

Metodická pomůcka pro zajištění veřejných služeb v přepravě cestujících přístupných pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace ve veřejné linkové dopravě

I. Úvod

Cílem této informace je obecným způsobem popsat východiska pro zajištění přístupné objednávky veřejných služeb v přepravě cestujících ve veřejné linkové dopravě. Dokument by měl objednatelům veřejných služeb a dopravcům poskytnout základní informace k zajištění přístupnosti přepravních služeb. Text se vztahuje na objednávku služeb v přepravě cestujících ve veřejné linkové dopravě a rozšiřuje metodickou pomůcku pro objednávku přístupné veřejné dopravy z roku 2019. Informaci bude Ministerstvo dopravy pravidelně aktualizovat, upravovat a doplňovat v návaznosti na diskusi s jejími uživateli a organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením tak, aby bylo možno reagovat na vývoj v této oblasti a případné nové problematické oblasti, které se při aplikaci právních předpisů v oblasti zajišťování přístupnosti veřejných služeb v přepravě cestujících objeví.

II. Přehled právních norem, které se týkají zajišťování dopravní obslužnosti a povinností ve vztahu k přepravě osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1370/2007 ze dne 23. října 2007, o veřejných službách v přepravě cestujících po železnici a silnici a o zrušení nařízení Rady (EHS) č. 1191/69 a č. 1107/70, ve znění Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2338 (dále jen „nařízení č. 1370“).

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (dále jen „nařízení č. 181“).

Předpis Evropské hospodářské komise Organizace spojených národů (EHK OSN) č. 107 – Jednotná ustanovení pro schvalování vozidel kategorie M2 nebo M3 z hlediska jejich celkové konstrukce (dále jen „předpis č. 107“).

Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o veřejných službách“).

Nařízení vlády č. 63/2011 Sb., o stanovení minimálních hodnot a ukazatelů standardů kvality a bezpečnosti a o způsobu jejich prokazování v souvislosti s poskytováním veřejných služeb v přepravě cestujících, ve znění nařízení vlády č. 49/2015 Sb. (dále jen „nařízení o standardech“).

Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o přístupnosti“).

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb¹(dále jen Směrnice EAA).

III. Vymezení přístupnosti pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace

Nařízení č. 181 definuje osobu se zdravotním postižením a osobu se sníženou pohyblivostí jako osobu, jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku jakéhokoli tělesného postižení (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného), mentálního postižení či nezpůsobilosti, popřípadě jakékoli jiné příčiny zdravotního postižení nebo věku a jejíž stav vyžaduje, aby jejím potřebám byla věnována odpovídající pozornost a byly jí přizpůsobeny služby, které jsou poskytovány všem cestujícím.

Objednávka veřejných služeb v přepravě cestujících se primárně řídí ustanoveními nařízení č. 1370 a zákona o veřejných službách. Čl. 4 odst. 6 nařízení č. 1370 udává povinnost příslušným orgánům zahrnout v dokumentaci nabídkového řízení a ve smlouvách o veřejných službách normy kvality, příp. kritéria kvality, a sociální normy, které mají provozovatelé veřejných služeb splňovat. Nařízení tedy dává objednatelům veřejných služeb možnost stanovit standardy kvality, které však musí objednatel vždy zahrnout do dokumentace nabídkového řízení a do smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících.

i V případě zadávacího řízení připomínáme platnost **§ 93 zákona č. 134/2016 Sb.**, o zadávání veřejných zakázek, který **ukládá povinnosti zadavateli veřejné zakázky ve vztahu k zajištění přístupnosti** v rámci nabídkového řízení. Jedná se **o stanovení technické specifikace zohledňující přístupnost předmětu veřejné zakázky** a současně, **pokud jsou závazné požadavky na přístupnost osobám se zdravotním postižením upraveny předpisem Evropské unie, je zadavatel povinen příslušné technické podmínky řešit odkazem na tento předpis.**

Konkrétnější požadavky z hlediska objednávky veřejných služeb v přepravě cestujících stanovuje zákon o veřejných službách jako standardy kvality a bezpečnosti, které jsou uvedeny v příloze zákona o veřejných službách a podrobně rozebrány v nařízení o standardech.

Nařízení o standardech stanovuje minimální požadavky na počet objednaných vozidel pro veřejnou linkovou dopravu, městskou hromadnou dopravu a drážní dopravu. Nastavené hodnoty představují minimum možného a objednatelé je mohou zpřísnit. Každé zpřísnění by mělo být uvedeno v dokumentaci nabídkového řízení a ve smlouvě o veřejných službách v přepravě cestujících.

Obecné požadavky uvedené v zákoně o veřejných službách stanovují, že

- ve vozidle musí být vyhrazena a označena místa k sezení pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace,
- ve vozidle musí být umožněna přeprava dětského kočárku s dítětem,
- vozidla pro cestující s omezenou schopností pohybu nebo orientace musí být označena symbolem přístupnosti,
- nevidomé cestující osobě musí dopravce umožnit přepravu vodícího psa, který ji doprovází.

¹ V době vydání pomůcky nebyla směrnice EAA do Českého právního systému transponována. Transpozice se předpokládá v průběhu roku 2022.

Nařízení o standardech vymezuje počty vozidel, která musí umožnit přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace následovně:

- Ve veřejné linkové dopravě na základě smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících uzavřené po 1. lednu 2015 s obcí, pokud ve smlouvě předpokládaný rozsah veřejných služeb v přepravě cestujících nepřekročí 70 000 km za rok je přístupné minimálně 1 z každých 6 vozidel využitých dopravcem k poskytování těchto služeb.²
- Ve veřejné linkové dopravě na základě smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících uzavřené s obcí, pokud ve smlouvě předpokládaný rozsah veřejných služeb v přepravě cestujících překročí 70 000 km za rok je přístupná minimálně polovina z vozidel využitých dopravcem k poskytování těchto služeb.²
- Ve veřejné linkové dopravě na základě smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících uzavřené po 1. lednu 2015 s krajem, nebo společně s krajem a obcí je přístupné minimálně 1 z každých 6 vozidel využitých dopravcem k poskytování těchto služeb.²

i Z hlediska smlouvy o veřejných službách je nutné zajistit stanovení garantovaných spojů, které budou obsluhovány nízkopodlažními vozidly. To usnadní cestování maminkám s kočárky, osobám se sníženou mobilitou a seniorům.

Pro zajištění přístupné dopravní služby je třeba cestujícím s omezenou schopností pohybu nebo orientace (dále jen OOSPO) umožnit **využívat dopravní služby samostatně bez cizí pomoci. Přístupná tak musí být nejen vozidla, ale systém odbavení a systémy pro poskytování informací** (Pro zajištění přístupnosti je třeba zajistit osazení informačních center a prodejních míst indukční smyčkou, odbavovací systémy a panely poskytující informace by měly být mimo optické informace doplněny o akustické výstupy atd., do budoucna musí splnit podmínky Směrnice EAA, tedy tyto výstupy obsahovat).

IIIa. Prostorově bezbariérová úprava vozidel

Vozidla vymezena nařízením vlády (v textu uvedená v části III) musí umožňovat přepravu OOSPO, včetně osob na vozíku, v souladu s parametry uvedenými v předpisu č. 107.

i Novelizovaná vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu umožňuje přepravu nejen jízdních kol, kočárků a ortopedických vozíků. Pokud to parametry nasazovaných vozidel umožňují, je možné ve smluvních přepravních podmínkách definovat přepravu koloběžek, i případně různých tříkolek, postupem podle § 11 odst. 4 předmětné vyhlášky.

IIIb. Akusticky podávané informace

Zákon o veřejných službách v přepravě cestujících vyžaduje, aby vozidla uvedená do provozu po 1. červenci 2010, byla vybavena zařízením, které umožňuje akustické podávání informací cestujícím v průběhu jízdy.

Pro zajištění přístupnosti doporučujeme vozidla vybavit tzv. povelovou soupřavou pro nevidomé, která je připojena k řídicí jednotce vozidel a obsahuje venkovní a vnitřní hlásič. Venkovní hlásič je určen pro nevidomé cestující a bývá umístěn zpravidla u prvních dveří

² Do celkového počtu vozidel využitých dopravcem k poskytování veřejných služeb v přepravě cestujících podle odstavce 6 se nezapočítávají vozidla, jejichž první registrace byla provedena před 1. lednem 2015. Nařízení o standardech v §3 rovněž vymezuje minimální průměrné stáří vozidel v linkové dopravě, které dopravce provozuje v rámci závazku veřejné služby. Pro určení stáří vozidla je rozhodné datum jeho první registrace

vozidla. Po jeho aktivaci vysílačkou pro nevidomé (VPN) jí sdělí číslo linky a směr jízdy vozidla.


Podmínky použití akustických prvků se řídí přílohou č. 1 k vyhlášce č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.

IIIc. Vizuální informace

Ze zákona o veřejných službách a zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě musí být vozidlo označeno alespoň označením linky a názvem cílové zastávky spoje, takové označení musí být na čele vozidla čitelné i za tmy.

Nad rámec zákona o veřejných službách je třeba mít při instalaci vizuálních informačních zařízení i statických informačních tabulí na paměti jejich snadnou viditelnost před nástupem do dopravního prostředku.

Při vybavení vozidel vizuálním informačním systémem (display, obrazovka) by mělo být samozřejmostí informování cestujících nejen o trase spoje a následující zastávce, ale zejména o případné mimořádné situaci a podávání varovných informací. Informaci o mimořádné situaci je cestujícím možné vizuálním informačním zařízením předat formou textové informace, nebo grafickým odlišením, např. formou piktogramu zobrazeného na vizuálním informačním panelu, nebo změnou fontu písma. V případě volby piktogramu je nutné, aby dopravce nebo objednatel dopravy informoval o významu takového piktogramu organizace zastupující osoby se sluchovým postižením. Informace zobrazované na vizuálních informačních zařízeních by měly obsahem odpovídat akustickému hlášení.

-  Vizualní informační systémy používané pro informování cestujících o trase, by neměl být využíván jako reklamní poutač, protože takové použití může mást seniory a osoby s mentálním postižením.

IIIId. Hmatové prvky

Přístupnost vozidel pro OOSPO zajišťují i hmatové prvky. Označení důležitých nápisů a ovládacích prvků³ vystouplým reliéfním písmem a braillovým písmem.

IV. Povinnosti dopravce v oblasti přístupnosti uplatňované i mimo smlouvu o veřejných službách v přepravě cestujících

Povinnosti vztahující se k přístupnosti informací poskytovaným cestujícím a to i v komerční dopravě jsou dány nařízením č. 181, a jsou zavedeny ve vztahu k zajištění přístupnosti internetových stránek podle zákona o přístupnosti. Z hlediska odbavovacích systémů a poskytování v přepravě cestujících služeb budou uvedeny i ve Směrnici EAA.

IVa. Přístupnost internetových stránek a mobilních aplikací

Povinnost mít přístupné internetové stránky a mobilní aplikace je upravována zákonem o přístupnosti. Podle § 3 odst. 1 zákona o přístupnosti se povinnosti týkají i dopravců, kteří byli zřízeni zákonem, založeni státem, územně samosprávným celkem nebo právnickou osobou zřízenou zákonem, nebo státem, územním samosprávným celkem.

³ Označení dveří, míst k sezení, bezpečnostních prvků, oddílů, ovládací prvky dveří apod.

Internetové stránky musí být přístupné podle normy EN 301 549 V1.1.2 (2015-04). Povinnosti stanovené zákonem o přístupnosti vztahující se k internetovým stránkám se použijí od 23. září 2019, ustanovení vztahující se k mobilním aplikacím se použijí od 21. června 2021.⁴

Všichni dopravci budou muset reflektovat ustanovení Směrnice EAA, směřující k přístupnosti internetových stránek podle výše uvedené evropské normy.

IVb. Informace v mimořádných situacích

Pro OOSPO je důležité získání informací zejména během mimořádných událostí. Při poskytování informací o mimořádných událostech je důležité, aby byly podávány pochopitelnou formou a vždy dvojnásobným způsobem (vizuálně i akusticky). Dopravce musí využít všechna zařízení instalovaná ve vozidle k podání příslušné informace (akustický, vizuální systém) a informace podávané různými cestami musí být rovnocenné. Tímto způsobem je možné předejít zmatení cestujících, zejména OOSPO.

Vzhledem k tomu, že OOSPO mohou na příslušné informace o mimořádnosti reagovat různě, je vhodné provádět školení personálu dle příslušných ustanovení evropských předpisů.

- ① Vhodným použitím informačních systémů a jejich kombinací (kapitoly IIIb a IIIc) se předejde zvýšeným požadavkům na řidiče. Cestující jsou informováni přímo informačním zařízením. Informování pomocí informačního zařízení je výhodnější i z hlediska kvality a srozumitelnosti předávání informací, než při ústním podání od kabiny řidiče.

Informace o výlukách by měly být přístupné široké veřejnosti, z hlediska jednodušší orientace je vhodné doplnit mapu s vyznačenou úpravou linkového vedení.

IVc. Odbavení cestujících

Nákup jízdních dokladů i případné odbavovací systémy dopravce musí být přizpůsobeny potřebám OOSPO tak, aby zejména osoby se zdravotním postižením byly schopny samostatného odbavení. Některé nové technologie působí jako bariéra (např. dotyková obrazovka pro osoby se zrakovým postižením, pro seniory a pro osoby se sníženou motorikou horních končetin), proto je vhodné zvážit kombinaci vhodných způsobů odbavení, aby OOSPO mohly dopravní služby samostatně a bezpečně využívat.⁵ Současně se připravuje transpozice Směrnice EAA, která bude mít dopad na odbavení cestujících.

IVd. Školení zaměstnanců

Mezi povinnosti dopravců patří pravidelná školení řidičů a dalšího personálu dopravce v souladu s přílohou II nařízení č. 181, které má řidiče a personál dopravce připravit na poskytování pomoci i komunikační dovednosti ve vztahu k OOSPO.

- ① Nad rámec povinností je nutné na základě zkušeností z praxe připomenout, že držitelé průkazu ZTP/P nejsou povinni mít během přepravy průvodce. Nepřítomnost průvodce nesmí být důvodem vyloučení cestujícího držitele průkazu ZTP z přepravy!

⁴ Požadavky stanovené v zákoně o přístupnosti se vztahují i na právnické osoby vykonávající funkci koordinátora integrovaného dopravního systému, pokud splňují podmínky založení podle § 3 zákona o přístupnosti. Internetové stránky obsahující informace pro OOSPO musí být v souladu s pokyny Web Content Accessibility Guidelines, které zohledňují potřeby osob se sluchovým a/nebo zrakovým postižením.

⁵ Například je možné zřídit specializované komunikační systémy pro osoby se sluchovým postižením, které podléhají úpravě zákona č. 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, ve znění zákona č. 384/2008 Sb.

Současně je doporučeno seznámit řidiče a personál dopravce s problematikou kategorizace kompenzačních pomůcek elektrických vozíků a jejich přepravitelnosti ve veřejné linkové dopravě doprovázen.

Pro všechny skupiny osob se zdravotním postižením a i osoby s omezenou schopností pohybu je důležitá přesnost najíždění vozidel do zastávek a jejich zastavení u označníku.

VI. Závěr

Problematika zajištění přístupných služeb v přepravě cestujících ve veřejné linkové dopravě, vč. vymezení podmínek pro přístupnost, je řešena v prováděcím předpisu k zákonu o veřejných službách, nařízení o standardech. Kromě nařízení o standardech platí ustanovení evropského nařízení č. 181. Jedná se o nastavení základních (minimálních) požadavků, další povinnosti může objednatel dopravci stanovit ve smlouvě o veřejných službách v přepravě cestujících.

Objednatel veřejné služby by měl ke dni účinnosti smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících požadovat od dopravce prokázání plnění standardu kvality a bezpečnosti vztahující se k přepravě OOSPO podle zákona o veřejných službách, evropského nařízení o právech cestujících (nařízení č. 181) a podmínek stanovených ve smlouvě.

Nedodržení povinností dopravce vztahujících se k přepravě OOSPO je nejen nedodržením smluvních podmínek smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících, ale také přestupkem podle § 34f zákona o silniční dopravě při porušení ustanovení nařízení č. 181 ve veřejné linkové dopravě.

Na úrovni Evropské unie má zájem na dalším zpřísnování podmínek pro zajištění přístupnosti služeb, to potvrzuje Směrnice EAA (Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb). Tato směrnice bude v nejbližším období transponována do českého právního řádu a bude mít dopad do systémů odbavení a poskytování informací ve veřejné linkové dopravě.

Zajištění přístupných veřejných služeb je jedním z úkolů pro zajištění dopravní obslužnosti území veřejnými službami. Jednotlivá přijatá opatření mohou zjednodušit cestování široké veřejnosti, nejen osobám se zdravotním postižením, proto se na ně při objednávce nesmí zapomínat, a tato opatření by měla být dále rozvíjena.

Nesmí se zapomínat na to, že přístup k informacím v dopravě je součástí základu bezpečného, samostatného a nediskriminačního cestování pro všechny (tzn. jak najít a použít zastávku, terminál, odjezdové stání, odjezdovou informační tabuli?).

Opatření přijatá primárně pro osoby se zdravotním postižením slouží i dalším uživatelům dopravy, například seniorům, cestujícím s objemnými zavazadly, cestujícím s kočárky s dětmi apod.