situace.

1. Věcnost.
2. Vyvarovat se slovnímu útoku na „tělo“.
3. Nenechat se „přeargumentovat“ cestujícím.
4. Nenechat cestujícího, aby daný problém nezevšeobecnil.
5. Vyvarovat se agresi, ironii a sexuálnímu podtextu.
6. Oprostit se od kritických poznámek cestujících.
7. Být profesionální, nedat najevo nejistotu.
8. Pozorovat a vyhodnocovat chování cestujících.
9. Rozvíjet své schopnosti.
10. Být zdvořilý.

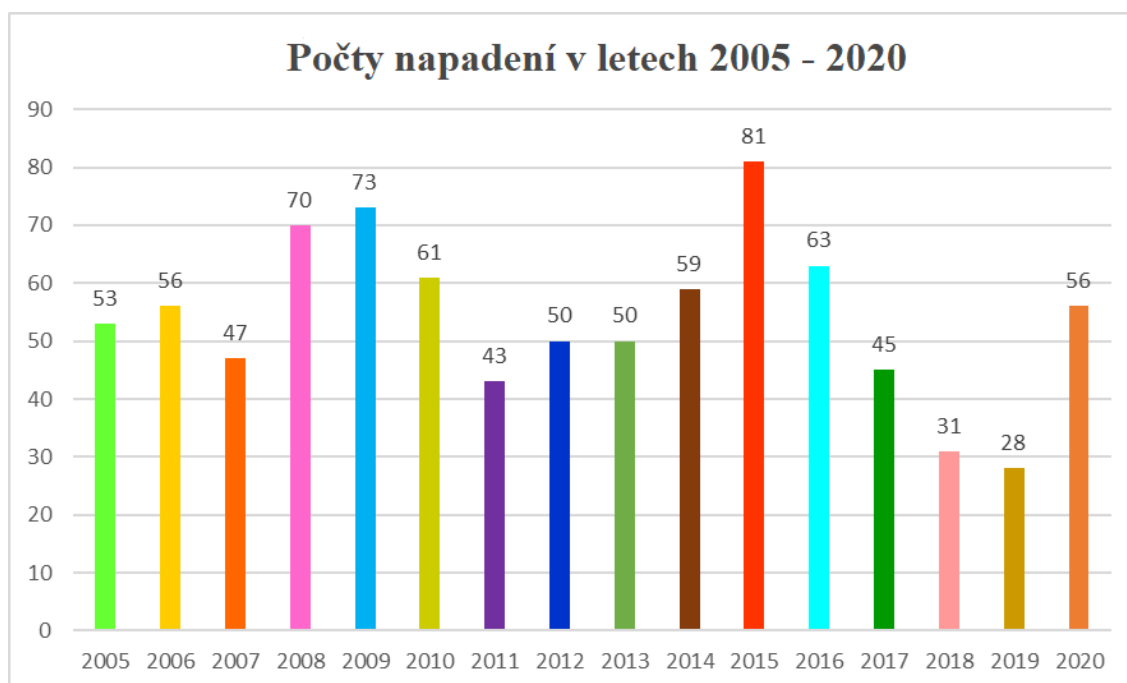
⁷⁶ DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *Učební texty pro přepravní kontrolu*. [Praha] : Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s. 2011, s. 45 – 46.

Praktická část

5 Statistiky napadení⁷⁷

Na základě této bakalářské práce bylo na vedoucím oddělení Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s., zažádáno o kopie statistik pracovních úrazů, konkrétně napadení. Tyto statistiky si společnost vede od roku 2005.

Graf 1 - Počty napadení v letech 2005 - 2020⁷⁸



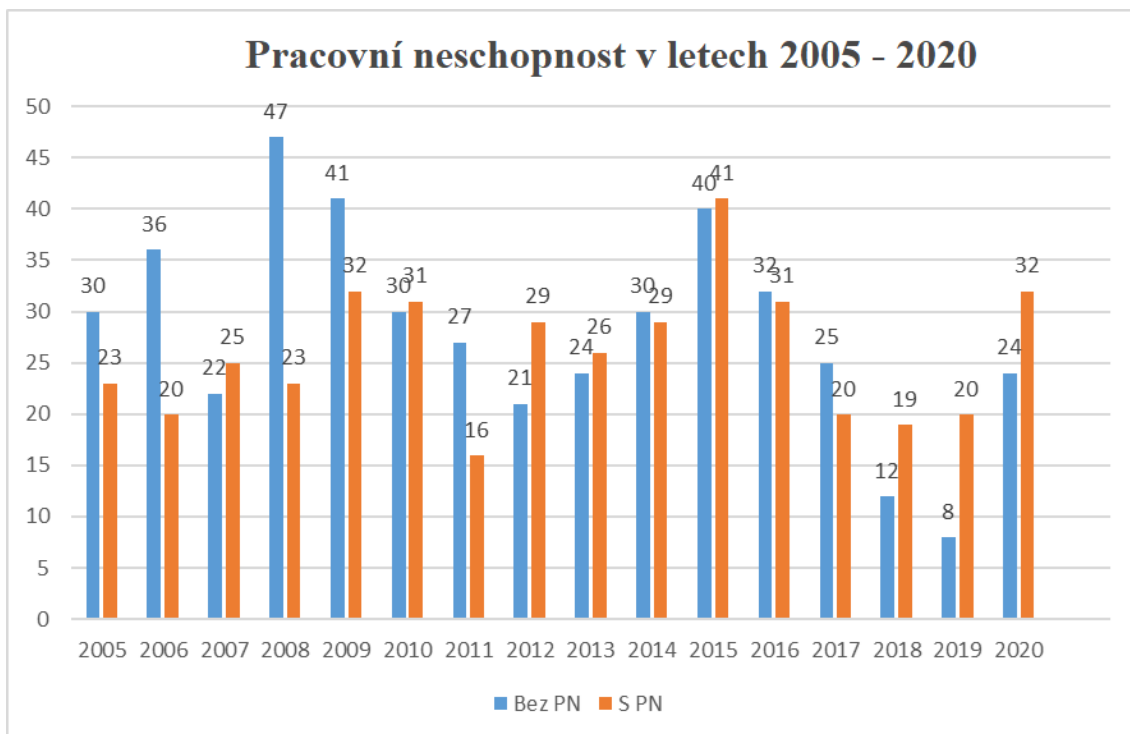
Dle grafu č. 1 – Počty napadení v letech 2005 – 2020 je zřejmé, že k nejvíce napadení došlo v roce 2015 (81), od té doby měly počty napadení klesající tendenci a to až do roku 2019 (28). Minulý rok tedy rok 2020 se počet napadení opět zvýšil a to 2x více, tedy o celých 28 případů, na počet 56 napadení. Dále je z grafu patrné, že k nárůstu došlo i v roce 2008. To, co bylo příčinou tohoto nárůstu, je otázkou. Jednou z možných příčin mohla být větší frustrace cestujících, a to zejména díky tomu, že mezi lety 2007 – 2008 došlo k celosvětové ekonomické krizi, která naplno v České republice udeřila na podzim roku 2008. V roce 2020 by to mohl být důsledek celkové situace ve společnosti, kdy se zhruba od jara tohoto roku potýkáme s celosvětovou pandemií

⁷⁷ Interní statistiky Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s. - *Vyhodnocení pracovních úrazů a napadení pracovníků přepravní kontroly / PK / cestujícími.*

⁷⁸ Zdroj: Graf dle statistických dat Dopravního podniku hl. m. Prahy, a. s., sestavil autor

koronaviru Covid – 19. Pokud je na těchto domněnkách jen trocha pravdy, tak pak je velkou neznámou, co mohlo stát za počtem nárůstu napadení v roce 2015.

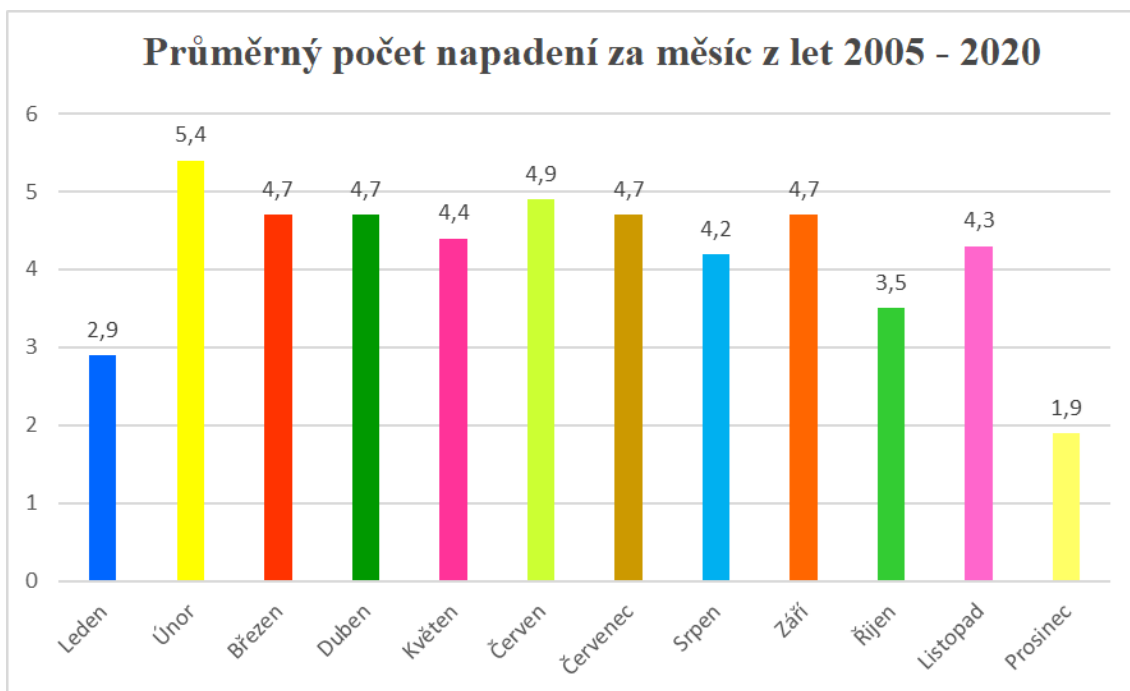
Graf 2 - Pracovní neschopnost v letech 2005 - 2020⁷⁹



Z grafu č. 2 – Pracovní neschopnost je možné vyčíst, které z úrazů v daném roce vyžadovaly pracovní neschopnost a které nikoli. V rozmezí let 2005 – 2011 je možné vidět, že až na dva roky (2007 – o 3 případy více s pracovní neschopností a 2010 – o 1 případ více s pracovní neschopností) převyšovala napadení bez pracovní neschopnosti, a to dokonce v řádu 7 a více případů. V rozmezí let 2012 – 2017 je možné spatřit, že více případů, které vyžadovaly pracovní neschopnost, se stalo v roce 2012, 2013, 2015. Od roku 2018 je patrné, že převyšují počty napadení s pracovní neschopností.

⁷⁹ Zdroj: Graf dle statistických dat Dopravního podniku hl. m. Prahy, a. s., sestavil autor

Graf 3 - Průměrný počet napadení za měsíc z let 2005 - 2020⁸⁰



Z grafu č. 3 - Průměrný počet napadení za měsíc je patrné, že v měsících únor až listopad se průměrné počty napadení drží zhruba na stejném počtu. K nejméně napadení pak průměrně dochází v měsíci leden a prosinec. Tento výkyv může být způsoben tím, že v těchto měsících si řada přepravních kontrolorů vybírá svou dovolenou.

⁸⁰ Zdroj: Graf dle statistických dat Dopravního podniku hl. m. Prahy, a. s., sestavil autor

6 Hypotézy

H1: Převpravní kontroloři se ve více jak 90 % setkali s agresivním chováním ze strany cestujících.

Předpokladem pro stanovení této hypotézy se stal pilotní průzkum bývalých kolegů, kteří byli v minulosti zaměstnání jako převpravní kontroloři u Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s. Zároveň byla tato hypotéza stanovena na základě autorových zkušeností z posledních 11 let jeho praxe jako převpravního kontrolora.

H2: Minimálně polovina převpravních kontrolorů byla alespoň 1krát fyzicky napadena cestujícím a všechna tato napadení převpravní kontroloři nahlásili svému zaměstnavateli.

Pro stanovení této hypotézy sloužila statistická data, která si Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s., vede. Spolu se statistickými daty byl podkladem i Pracovní řád, ve kterém je jasně stanoven manuál, jak postupovat při fyzickém napadení. Z tohoto manuálu vyplývá, že každé fyzické napadení, které způsobilo úraz, musí být nahlášeno vedoucímu pracovníkovi, případně ošetřeno ve zdravotnickém zařízení, zapsáno do knihy úrazů a nahlášeno na Policii České republiky.

H3: Agresivní chování cestujících má dle subjektivních názorů převpravních kontrolorů ve více jak 80 % vzrůstající tendenci.

Předpokladem této hypotézy byly zejména subjektivní zkušenosti autora, které byly nabyty po dobu 11leté praxe převpravního kontrolora spolu s pilotním dotazníkem, který byl rozdán bývalým zaměstnancům převpravní kontroly Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s.

7 Metodika a organizace dotazníkového šetření

7.1 Vzorek respondentů

Hlavním a zároveň jediným kritériem pro výběr respondentů byl, že v době dotazníkové šetření byli respondenti zaměstnáni jako přepravní kontrolori u Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s.

7.2 Dotazníkové šetření a jeho organizace

Před vlastním dotazníkovým šetřením byl proveden pilotní průzkum, jehož cílem bylo díky 10 bývalým přepravním kontrolorům zjistit, zda je dotazník sestaven stručně, jasně a srozumitelně. Jelikož s vyplněním dotazníku neměli respondenti žádné obtíže, bylo možné přejít k vlastnímu průzkumu. Pilotní průzkum z řad bývalých zaměstnanců také sloužil jako podklad pro stanovení hypotéz.

Dotazníkové šetření proběhlo během ledna 2021, kdy byl dotazník osobně předán všem 152 přepravním kontrolorům.

Samotný dotazník obsahuje 5 základních otázek a 6 podotázek viz Příloha č. 4 – Dotazník. První 2 základní otázky jsou zaměřeny na věk respondentů a jejich délku praxe přepravního kontrolora u Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s. Další 2 základní otázky a 6 podotázek jsou zaměřeny na výskyt agrese a fyzických napadení ze stran cestujících. Poslední otázka má za cíl zhodnotit, zda agrese cestujících stoupá či nikoli.

7.3 Zpracování a analýza dat

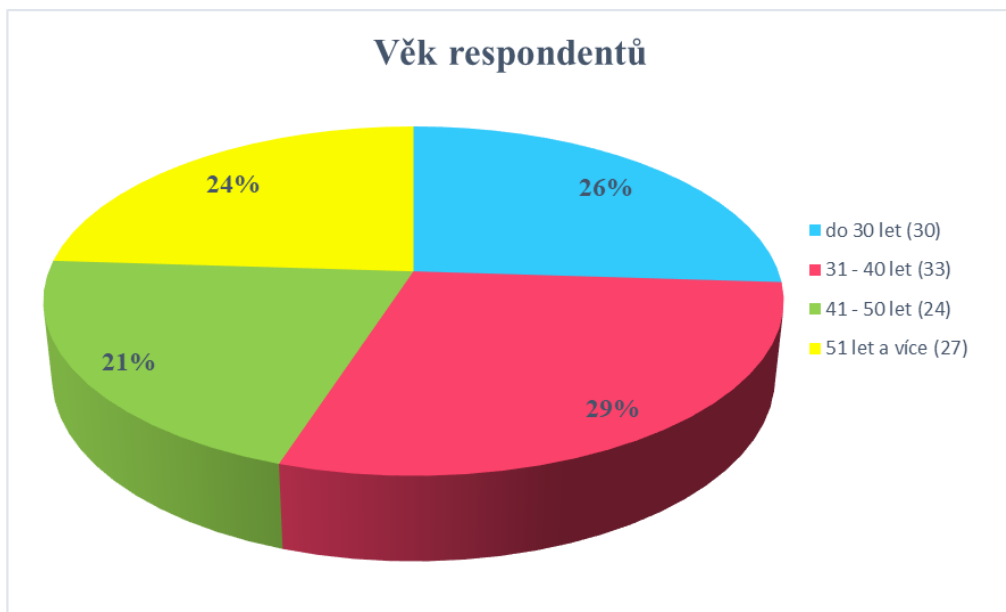
K dotazníkovému průzkumu bylo rozdáno celkem 152 dotazníků, návratnost byla 114 dotazníků. Všechny navrácené dotazníky byly řádně vyplněny. Pro konečnou analýzu bylo tedy použito 114 dotazníků, které představují 100 %. Jednotlivé položky dotazníku jsou vyjádřeny v absolutní (a. č.) a relativní (r. č.) četnosti v grafech a tabulkách. Relativní četnosti jsou vždy zaokrouhleny na celá čísla.

Všechna získaná data byla zpracována ručně a dále pak pomocí programů Microsoft Word 2016 a Microsoft Excel 2016.

7.4 Interpretace dat

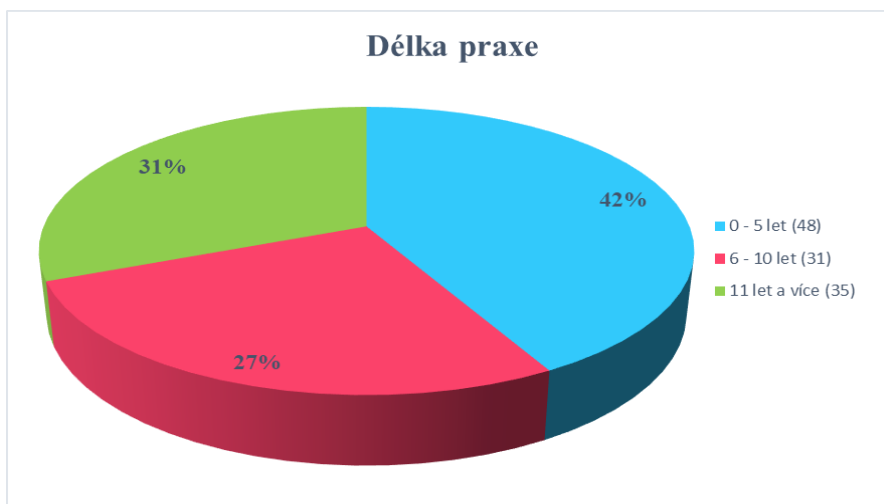
Otázka č. 1 - V jakém rozmezí se pohybuje Váš věk? Pro přehlednost byly vytvořeny 4 věkové kategorie. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 30 (26 %) přepravních kontrolorů do 30 let, 33 přepravních kontrolorů (29 %) ve věku 31 – 40 let, 24 přepravních kontrolorů (21 %) ve věkovém rozmezí 41 – 50 let a 27 (24 %) přepravních kontrolorů ve věku 51 let a více.

Graf 4 - Věk respondentů



Otázka č. 2 - Jak dlouho pracujete jako přepravní kontrolor u Dopravního podniku hl. města Prahy, a. s.? Pro přehlednost byly opět vytvořeny 4 kategorie délky praxe. V délce praxe 0 – 5 let se dotazníkového šetření zúčastnilo 48 (42 %) přepravních kontrolorů, 31 dotázaných (27 %) v délce praxe 6 – 10 let a 35 (31 %) dotázaných v délce praxe 11 let a více.

Graf 5 – Délka praxe



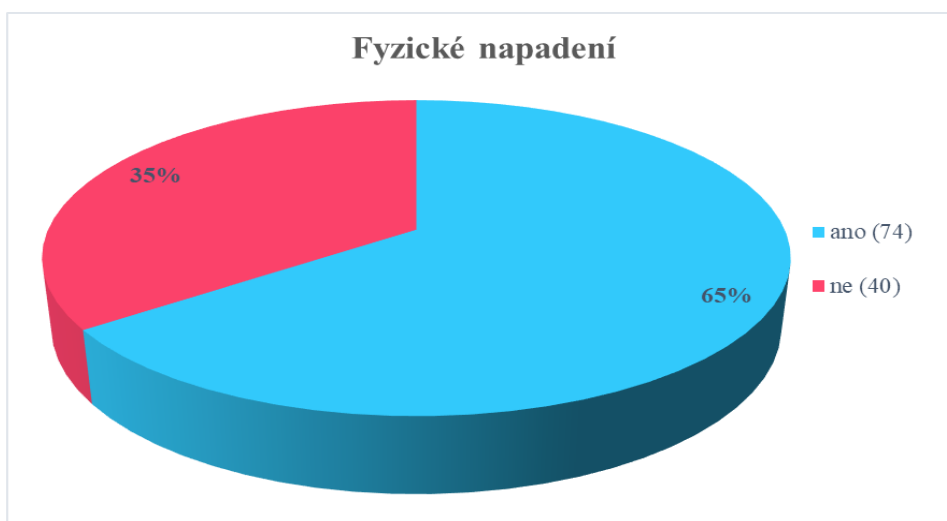
Otázka č. 3 - Byl vůči Vám někdy nějaký cestující agresivní? Z odpovědí vyplývá, že 112 (98 %) přepravních kontrolorů se setkalo s agresivními cestujícími a 2 (2 %) přepravní kontroloři se s tímto chováním nesetkali.

Graf 6 - Agresivní cestující



Otázka č. 4 - Byl jste někdy fyzicky napaden cestujícím, pokud ano, kolikrát? (Pokud zvolíte odpověď ne, přesuňte se k otázce č. 5.) V této otázce kladně odpovědělo 74 (65 %) přepravních kontrolorů, z nichž 16 byli napadeni 1krát. 40 (35 %) přepravních kontrolorů odpovědělo, že fyzicky napadeno nebylo. Počet fyzických napadení je znázorněn v tabulce č. 2 – Počet fyzických napadení.

Graf 7 – Fyzické napadení



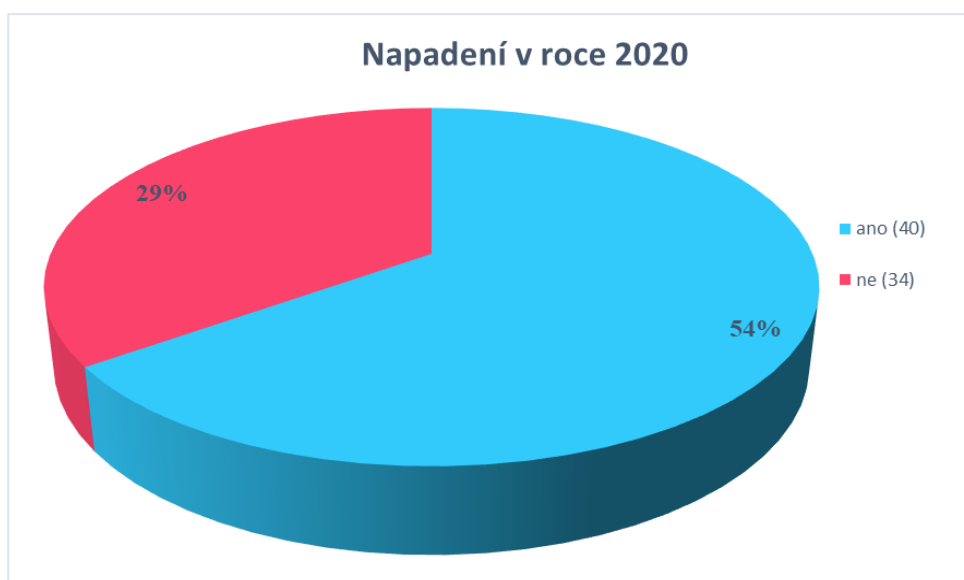
Tabulka 2 - Počet fyzických napadení

Počet fyz. napadení	a.č.
1x	16
2x	21
3x	20
4x	2
5x	8
10x	3
20x	1
30x	1
50x	1
nesčetněkrát	1
celkem	74

Následujících 6 rozšiřujících podotázek (4a, b, c, d, e a f) bylo určeno 74 přepravním kontrolorům, kteří v předchozí otázce odpověděli, že byli fyzicky napadeni cestujícím. Za 100 % je tedy považováno 74 respondentů. Ostatní respondenti pokračovali otázkou č. 5.

Otázka č. 4a - Byl jste fyzicky napaden i v minulém roce, tedy v roce 2020, pokud ano, kolikrát? Ze 74 přepravních kontrolorů uvedlo 40 (54 %), že byli fyzicky napadeni v roce 2020. 34 (29 %) přepravních kontrolorů uvedlo, že napadeni v roce 2020 nebyli. Počet, kolikrát byli přepravní kontroloři napadeni v roce 2020, je uveden v tabulce č. 3 – Počet napadení v roce 2020.

Graf 8 – Napadení v roce 2020



Tabulka 3 - Počet napadení v roce 2020

Počet nap. v roce 2020	a. č.
1x	15
2x	14
3x	7
4x	3
5x	1
celkem	40

Otázka č. 4b - Vznikla Vám díky nějakému napadení ze strany cestujícího pracovní neschopnost, pokud ano, kolikrát? Ze 74 kladných odpovědí vyplývá, že pracovní neschopnost vznikla 44 (59 %) přepravních kontrolorů, kdy 19 z nich bylo 1krát v pracovní neschopnosti, 30 (41 %) přepravních kontrolorů na základně fyzického napadení cestujícím v pracovní neschopnosti nebylo. Počet, kolikrát jednotlivým přepravním kontrolorům vznikla díky fyzickému napadení ze strany cestujících pracovní neschopnost, je uveden v tabulce č. 4 – Počet pracovních neschopností.

Graf 9 – Vzniklá pracovní neschopnost

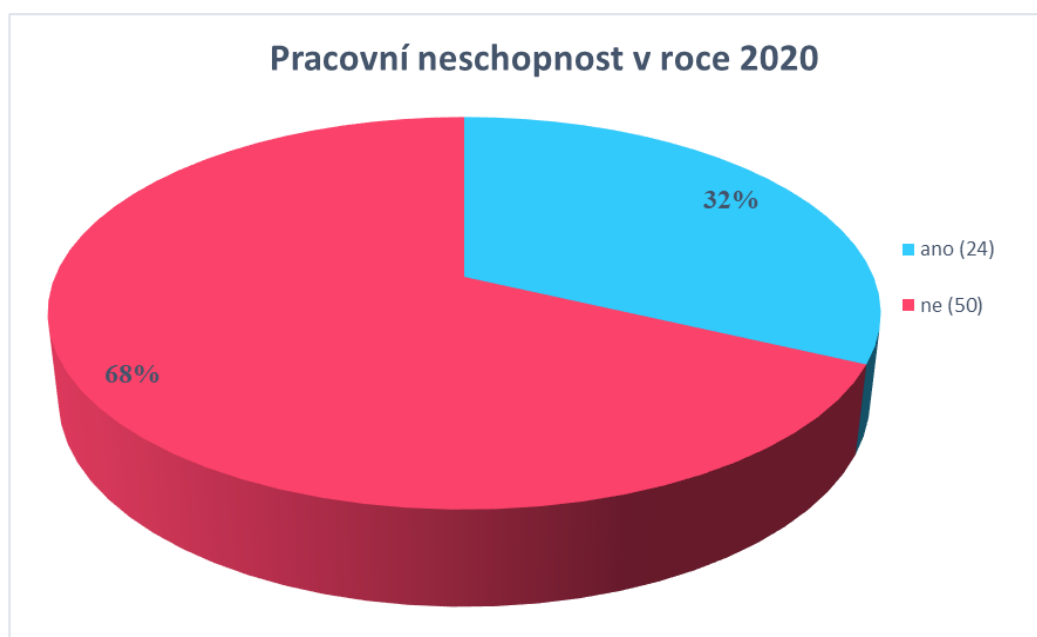


Tabulka 4 – Počet pracovních neschopností

Počet prac. neschopností	a. č.
1x	19
2x	11
3x	4
4x	8
5x	2
celkem	44

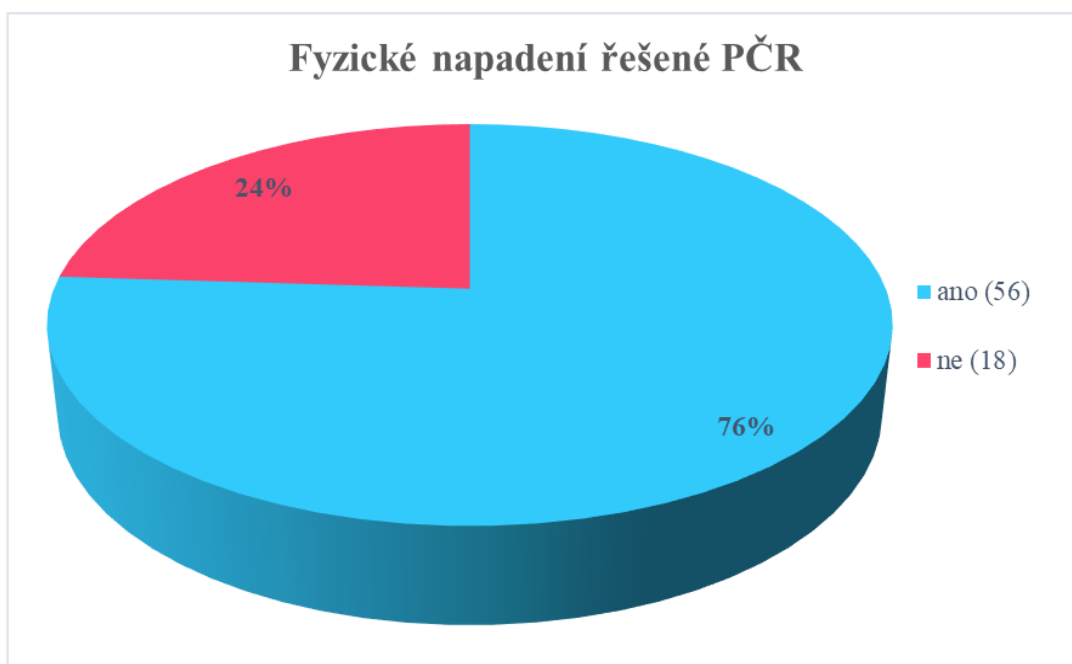
Otázka č. 4c – Vznikla Vám pracovní neschopnost způsobená napadením ze strany cestujícího i v roce 2020? 24 (32 %) přepravních kontrolorů uvedlo, že v roce 2020 mělo pracovní neschopnost způsobenou fyzickým napadením. 50 (68 %) přepravních kontrolorů uvedlo, že v roce 2020 pracovní neschopnost způsobenou napadením nemělo. Všichni přepravní kontroloři byli pouze 1 v roce 2020 v pracovní neschopnosti způsobené napadením.

Graf 10 – Pracovní neschopnost v roce 2020



Otázka č. 4d - Bylo některé z těchto fyzických napadení ze strany cestujícího řešeno Policií ČR, pokud ano, kolikrát? Ze 74 přepravních kontrolorů, kteří byli fyzicky napadeni, odpovědělo celkem 56 (76 %), že některé z fyzických napadení spáchané cestujícím bylo řešeno Policií České republiky. U 25 přepravních kontrolorů Policie ČR řešila fyzické napadení 1krát. Počty fyzických napadení přepravních kontrolorů, které prošetřovala Policie ČR, jsou uvedeny v tabulce č. 5 – Počet fyzických napadení řešené PČR.

Graf 11 - Fyzické napadení řešené Policií České republiky

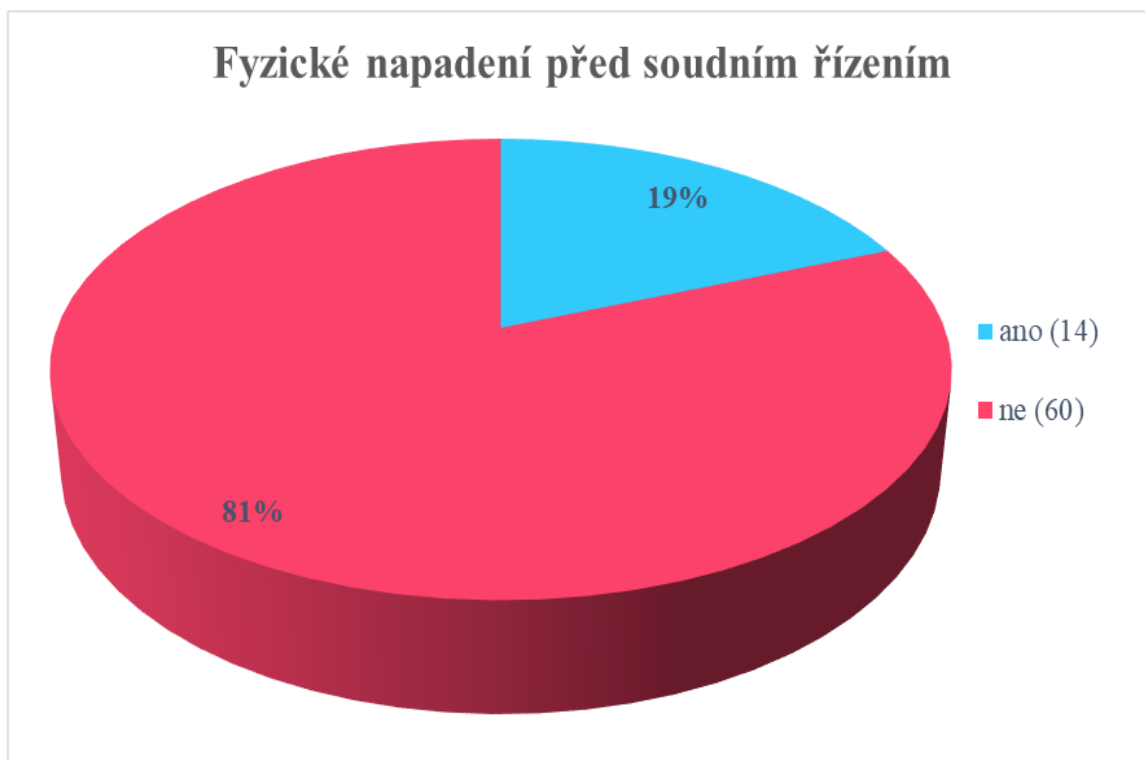


Tabulka 5 - Počet fyzických napadení řešené PČR.

Fyz. napadení řešené PČR	a. č.
1x	25
2x	14
3x	8
4x	7
6x	2
celkem	56

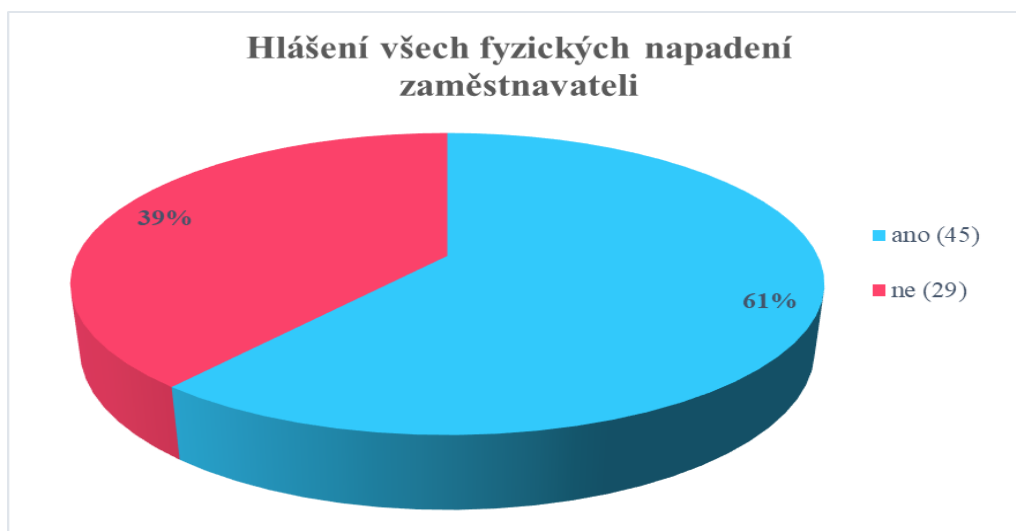
Otázka č. 4d - Vyústilo některé z Vašich napadení ze strany cestujícího až před soudní řízení, pokud ano, kolikrát? Ze 74 přepravních kontrolorů 14 (19 %) uvedlo, že některé z fyzických napadení vyústilo až před soudní řízení. Všechny 14 přepravních kontrolorů uvedlo, že před soudní řízení se díky fyzickému napadení ze stran cestujícího dostali pouze 1krát.

Graf 12 - Fyzické napadení před soudním řízením



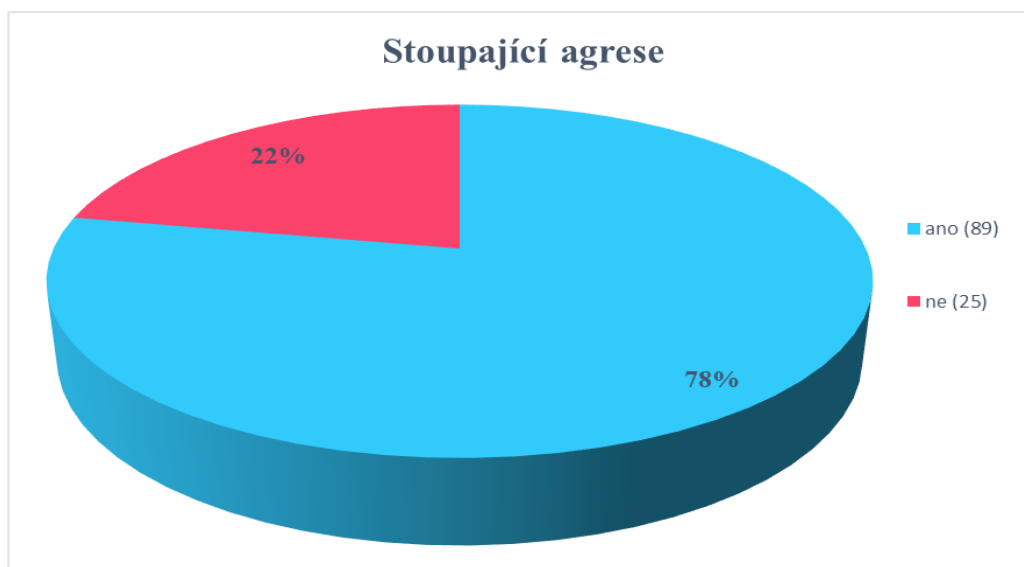
Otázka č. 4e - Hlásíte vždy všechna fyzická napadení ze strany cestujícího svému zaměstnavateli? Ze 74 přepravních kontrolorů 45 (61 %) odpovědělo, že všechna fyzická napadení hlásí svému zaměstnavateli, zatímco 29 (39 %) respondentů nikoli.

Graf 13 - Hlášení všech fyzických napadení zaměstnavateli



Otázka č. 5 - Máte pocit, že za dobu, kterou pracujete jako přepravní kontrolor u Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s., má agrese cestujících stoupající tendenci? 89 (78 %) přepravních kontrolorů uvedlo, že za dobu, kdy vykonávají toto zaměstnání, cítí, že agrese u cestujících má rostoucí tendenci. 25 (22 %) přepravních kontrolorů daný jev nepocítuje.

Graf 14 – Stoupající agrese



8 Diskuse k výsledkům dotazníkového šetření a statistických dat

Tato kapitola se věnuje vyhodnocení hypotéz z hlediska jejich potvrzení nebo vyvrácení.

Statistická data týkající se fyzických napadení přepravních kontrolorů, Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s., poskytl z let 2005 – 2020. Interpretace těchto dat je graficky znázorněna v kapitole č. 6 Statistiky napadení.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 114 přepravních kontrolorů, což představuje 100 %. Respondenti se pohybovali v různém věkovém rozmezí: do 30 let 30 (26 %) přepravních kontrolorů, 33 přepravních kontrolorů (29 %) ve věku 31 – 40 let, 24 přepravních kontrolorů (21 %) ve věkovém rozmezí 41 – 50 let a 27 (24 %) přepravních kontrolorů ve věku 51 let a více. Zastoupena zde byla i různá délka praxe přepravních kontrolorů. V délce praxe 0 – 5 let se dotazníkového šetření zúčastnilo 48 (42 %) přepravních kontrolorů, 31 dotázaných (27 %) v délce praxe 6 – 10 let a 35 (31 %) dotázaných v délce praxe 11 let a více.

Stanovená **hypotéza č. 1**, že se přepravní kontroloři ve více jak 90 % setkali s agresivním chováním ze strany cestujících, se **potvrdila**. Potvrzení této hypotézy vyplývá z dotazníkového šetření konkrétně otázky č. 3. Z analýzy dat je zřejmé, že celých 98 % (112) přepravních kontrolorů se již setkalo s agresivním chováním ze strany cestujících.

Hypotéza č. 2, že minimálně polovina přepravních kontrolorů byla alespoň 1krát fyzicky napadena cestujícím a všechna tato napadení přepravní kontroloři nahlásili svému zaměstnavateli, se **potvrdila pouze částečně**. Z dotazníkového šetření konkrétně z otázky č. 4, je zřejmé, že celkem 74 (65 %) přepravních kontrolorů bylo cestujícím fyzicky napadeno – tato část hypotézy se tedy potvrdila. Druhá část hypotézy se však nepotvrdila, jelikož ze 74 respondentů jich 29 uvedlo, že všechna fyzická napadení cestujícími nehlásí svému zaměstnavateli. Krom toho, že by všechna fyzická napadení měla být hlášena dle pracovního řádu nadřízenému pracovníkovi, tak tento zjištěný fakt má za důsledek i zkreslení statistik fyzických napadení, které si Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s., vede. Následkem zkreslení těchto statistik je, že nelze zcela přesně určit, zda se fyzická agrese a násilí zvyšuje, zůstává stejná nebo klesá. Domnívám se, že důvodem nenahlášení těchto napadení může být i fakt, že se jedná

o taková napadení, která nevyžadují lékařské ošetření, a nedošlo tedy k újmě na zdraví. Dá se říci, že i pouhé strčení je fyzickým napadením, avšak pokud se jedná o fyzické napadení, které bylo způsobenou zanedbatelnou intenzitou, rozumný přepravní kontrolor takovéto napadení nehlásí svému nadřízenému.

Hypotéza č. 3, že agresivní chování cestujících má dle subjektivních názorů přepravních kontrolorů ve více jak 80 % vzrůstající tendenci, se **nepotvrdila**. Vzrůstající agresi cestujících pociťuje 78 % (89) přepravních kontrolorů. Z těchto dat vyplývá, že pouze o 3 % se tato hypotéza nepotvrdila. Důvodem však také může být to, že v posledních letech Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s., nabírá nové přepravní kontrolory, kteří jsou teprve v začátcích svého zaměstnání a tak nepozorují toto agresivní chování s narůstající tendencí, jelikož to mohou brát jako normu, na rozdíl od svých kolegů, kteří jsou přepravními kontrolory značnou řadu let.

9 Srovnání statistických dat s výsledky dotazníkového šetření

Ze **statistických dat** vedených DP vyplývá, že k fyzickým napadením přepravních kontrolorů ze strany cestujících dochází. Počty napadení mají od roku 2015 (81) klesající tendenci, a to až do roku 2019 (28). V **roce 2020** došlo opět k nárůstu tohoto počtu a to na číslo **56 napadení**.

Pro porovnání z **dotazníkového šetření** vyplývá, že v **roce 2020** bylo **napadeno 40 přepravních kontrolorů**, ale celkový počet napadení byl **80 fyzických napadení**.

Tabulka 6 - Srovnání napadení

Statistická data	Dotazníkové šetření
56	80

Tato na první pohled viditelná nesrovnalost je nejspíše způsobena faktem, že sami přepravní kontroloři, kteří byli někdy napadeni, uvádějí (39 %) že všechna fyzická napadení nehlásí svému zaměstnavateli, a to i přes to, že to mají dáno pracovním řádem. Díky tomu nejsou statistiky vedené Dopravním podnikem zcela relevantní. Otázkou však zůstává, zda opravdu bylo někdy napadeno z dotazovaných přepravních kontrolorů pouze 74 z nich, když fyzickým napadením je v podstatě jakýkoli fyzický útok.

Z dotazovaných 74 přepravních kontrolorů dále uvedlo, že v roce 2020 jich bylo 24 (32 %) v pracovní neschopnosti z důvodu napadení cestujícím a zároveň všichni uvedli, že pouze 1krát. Ze statistiky DP je zřejmé, že v roce 2020 bylo celkem 32 napadení na oddělení přepravní kontroly s pracovní neschopností způsobené cestujícím. Tato nesrovnalost vyplývá z důvodu toho, že se dotazníkového šetření nezúčastnili všichni přepravní kontroloři.

10 SWOT analýza

SWOT analýza byla zhotovena 10 pracovníky přepravní kontroly Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s., kteří mají za sebou 6 a více let praxe, kdy každý z nich navrhnul 5 příkladů silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb, týkajících se řešení krizové situace případného fyzického napadení cestujícím. Následně bylo do každé kategorie vybráno 5 nejčastěji se opakujících příkladů.

Předmět analýzy:

Připravenost přepravních kontrolorů na řešení krizové situace případného fyzického napadení ze strany cestujících.

Tabulka 7 – SWOT analýza

	POMOCNÉ (k dosažení cíle)	ŠKODLIVÉ (k dosažení cíle)
VNITŘNÍ (atributy organizace)	STRENGTHS (silné stránky) <ol style="list-style-type: none"> 1. právo na straně přepravního kontrolora 2. téměř 100% znalost přepravních podmínek 3. pravidelná školení, která jsou zaměřena na komunikaci s cestujícími 4. vzdělávací kurzy na zvládnání stresových situací 5. práce s kolegou, případně policisty - svědci + psychická a fyzická podpora 	WEAKNESSES (slabé stránky) <ol style="list-style-type: none"> 6. nezvládnutí stresové situace 7. špatná komunikace s cestujícími 8. předsudky vzhledem k určitým sociálním skupinám 9. „uložit přírážku za jízdné“ za každou cenu 10. výkon práce bez kolegy, který si odskočil nebo řeší jinou situaci
VNĚJŠÍ (atributy prostředí)	OPPORTUNITIES (příležitosti) <ol style="list-style-type: none"> 11. zlepšení postavení přepravního kontrolora v právním systému 12. nácvik modelových situací 13. stálý doprovod policistů 14. záznamová zařízení – video, audio 15. lepší mediální obraz 	THREATS (hrozby) <ol style="list-style-type: none"> 16. špatný mediální obraz 17. pracovní úraz 18. pracovní postih – situace se obrátí v neprospěch přepravního kontrolora 19. zhoršení postavení přepravního kontrolora právním systémem 20. zranění nezúčastněné „3“ osoby

Tabulka 8 - Silné stránky

					ČETNOST			SWOT		
					Kolikrát byl výběr kritéria	V případě, že se objeví 0 nutno přičíst ke všemu +1	Výpočet váhy kritéria (četnost kritéria / Σ četností)	Procentuální vyjádření váhy (*100)	Vlastní hodnocení	Výpočet síly kritéria (váha kritéria x vlastní hodnocení)
1.	1	1	1	1	1	1	0,10	10%	5	0,5
	2	3	4	5						
2.					4	4	0,40	40%	5	2
		2	2	2						
3.					3	3	0,30	30%	3	0,9
			3	3						
4.					1	1	0,10	10%	3	0,3
			4	5						
5.					1	1	0,10	10%	2	0,2
					Σ četností=	10	$\Sigma = 1,00$	$\Sigma = 100 \%$		3,9

Tabulka 9 - Slabé stránky

					ČETNOST			SWOT		
					Kolikrát byl výběr kritéria	V případě, že se objeví 0 nutno přičíst ke všemu +1	Výpočet váhy kritéria (četnost kritéria / Σ četností)	Procentuální vyjádření váhy (*100)	Vlastní hodnocení	Výpočet síly kritéria (váha kritéria x vlastní hodnocení)
6.	1	1	1	1	3	4	0,27	27%	-4	-1,08
	2	3	4	5						
7.					2	3	0,20	20%	-4	-0,8
		2	2	2						
8.					1	2	0,13	13%	-3	-0,39
			3	3						
9.					4	5	0,33	33%	-5	-1,65
			4	5						
10.					0	1	0,07	7%	-1	-0,07
					Σ četností=	15	$\Sigma = 1,00$	$\Sigma = 100 \%$		-3,99

Tabulka 10 - Příležitosti

					ČETNOST		SWOT			
					Kolikrát byl výběr kritéria	V případě, že se objeví 0 nutno přičíst ke všemu +1	Výpočet váhy kritéria (četnost kritéria / Σ četností)	Procentuální vyjádření váhy (*100)	Vlastní hodnocení	Výpočet síly kritéria (váha kritéria x vlastní hodnocení)
11.	1	1	1	1	4	5	0,33	33%	5	1,65
	2	3	4	5						
12.		2	2	2	0	1	0,07	7%	2	0,14
		3	4	5						
13.			3	3	3	4	0,27	27%	5	1,35
			4	5						
14.			4		2	3	0,20	20%	3	0,6
			5							
15.					1	2	0,13	13%	3	0,39
					Σ četností=	15	$\Sigma = 1,00$	$\Sigma = 100 \%$		4,13

Tabulka 11 - Hrozby

					ČETNOST		SWOT			
					Kolikrát byl výběr kritéria	V případě, že se objeví 0 nutno přičíst ke všemu +1	Výpočet váhy kritéria (četnost kritéria / Σ četností)	Procentuální vyjádření váhy (*100)	Vlastní hodnocení	Výpočet síly kritéria (váha kritéria x vlastní hodnocení)
16.	1	1	1	1	0	1	0,07	7%	-3	-0,21
	2	3	4	5						
17.		2	2	2	3	4	0,27	27%	-5	-1,35
		3	4	5						
18.			3	3	1	2	0,13	13%	-3	-0,39
			4	5						
19.			4		2	3	0,20	20%	-4	-0,8
			5							
20					4	5	0,33	33%	-5	-1,65
					Σ četností=	15	$\Sigma = 1,00$	$\Sigma = 100 \%$		-4,4

Tabulka 12 - Výsledky SWOT analýzy

Hodnocení	Silné + slabé stránky 3,9 + (-3,99)	-0,09
	Příležitosti + Hrozby 4,13 + (-4,4)	-0,27
Celkové hodnocení	Vnitřní + vnější	-0,36

Z výše uvedených dat vyplývá, že i přesto, že jsou přepravní kontrolori v podstatě velice dobře připraveni na zvládnání situací, které by mohly vést k fyzickému napadení, tak i tak jejich slabé stránky mohou mít převahu. Co se týká příležitostí a hrozeb, riziko hrozby je zde veliké a v podstatě převažuje nad možnými příležitostmi. V důsledku z toho vyplývá, že by se zejména Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s., měl zaměřit na možné příležitosti, které by pak mohly vést k ještě lepší připravenosti přepravních kontrolorů k řešení těchto stresových situací.

Závěry

Tato bakalářská práce se zabývá agresí a násilím vůči přepravním kontrolorům veřejné dopravy na území hlavního města Prahy. Práce se skládá ze dvou částí, a to z části teoretické a praktické.

Teoretická část je zaměřena na vysvětlení základních pojmů, jako je agrese a agresivita, násilí nebo hostilita. Dále se tato část práce zabývá osobní dopravou a jejími druhy a představuje Pražskou integrovanou dopravu. Zároveň reflektuje hlavní cíl práce tedy vymezit a legislativně ukotvit podmínky výkonu, činnosti, povinnosti a oprávnění přepravní kontroly. Tohoto cíle bylo dosaženo zejména prostudováním právních norem týkající se přepravní kontroly, jako je Zákon o silniční dopravě, Drážní zákon, vyhláška č. 175/2000 Sb. - Přepravní řád, Smluvní přepravní podmínky a Tarif PID, spolu s analýzou rozsudku Nejvyššího správního soudu České republiky pod spisovou značkou 1 As 34/2010. Teoretická část se rovněž zmiňuje o povinnostech přepravního kontrolora a je zde rozebráno i téma komunikace spolu s hlavními zásadami komunikace s cestujícími.

Praktická část je pak zaměřena zejména na splnění vedlejšího cíle tedy na základě anonymizovaného dotazníku porovnat subjektivní názory přepravních kontrolorů, zda se shodují s vedenou statistikou Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s. Tento cíl reflektují jak statistická data, tak odpovědi dotazníkového šetření a jejich srovnání.

Statistická data ukazují, že v roce 2015 bylo napadeno 81 přepravních kontrolorů a od té doby toto číslo klesalo, a to až do minulého roku tedy roku 2020. V roce 2020 bylo napadeno 56 přepravních kontrolorů. Avšak z dotazníkového šetření, konkrétně z odpovědí na podotázku č. 4a vyplynulo, že 40 přepravních kontrolorů bylo v roce 2020 napadeno a celkový počet napadení v tomto roce je 80 fyzických napadení. Důležité je rovněž zmínit, že dotazníkového šetření se účastnilo 114 přepravních kontrolorů z celkového počtu 152.

Z výzkumu provedeného v této bakalářské práci vyplývá:

- celých 98 % přepravních kontrolorů se již setkala s agresivním chováním ze strany cestujících,
- 65 % přepravních kontrolorů bylo fyzicky napadeno cestujícím,

- 39 % ze 74 přepravních kontrolorů, kteří byli fyzicky napadeni, nehlásí všechna fyzická napadení svému zaměstnavateli,
- 78 % přepravních kontrolorů má pocit, že agrese cestujících má vzrůstající tendenci.

Součástí praktické části práce je rovněž SWOT analýza na téma: Přípravenost přepravních kontrolorů na řešení krizové situace případného fyzického napadení ze strany cestujícího. Z této analýzy vyplývá, že i přesto, že jsou přepravní kontroloři dobře připraveni na řešení stresových situací, které mohou vést k fyzickému napadení, tak výkon této funkce je tak psychicky a komunikačně náročný, že mohou snadno udělat chybu během svého projevu, a tím se vystavit možnému fyzickému napadení, ale i rizikům, které nemohou ovlivnit např. vážný pracovní úraz nebo zranění další nezúčastněné osoby. Proto je třeba, aby zejména Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s., učinil další kroky k lepší připravenosti kontrolorů na řešení takových situací, které mohou vést k fyzickému napadení.

I přesto, že se možnosti přepravních kontrolorů značně zvýšily, a to díky rozsudku Nejvyššího správního soudu České republiky, je funkce přepravních kontrolorů vykonávána s mnoha riziky. Lidé se často chovají agresivně, i když si jsou vědomi toho, že porušili podmínky přepravy. Nechtějí spolupracovat, hrozí stížností a vyhrožují násilím.

Je třeba si proto uvědomit, že dokud naše společnost není schopna dodržovat základní pravidla a normy, jako je např. zaplacení služby, v tomto případě jízdného, ani postavit se svým činům a nést za ně odpovědnost (zaplacení přírážky), není možné fungovat bez takovéto kontroly.

Tato práce tak může sloužit jako průzkum dopravním společností, aby více nahlédly pod pokličku přepravní kontroly a zavedly taková opatření např. stálý doprovod policistů, vybavení audio a video technikou, která by jejich zaměstnancům mohla při řešení vyhrocených situací více pomoci.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

1. ANDERSON, C. A., BUSHMAN, B. J., Human aggression. *Annual Reviews of Psychology*. Palo Alto. 2002, v. 53, s. 27 – 51. ISSN: 0066 – 4308.
2. ČERMÁK, I. *Lidská agrese a její souvislosti*. Vyd. 1. Žďár nad Sázavou : Fakta, 1998. 204 s. ISBN 80-902614-1-8.
3. DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *Učební texty pro přepravní kontrolu*. [Praha] : Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s. 2011. 439 s.
4. FOJTÍK, P., LINERT, S. a PROŠEK, F. *Historie městské hromadné dopravy v Praze*. 3., dopl. vyd. [Praha] : Dopravní podnik hl. m. Prahy, 2005. 366 s. ISBN 80-239-5013-4.
5. HERRMANN, R. *Komunikace a zvládání konfliktu – Příručka pro vyučování*. [Eichstätt], 1998. 33 s.
6. KERN, H. et al. *Přehled psychologie*. Překlad M. Valášková. Vyd. 3. Praha : Portál, 2006. 287 s. ISBN 80-7367-121-2.
7. KOUKOLÍK, F., DRTILOVÁ, J. *Vzpouza deprivantů: nestvůry, nástroje, obrana*. Nové, přeprac. vyd. Praha : Galén, 2006. 327 s. ISBN 80-7262-410-5.
8. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003. Manažer. 361 s. ISBN 80-247-0650-4.
9. PONĚŠICKÝ, J. *Agrese, násilí a psychologie moci*. Praha : Triton, 2005. 226s. ISBN 80-7254-593-0.
10. O'BRIEN, P. *Pozitivní řízení: asertivita pro manažery*. Překlad J. Novotná. Vyd. 2. Praha : Management Press, 1999, 1996. 212 s. ISBN 80-85943-87-5.
11. SOVÁK, M. a kol. *Defektologický slovník*. 3., upr. vyd. Jinočany : H & H, 2000. 418 s. ISBN 80-86022-76-5.
12. SPURNÝ, J. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Vyd. 1. Praha : Eurounion, 1996. 134 s. ISBN 80-85858-30-4.
13. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky*. Vyd. 1. Praha : Portál, 1999. 444 s. ISBN 80-7178-214-9.
14. VONKA, J. et al. *Osobní doprava*. Vyd. 2., zkr. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2004. 162 s. ISBN 80-7194-630-3.

15. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie. 2., přeprac. a rozš. vyd.* Praha : Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.
16. ZELENÝ, L. a kol. *Osobní doprava.* Vydání 1. Praha : C. H. Beck, 2017. 213 s. ISBN 978-80-7400-681-4.
17. ZELENÝ, L. *Osobní přeprava.* Vyd. 1. Praha : ASPI, 2007. 351 s. ISBN 978-80-7357-266-2.
18. ŽEMLIČKA, Z., MYNÁŘÍK, J. *Doprava a přeprava.* Vyd. 1. Praha : Pro Dopravní vzdělávací institut vydal Nadatur, 2008. 207 s. ISBN 978-80-7270-030-1.

Elektronické zdroje

1. DOPRAVNÍ FAKULTA ČVUT. *Multimodální přepravní systémy* [online]. Praha, © 2008 – 2009 [cit. 2021-01-08]. Dostupné z WWW: <<https://www.fd.cvut.cz/projects/k612x1mp/pojmy.html>>.
2. DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *DPP v datech* [online]. Praha, 2020 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://www.dpp.cz/spolecnost/o-spolecnosti/dpp-v-datech>>.
3. DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *DPP si připomíná 100 let od první pokuty za jízdu „na černo“ v pražské MHD* [online]. Praha, 2014 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<https://web.archive.org/web/20190810212135/http://www.dpp.cz/dpp-si-pripomina-100-let-od-prvni-pokuty-za-jizdu-na-čer-no-v-prazske-mhd/>>.
4. DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *Historie městské hromadné dopravy v Praze* [online]. Praha, 2020 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<https://www.dpp.cz/zabava-a-zazitky/historie-dpp/historie-mestske-hromadne-dopravy-v-praze>>.
5. DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *Mobilní signál v metru* [online]. Praha, 2020 [cit. 2021-01-05]. Dostupné z WWW: <<https://www.dpp.cz/cestovani/mobilni-signal-v-metru0>>.
6. REVISOR.CZ, Dopravní podnik hlavního města Prahy [online], 2021 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<http://www.revisor.cz/odznaky/odznaky-a.htm>>.
7. ROPID. *Historický přehled* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-systemu/historicky-prehled-pid/>>.

8. ROPID. *O organizaci* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-organizaci/o-organizaci-ropid/>>.
9. ROPID. *O systému* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-10]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/o-systemu/>>.
10. ROPID. *P+R, B+R, K+R* [online]. Praha, © 2021 [cit. 2021-01-08]. Dostupné z WWW: <<https://pid.cz/prakticke-informace/pr-br-kr/>>.
11. ROPID. *Smluvní přepravní podmínky PID (metro, tramvaje, lanová dráha, autobusy, trolejbusy, plavidla)* [online]. Praha, 2018 [cit. 2021-02-15]. Dostupné z WWW: <https://pid.cz/wp-content/uploads/system/tarif_spp_historie/SPP_PID_2018-08-01_d1_d2_d3_d4_d5_d6_d7_d8.pdf>.
12. ROPID. *Tarif Pražské integrované dopravy* [online]. Praha, 2018 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <https://pid.cz/wp-content/uploads/ke-stazeni/tarif/tarif_PID_2018-08-01_komplet.pdf>.
13. WORD HEALTH ORGANIZATION. *Definition and typology of violence* [online]. Geneva: Secretariat of the Violence Prevention Alliance, © 2021 [cit. 2021-01-05]. Dostupné z WWW: <<https://www.who.int/violenceprevention/approach/definition/en/>>.

Legislativní dokumenty

1. ČESKO. Zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanský zákoník. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 33/2012. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>>.
2. ČESKO. Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008 o Policii České republiky. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 91. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>>.
3. ČESKÁ NÁRODNÍ RADA. Zákon č. 553 ze dne 6. prosince 1991 o obecní policii. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1991, částka 104. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-553>>.
4. ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 26. dubna 1994 o silniční dopravě. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1994, částka 37. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-111>>.

5. Česko. Zákon č. 266 ze dne 14. prosince 1994 o dráhách. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1994, částka 79. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-266/zneni-20200701>>.
6. Česko. Vyhláška č. 175 ze dne 15. června 2000 Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 54. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-175>>.
7. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 9. září 2010 čj. 1 As 34/2010 – 73. 2010. Dostupné z WWW: <http://www.nssoud.cz/files/SOUDNI_VYKON/2010/0034_1As__1000073A_prevedeno.pdf>.

Ostatní zdroje

Kromě výše uvedených zdrojů byly při zpracování bakalářské práce využity následující materiály:

1. Interní statistiky Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s. - *Vyhodnocení pracovních úrazů a napadení pracovníků přepravní kontroly / PK / cestujícími*.

Seznam zkratek

a. č. – absolutní četnost

B+R – Bike and Ride - „přijed' na kole a jed' hromadnou dopravou“

ČSAD – Československá státní automobilová doprava

ČSD – Československé státní dráhy

K+R – Kiss and Ride - „zaparkuj a jed'“

LTE - „Long term evolucion“

PID – Pražská integrovaná doprava

P+R – Park and Ride - „polib a jed'“

PČR – Policie České republiky

r. č. – relativní četnost

ROPID - Regionální organizátor Pražské integrované dopravy

SPP PID – Smluvní přepravní podmínky Pražské integrované dopravy

SWOT analýza - vnitřní silné a slabé stránky organizace a příležitosti a hrozby z vnějšího prostředí organizace

Seznam tabulek a grafů

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Přírážka na jízděm	27
Tabulka 2 - Počet fyzických napadení	48
Tabulka 3 - Počet napadení v roce 2020	49
Tabulka 4 – Počet pracovních neschopností	50
Tabulka 5 - Počet fyzických napadení řešené PČR.	52
Tabulka 6 - Srovnání napadení	57
Tabulka 7 – SWOT analýza	58
Tabulka 8 - Silné stránky	59
Tabulka 9 - Slabé stránky.....	59
Tabulka 10 - Příležitosti	60
Tabulka 11 - Hrozby	60
Tabulka 12 - Výsledky SWOT analýzy	61

Seznam grafů

Graf 1 - Počty napadení v letech 2005 - 2020.....	41
Graf 2 - Pracovní neschopnost v letech 2005 - 2020	42
Graf 3 - Průměrný počet napadení za měsíc z let 2005 - 2020	43
Graf 4 - Věk respondentů.....	46
Graf 5 – Délka praxe	47
Graf 6 - Agresivní cestující.....	47
Graf 7 – Fyzické napadení	48
Graf 8 – Napadení v roce 2020	49
Graf 9 – Vzniklá pracovní neschopnost	50
Graf 10 – Pracovní neschopnost v roce 2020.....	51
Graf 11 - Fyzické napadení řešené Policí České republiky	52
Graf 12 - Fyzické napadení před soudním řízením.....	53
Graf 13 - Hlášení všech fyzických napadení zaměstnavateli.....	54
Graf 14 – Stoupající agrese	54

Přílohy

Příloha č. 1 – Pokrytí mobilní sítě⁸¹



⁸¹ DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *Mobilní signál v metru* [online]. Praha, 2020 [cit. 2021-01-05]. Dostupné z WWW: <<https://www.dpp.cz/cestovani/mobilni-signal-v-metru0>>

Příloha č. 2 – Fotografie linky č. 2 – samoobslužný provoz bez průvodčího⁸²



⁸² DOPRAVNÍ PODNIK HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, A. S. *Historie městské hromadné dopravy v Praze* [online]. Praha, 2020 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<https://www.dpp.cz/zabava-a-zazitky/historie-dpp/historie-mestske-hromadne-dopravy-v-praze>>.

Příloha č. 3 - Kontrolní odznak v průběhu let⁸³



Odznak platný k roku 1. 1. 2021

⁸³ REVISOR.CZ, Dopravní podnik hlavního města Prahy [online], 2021 [cit. 2021-01-13]. Dostupné z WWW: <<http://www.revisor.cz/odznaky/odznaky-a.htm>>.

Příloha č. 4 – Dotazník

Vážení kolegové,

rád bych Vás tímto požádal o vyplnění dotazníku, který bude podkladem pro mou bakalářskou práci: „Agrese a násilí vůči přepravním kontrolorům veřejné dopravy na území hlavního města Prahy.“

Jedná se o anonymní dotazník a jeho výsledky budou použity pouze k mé bakalářské práci.

S případnými nejasnostmi se na mě můžete obrátit na emailové adrese: jirkadlec@seznam.cz.

Děkuji za Váš čas a ochotu při vyplnění dotazníku.

Identifikační údaje

Zvolenou odpověď označte

1) V jakém rozmezí se pohybuje Váš věk?

- do 30 let 31 – 40 let 41 – 50 let
- 51 a více let

2) Jak dlouho pracujete jako přepravní kontrolor u Dopravního podniku hl. města Prahy, a. s.?

- 0 – 5 let 6 – 10 let 11 let a více

Zjištění informací týkající se agrese a násilí cestujících

3) Byl vůči Vám někdy nějaký cestující agresivní?

- ano ne

4) Byl jste někdy fyzicky napaden cestujícím, pokud ano kolikrát? (Pokud zvolíte odpověď ne, přesuňte se k otázce č. 5.)

- ano ne

počet fyz. napadení:

4a) Byl jste fyzicky napaden i v minulém roce, tedy v roce 2020, pokud ano, kolikrát?

- ano ne

počet v roce 2020:

4b) Vznikla Vám díky nějakému napadení ze strany cestujícího pracovní neschopnost, pokud ano, kolikrát?

ano ne

počet kolikrát v prac. neschopnosti:

4c) Vznikla Vám pracovní neschopnost způsobená napadením ze strany cestujícího i v roce 2020?

ano ne

počet kolikrát v prac. neschopnosti v roce 2020:

4d) Bylo některé z těchto fyzických napadení ze strany cestujícího řešeno Policií ČR, pokud ano, kolikrát?

ano ne

počet řešených případu PČR:

4e) Vyústilo některé z Vašich napadení ze strany cestujícího až před soudní řízení, pokud ano, kolikrát?

ano ne

počet řešených případu před soudem:

4f) Hlásíte vždy všechna fyzická napadení ze strany cestujícího svému zaměstnavateli?

ano ne

5) Máte pocit, že za dobu, kterou pracujete jako přepravní kontrolor u Dopravního podniku hlavního města Prahy, a. s., má agrese cestujících stoupající tendenci?

ano ne

Děkuji za Váš čas, který jste věnovali vyplnění dotazníku.

zákon č. 266/1994 Sb.

Zákon o dráhách

ze dne 14. prosince 1994

(výňatek ze znění platného do 31. 12. 2021)

§ 37

Přepравní řád

(1) Podmínky, za nichž se přepravují osoby a jejich zavazadla ve veřejné drážní osobní dopravě a věci ve veřejné drážní nákladní dopravě, stanoví přepravní řády.

(2) V přepravním řádu pro přepravu osob a jejich zavazadel ve veřejné drážní osobní dopravě se uvede zejména

a) vznik, obsah a ukončení přepravní smlouvy, způsob prokazování jejího vzniku, včetně úpravy vztahů mezi dopravcem a cestujícím,

b) náležitosti jízdního dokladu pro přepravu osob, způsob placení jízdného a posuzování platnosti jízdních dokladů,

c) náležitosti přepravního dokladu pro přepravu zavazadel, způsob placení přepravného,

d) právo na obsazení míst k sezení v drážním vozidle a podmínky pro poskytování rezervačních a ubytovacích služeb ve vlacích,

e) podmínky přepravy dětí, cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace,

f) způsob vracení jízdného a přepravného při neprovedení přepravy osob, jejich zavazadel, včetně živých zvířat,

g) rozsah a podmínky přepravy ručních zavazadel a cestovních zavazadel a jejich druhy,

h) podmínky a způsob používání sdělovacích, bezpečnostních a informačních zařízení cestujícími na dráze a v drážních vozidlech,

i) věci vyloučené z přepravy zavazadel,

j) zvláštní podmínky pro přepravu zavazadel, kterými jsou nebezpečné věci, snadno zkazitelné věci, živá zvířata, vozíky pro invalidy, dětské kočárky, jízdní kola, osobní automobily,

⁸⁴ Česko. Zákon č. 266 ze dne 14. prosince 1994 o dráhách. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1994, částka 79. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-266/zneni-20200701>>.

k) rozsah nároků cestujícího vůči dopravci z přepravní smlouvy o přepravě osob a z přepravní smlouvy o přepravě zavazadel a způsob jejich uplatňování,

l) vztah mezi dopravci ve veřejné drážní dopravě při plnění jedné přepravní smlouvy.

(3) V přepravním řádu pro přepravu věcí ve veřejné drážní nákladní dopravě se uvede zejména

a) vznik, obsah a ukončení přepravní smlouvy, včetně úpravy vztahů mezi dopravcem a odesílatelem nebo příjemcem při uzavírání, plnění a ukončení přepravní smlouvy,

b) náležitosti přepravního dokladu pro přepravu věcí, způsob placení přepravního,

c) věci z přepravy vyloučené,

d) podmínky pro přepravu nebezpečných věcí, zemřelých osob, snadno zkazitelných věcí, živých zvířat, odpadů, kolejových vozidel na vlastních kolech, věcí mimořádných rozměrů, neobvyklé hmotnosti nebo zvláštní povahy,

e) podmínky pro ustanovení, působnost a získání odborné způsobilosti bezpečnostního poradce pro přepravu nebezpečných věcí,

f) způsob převzetí zásilky dopravcem a její vydání příjemci,

g) odpovědnost dopravce při škodě na zásilce a jiné škodě,

h) rozsah nároků odesílatele nebo příjemce vůči dopravci a způsob jejich uplatňování,

i) vztah mezi dopravci v nákladní drážní dopravě při plnění jedné přepravní smlouvy.

(4) Průvodčí drážního vozidla, osoba, která řídí drážní vozidlo, nebo jiná osoba ve veřejné drážní osobní dopravě pověřená dopravcem a vybavená kontrolním odznakem nebo průkazem dopravce (dále jen "pověřená osoba") je oprávněna dávat cestujícím pokyny a příkazy k zajištění jejich bezpečnosti, bezpečnosti ostatních cestujících a bezpečnosti a plynulosti dopravy. Pověřená osoba je oprávněna

a) vyloučit z přepravy cestujícího, který se na výzvu pověřené osoby neprokáže platným jízdním dokladem a nesplní povinnost zaplatit jízdné a přírážku,

b) vyloučit z přepravy cestujícího nebo uložit cestujícímu zaplacení přírážky, pokud přes upozornění nedodrží přepravní řád, pokyny a příkazy pověřené osoby, znečišťuje drážní vozidlo nebo pokud svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo ostatní cestující jinak obtěžuje; vyloučením z přepravy nesmí být ohrožena bezpečnost a zdraví cestujícího,

c) nepřipustit k přepravě nebo vyloučit z přepravy zavazadlo cestujícího nebo zvíře s ním přepravované, pokud jsou překážkou bezpečné přepravy cestujících nebo ohrožují zdraví cestujících nebo pokud jejich přepravu neumožňují přepravní podmínky,

d) uložit cestujícímu, který se neprokal platným jízdním dokladem, zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému nebo vyžadovat od cestujícího osobní údaje potřebné k vymáhání jízdného a přírážky k jízdnému, pokud cestující nezplatí na místě; osobními

údaji potřebnými k vymáhání jízdného a přírážky k jízdnému se rozumí jméno, příjmení a datum a místo narození, adresa pro doručování⁽⁶ⁱ⁾, číslo osobního dokladu a u osob, které nedosáhly plnoletosti, osobní údaje zákonného zástupce v rozsahu jméno, příjmení, datum narození a adresa pro doručování.

(5) Cestující je povinen při nástupu do drážního vozidla, pobytu v něm a při výstupu z drážního vozidla chovat se tak, aby neohrozil svou bezpečnost, bezpečnost jiných osob, bezpečnost a plynulost drážní dopravy, a dbát přiměřené opatrnosti dané povahou drážní dopravy. Cestující je dále povinen

a) dbát pokynů a příkazů pověřené osoby, které směřují k zajištění bezpečnosti a plynulosti drážní dopravy, jeho bezpečnosti nebo bezpečnosti ostatních cestujících,

b) na výzvu pověřené osoby se prokázat platným jízdním dokladem; neprokáže-li se platným jízdním dokladem z příčin na své straně, zaplatit jízdné z nástupní do cílové stanice nebo, nelze-li bezpečně zjistit stanici, kde cestující nastoupil, z výchozí stanice vlaku a přírážku k jízdnému, nebo pokud nezaplatí cestující na místě, prokázat se osobním dokladem a sdělit osobní údaje potřebné k vymáhání jízdného a přírážky k jízdnému [odstavec 4 písm. d)],

c) na výzvu pověřené osoby zaplatit přírážku za nedodržování přepravního řádu.

d) na výzvu pověřené osoby ji následovat na vhodné pracoviště veřejné správy ke zjištění totožnosti, anebo na výzvu pověřené osoby setrvat na vhodném místě do příchodu osoby oprávněné zjistit totožnost cestujícího, a to nesplní-li povinnosti uvedené v písmenu b).

(6) Výše přírážky stanoví dopravce v přepravních podmínkách. Výše přírážky nesmí přesáhnout částku 1500 Kč. Přírážka za porušení podmínek stanovených přepravním řádem činí nejvýše 1500 Kč.

(7) Vláda vydá nařízením přepravní řád pro veřejnou nákladní drážní dopravu. Ministerstvo dopravy vydá vyhláškou přepravní řád pro veřejnou drážní osobní dopravu. Podrobnosti přepravních podmínek mohou být stanoveny ve smluvních přepravních podmínkách.

(8) Osoba oprávněná zjistit totožnost cestujícího podle zvláštního právního předpisu je oprávněna sdělit osobní údaje podle odstavce 4 písm. d) pověřené osobě.

(9) Dopravce je oprávněn pro účely vymáhání zaplacení jízdného a přírážky k jízdnému zpracovávat osobní údaje podle odstavce 4 písm. d).