

Dépeočko



Monika VOJTOVÁ

Jak změnila vyřizování
zákaznických požadavků v rámci
MHD první samoobslužná zóna
v České republice?

str. 12–13



dopol

Zákaznické centrum

se samoobsluhou

OSTRAVA!!!



Každý z nás prodává

Vážení kolegové, s přáním všeho nejlepšího do nového roku mám pro vás několik pozitivních zpráv. Asi tou nejzásadnější zprávou je, že jsme stejně jako v minulém roce přepravili 90 milionů cestujících. To je hranice, kterou jsme v posledních letech několikrát atakovali, ale především je to také známka toho, že MHD v Ostravě je stále populární.

Dobrou zprávou je, že nám roste počet platících cestujících. Díky aktivní tarifní politice města jsme v loňském roce po delší době překonali v tržbách hranici 450 milionů korun. Mám z toho radost nejen proto, že tržby jsou faktorem, který přispívá k našemu rozvoji, ale také proto, že mají nově vazbu i na růst mezd zaměstnanců.

Z těchto důvodů věřím, že trend výnosů z jízdného poroste i v letošním roce. Vždyť navíc díky nové kolektivní smlouvě, ve které je přímo ustanovení o provázanosti tržeb s výší mezd, by měli všichni zaměstnanci vnímat svou osobní motivaci k tomu, aby dopravní podnik dosahoval vyšší částky za prodané jízdenky. Každý z nás totiž prodává – každým rozhovorem, každým kontaktem, každou aktivitou můžeme přímo nebo nepřímo přispět k růstu výnosů. Věřím, že se nám každodenní prací bude tento cíl dařit naplňovat během celého tohoto roku i v letech následujících, a bude nás to bavit. Vždyť je to společné dílo.

Váš Daniel Morys

- 3 Na naše linky vyrazíme častěji, asistenti přepravy získávají respekt
Bezpečná MHD
- 4 **ANKETA:** Novoroční poselství
- 5 Online měření obsazenosti je součástí moderní MHD
*Vánočka mezi nejhezčími
Soutěž Vánoční tramvaj 2023*
- 6 Čtyřicet „kronik“ života za volantem
Představujeme řidiče Rudolfa Heiduczka
- 7 Křišťálový pantograf 2024
Posílejte návrhy na ocenění
- 8 Dvacet pět darovaných tramvajů už je na Ukrajině
*Pomáháme městu Konotop
Jak jezdíme od března?
Po nové lávce bezpečně na střechu*
- 9 Průvodce novou organizační strukturou
Nejdůležitější změny
- 10 Do nového roku s novou kolektivní smlouvou
*Co se mění od ledna 2024
Profesionalita a dobrý výkon se vyplatí*
- 11 Číslo měsíce
- 12 **TÉMA:** I rozzlobený zákazník od nás častokrát odchází s úsměvem
Rozhovor s Monikou Vojtovou
- 14 Nové tváře v čele IT oddělení
*„Výměna stráží“ na střediscích
Nové provozy
Defibrilátory zachraňují životy
Novinka ve vybavení dispečerů*
- 15 **PORTRÉT:** Předchozí pracovní zkušenosti mi hodně pomáhají vžít se do kůže zákazníka
Nový vedoucí odboru David Miško
- 16 Zablíká, zapípá... antikolizní systém pod drobnohledem
Jak systém funguje
- 18 V odměňování řidičů zavádíme žolíky
*Jedničku dostali výpravčí v Porubě
Hodnocení výpraven
Benefity mají limity, hlídáme je za vás*
- 19 Seniorní výpravčí jsou „rychlou spojkou“ v komunikaci
- 20 **VÝROČÍ:** Ostravská MHD je „dáma v letech“, ale s každými narozeninami v lepší kondici
Slavíme celý rok 2024
- 21 **SERIÁL:** Jezdíte „na čas“? Víme, kdy projedete každou zastávkou
Co umí Microsoft Power BI
- 22 Zprávy z facebooku
*Pochvaly a poděkování
Slovníček ostravského dopraváka*
- 24 Křížovka
Jubilea

dpo.cz/13oletMHD





Asistenti přepravy se vydávají do našich vozů nejen v noci, ale kontrolují a pomáhají cestujícím i na denních linkách.

NA NAŠE LINKY VYRÁŽÍME ČASTĚJI, ASISTENTI PŘEPRAVY ZÍSKÁVAJÍ RESPEKT

Asistenti přepravy vyloučili vlani v rámci nočních bezpečnostních akcí z našich vozů v průměru o pět procent cestujících méně než v roce 2022 a o sedm procent méně než v roce 2021, kdy akce začaly.

Dohlížíme na bezpečnost

Zkontrolovaných cestujících během nočních akcí přibývá, v uplynulém roce jich bylo přes 12 700. Stejně jako loni, i letos plánujeme akcí deset, první proběhla v pátek 26. ledna. Akce pořádáme ve spolupráci s Městskou policií Ostrava, jejichž strážníci asistenty doprovázejí. Loni proběhlo celkem osm nočních bezpečnostních akcí, a k tomu navíc dvě týdenní. Průměrně bylo vyloučeno 10 procent cestujících, nejméně od zahájení této aktivity dopravce. V roce 2022 bylo akcí šest, v roce 2021 proběhly čtyři.

„Při zavedení nočních bezpečnostních akcí jsme chtěli skrze asistenty přepravy cestujícím ukázat, že nám na jejich bezpečí záleží. Asistenti přepravy se v našich vozech pohybují v rámci běžných směn, nad rámec pořádáme noční a týdenní bezpečnostní akce. Naše průzkumy ukazují, že 84 procent cestujících službu asistentů přepravy vítá a považuje ji za potřebnou. To se nám potvrzuje i v praxi, kde se sami asistenti setkávají s pozitivním přijetím, cestující jsou na ně zvyklí a respektují je,“ říká Daniel Morys, generální ředitel DPO.

„V noci týmy strážníků a asistentů primárně dohlížejí na bezpečnost při přepravě. To je pro nás klíčové. Klesající tendence vyloučených je pro nás pozitivní zprávou a ukazatelem, že pravidelné noční bezpečnostní akce mají smysl. Podporujeme Dopravní podnik Ostrava i Městskou policii Ostrava, aby v této činnosti pokračovali,“ uvádí primátor města Ostravy Jan Dohnal.

Asistenti pomáhají

Asistenti přepravy kontrolují dodržování přepravních podmínek, nepokutují a mimo jiné cestujícím pomáhají například s nástupem a výstupem, nebo i s koupí jízdného. V rámci nočních akcí se pohybují spolu se strážníky na různých linkách MHD. „Každá akce je zaměřena na určitou oblast, nejčastěji jde o centrum města, ale i nejlidnatější městské obvody Poruba a Jih. Právě toto nastavení nám dává smysl i do budoucna. Je potřeba, aby měli tuto službu k dispozici cestující z celé Ostravy. Spolu s kamerami ve vozech považujeme tyto kroky za klíčové v oblasti zvyšování bezpečnosti. Nad tento rámec připravujeme rovněž opatření směřující k eliminaci

deliktního jednání již před nástupem do vozidla,“ doplňuje Lukáš Semerák, předseda dozorčí rady DPO.

Pocit bezpečí zvyšují strážníci

„S dopravním podnikem spolupracujeme dlouhodobě. Kromě speciálních nočních a týdenních akcí poskytujeme součinnost asistentům přepravy rovněž i v rámci běžného výkonu služby. V roce 2023 tak proběhlo téměř osm set padesát těchto součinností a díky této spolupráci zvyšujeme pocit bezpečí nejen asistentů přepravy, ale i samotných cestujících. Naše spolupráce jde ale ještě dále, kdy asistenty přepravy školíme ze základů právních norem, chování v krizových situacích a ze základů sebeobrany,“ uzavírá Miroslav Plaček, ředitel Městské policie Ostrava.

Letos poprvé v centru a v Mariáňkách

První noční bezpečnostní akce roku 2024 proběhla v noci z pátku 26. ledna na sobotu 27. ledna. Zúčastnilo se jí 11 asistentů přepravy a 6 strážníků. Zaměřili se primárně na tramvajové linky v centru města a Mariánských Horách, konkrétně v úseku mezi zastávkami Hulváky, Karolina a Křížkova. Asistenti zkontrolovali 55 spojů a 1 613 cestujících. Za nedodržování přepravních podmínek vyloučili 222 pasažérů.

Tereza Šnoblová

NOVOROČNÍ POSELSTVÍ

S příchodem roku 2024 jsme oslovili našeho „generálního“ i všechny úsekové ředitele, aby nám odpověděli na dvě anketní otázky. Přečtěte si jejich novoroční poselství.

1. Co byste v novém roce popřál zaměstnancům DPO?
2. Co bude (za váš úsek) hlavním tématem roku 2024?



Daniel Morys
generální ředitel

1.) Naším lidem přeji hlavně zdraví, rovnováhu ve vztazích a celkovou spokojenost. Věřím, že DPO svým zázemím, které zaměstnancům poskytuje, k tomu také určitou mírou přispěje.

2.) Hlavním tématem roku 2024 v Ostravě je mistrovství světa v ledním hokeji, které se zde bude konat po dlouhých letech. DPO bude vozit fanoušky z řady zemí a my tak máme obrovskou šanci udělat Ostravě skvělou reklamu v zahraničí. Budete to od nás vyžadovat velké nasazení, trpělivost a profesionalitu. Jsem přesvědčen, že této odpovědnosti se zhostíme na výbornou 😊.



Roman Šula
ředitel úseku ekonomika
a zákaznické služby

1.) Uplynulý rok byl po třech perných letech konečně rokem, kdy se alespoň v oblasti hospodaření společnosti věci vrátily „do normálu“. Tržby z jízdného již převýšily výsledky předcovidového

roku 2019 a i v oblasti energií se situace uklidnila. Věřím, že i rok 2024 se bude nést v tomto duchu a nečeká nás žádná „divočina“ 😊. Děkuji kolegům za spolupráci v uplynulém roce a přeji všem zaměstnancům a jejich rodinám pevné zdraví a spoustu důvodů k radosti v roce nadcházejícím.

2.) Zásadním v letošním roce bude uzavření Smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících se statutárním městem Ostravou na následujících 15 let. Jedná se o klíčový smluvní vztah, prostřednictvím kterého si město u nás objednává dopravní výkony. Tato smlouva v podstatě naplňuje smysl naší existence.



Martin Chovanec
ředitel úseku rozvoj a údržba majetku

1.) Všem svým kolegům a zaměstnancům přeji hodně zdraví a životní energie, ať je pro nás čas, který travíme společně, příjemný a naplňující. Přání samozřejmě platí v harmonii radostného pracovního i osobního života.

2.) Ve vozovém parku završujeme současnou etapu ekologizace a obnovy (elektrobuses, parciální trolejbusy, nové tramvaje), na kterou chceme nyní navázat další, novou etapou. V dopravní i obslužné infrastruktuře nás čeká realizace a další příprava již rozpracovaných strategických projektů, jako jsou modernizace tratí, zastávek, sociálních zařízení apod. Směrem k cestujícím samozřejmě chceme i nadále posilovat kvalitu i spolehlivost vozového parku a infrastruktury.



Jan Bílý
ředitel úseku personalistika
a zaměstnanecké služby

1.) Všem zaměstnancům DPO bych chtěl popřát hodně chuti a energie při zvládnutí výzev, které nám život v tomto roce přichystá. Přeji jim, aby všechna opatření, která pro ně připravujeme, vnímali jako přínos a nástroj změny, kterou musíme projít, abychom si uchovali vysokou úroveň naší firmy oproti jiným přepravcům. Ať si zachovají pozitivní přístup k životu a mají co nejvíc příležitostí trávit čas se svými blízkými.

2.) Především péče o stávající zaměstnance a zvyšování atraktivity DPO jakožto zaměstnavatele.



Aleš Hladký
ředitel úseku doprava

1.) V prvé řadě bych chtěl našim zaměstnancům poděkovat za přístup a pracovní nasazení v uplynulém roce. Do roku 2024 bych pak na prvním místě všem, včetně sebe, popřál co nejméně stresu, dále hodně sil a vnitřní energie. V neposlední

řadě také to, aby každý mohl vidět smysl své práce, protože v práci trávíme třetinu svého života, a ten máme každý jen jeden.

2.) Ostravské metro 2.0



Michal Otava

ředitel úseku nákup a správa společnosti

1.) Zaměstnancům přeji především hodně zdraví a klidu doma i v zaměstnání. Ať je práce, kterou dělají, baví a je příjemnou náplní jejich denního života.

2.) Hlavním tématem našeho úseku letos bude dotažení rozdělaných projektů do konce a určení priorit. Pokud bych měl být více konkrétní, půjde o dokončení rekonstrukce vzdělávacího centra, další významnou investicí je rekonstrukce tramvajové trati na ulici 28. října. Nesmím zapomenout ani na dovybavení všech prostředků MHD kamerami. Významnou veřejnou zakázkou, kterou chceme úspěšně realizovat, bude elektronické počítání cestujících.

ONLINE MĚŘENÍ OBSAZENOSTI JE SOUČÁSTÍ MODERNÍ MHD

Novým systémem pro automatické počítání cestujících chceme postupně vybavit celý vozový park. Základem systému budou bezúdržbová, vysoce přesná infračervená čidla nad každými dveřmi vozidla. Získaná data chceme zpřístupnit také veřejnosti. Veřejná zakázka na dodavatele systému už je vypsána.

Data jsou klíčová

Projekt je spolufinancován v rámci Integrovaného regionálního operačního programu EU. Alokovaná dotace je 42,5 milionů korun. Systém automatického počítání cestujících poskytne přehled o konkrétní obsazenosti spojů na všech zastávkách v reálném čase, který bude dále využíván pro datové analýzy.

„V Dopravním podniku Ostrava pracujeme s daty, ta jsou pro nás klíčová. Pro krátkodobé i dlouhodobé plánování dopravy ve městě je dnes už nezbytná přesnější znalost využití našich vozidel. Díky tomu jsme schopni optimalizovat nasazení vozidel na jednotlivé spoje podle jejich kapacity, optimalizovat intervaly mezi spoji, odbourat dlouhodobě nevyužívané spoje a podobně,“ uvádí Daniel Morys, generální ředitel DPO.

Online pro veřejnost

Dnes pro měření využíváme palubní počítač v kabině, do kterého musí řidiči zadávat údaje o obsazenosti

manuálně, nebo data získáváme prostřednictvím tzv. sčítačů, spolupracovníků, kteří na zastávkách zapisují pohyb cestujících. Detailní data jsme využívali například při plánování systému Ostravské metro. „Teď se chceme posunout ještě dál,“ doplňuje Daniel Morys. „Cílíme na systém, který bude bezúdržbový a přesnost měření bude vyšší než 97 procent. Naším dlouhodobým cílem také je, aby data z jednotlivých spojů byla online k dispozici i veřejnosti. My sami například chceme data zveřejňovat v aplikaci MojeDPO nebo v elektronickém jízdním řádu (e-paperu).“

Realizace projektu by měla trvat rok od výběru dodavatele. Poptávaný systém používá dnes již řada dopravních podniků, například v Praze nebo Bratislavě.

Redakce

Vánoční tramvaj 2023

VÁNOČKA MEZI NEJHEZČÍMI

Naše vánočka znovu zabodovala v anketě o nejhezčí Vánoční tramvaj 2023. I když to byla stejně jako loni „medaile bramborová“, čtvrté místo mezi 28 tramvajemi českých i evropských měst je krásný úspěch, který si zaslouží gratulaci i poděkování. První byla již tradičně tramvaj z maďarského Miskolce, stříbro obhájila Plzeň a bronz putoval do Olomouce. Až za naší ostravskou Škodou 39T se z českých měst umístily Praha i Brno. Anketu už po sedmé pořádal Dopravní magazín MHD86.cz.

Redakce





Rudolf Heiduczek se svými řidičskými „kronikami“.

ČTYŘICET „KRONIK“ ŽIVOTA ZA VOLANTEM

Řidič autobusu Rudolf Heiduczek (RH) je jedním z patnácti našich kolegů a kolegyní, kteří v loňském roce oslavili čtyřicet let v našem dopravním podniku. Rodák z Hati u Hlučína a nejmladší (zároveň jediný syn) z deseti dětí během té doby podle svých slov na ostravských linkách MHD s autobusem „objel 43,5krát zeměkouli“ a dva a půl krát urazil vzdálenost ze Země na Měsíc a zpět.

Jak to spočítal? Pan Rudolf si od počátku své pracovní kariéry zaznamenává do notýsku každou odježděnou hodinu i každý ujetý kilometr. Jeden rok = jeden notýsek. A je třeba říct, že jeho malé „kroniky“ jsou do detailu přesné: o tom nás pan Rudolf přesvědčil „křížovou kontrolou“ s výplatními páskami, které si rovněž celých čtyřicet let uchovává.

Vaše původní profese je elektrikář. Co Vás vedlo k tomu, že jste ji „pověsil na hřebík“?

RH: Po absolvování základní vojenské služby (1978–1980) mě oslovil můj velký kamarád a spolužák ze základky, zda bych nechtěl změnit své řemeslo za život za volantem. Cestování a dálky cizích zemí – to znělo pro mladého člověka, kterým jsem tehdy byl, hodně lákavě, jenže chybělo to podstatné: patřičný řidičský průkaz. Takže jsem po odpracování závazku u tehdejšího zaměstnavatele nastoupil 1. července 1983 do Dopravního

podniku města Ostravy (DPMO), kde bylo možné nejrychleji získat „řidičák“ potřebné skupiny. Musel jsem se „upsat“ na tři roky. Třiletý závazek byl doprovázen náborovým příspěvkem, který tehdy, pokud si dobře vzpomínám, činil 1 400 korun.

Po třech letech jste ale neodešel?

RH: Zhruba po roce jsem dostal nabídku podepsat novou smlouvu, a to na deset let. Smlouva byla spojena s přidělením podnikového třípokojového bytu v Porubě, který byl zrovna před dokončením. Byl jsem krátce ženatý, takže takovou nabídku nešlo nepřijmout.

Ani po „sametové“ revoluci jste nevyužil nové možnosti, které se zkušeným šoférům tehdy nabízely?

RH: Ano, přišlo období rozvoje podnikání a samozřejmě přetahování řidičů do jiných firem. Potkalo to i mě,

ale nabídku jsem odmítl. Zvolil jsem jistotu před vyšším výdělkem. I když některé „zážitky“ za volantem, hlavně ze strany cestujících, k pracovní pohodě řidiče MHD zrovna nepřispěly, svého rozhodnutí zůstat u dopravního podniku jsem nelitoval. A časem jsem si uvědomil, že pokud mi bude zdraví sloužit a na cestách se mi nestane nic zlého, zůstanu tady do důchodu. DPO je dobrý zaměstnavatel. Musím říct, že za 40 let se mi ani o jeden den nezpzdila výplata, firma hlídá zdravotní prohlídky, povinná školení řidičů a vůbec se stará.

Na kterých linkách a s jakými vozy jste jezdil?

RH: Nejdřív jsem dělal střídače, poté jsem jezdil rok na staré lince 22 (tehdy měla jinou trasu než dnes) a od začátku ledna 1985 na lince 56 devět měsíců trhačky. 1. října 1985 jsem usedl za volant na lince/kurzu 56/1 a zůstal na ní 38 let a tři měsíce. Měli jsme přiděleny tyto vozy: Ikarusy (4036, 4076), Karosy (4217, 4245, 4273, 4288), Solarisy (7756, 7198, 7251) a elektrobus (5020).

Vaše záznamy kilometrů i hodin strávených za volantem jsou obdivuhodné, co všechno Vaše statistiky prozrazují?

RH: Třeba to, že práce bylo vždy pozhnaně (smích). V DPO jsem celkem ujel 1 743 000 kilometrů. Na přesčasech jsem odpracoval 13 883 hodin, což je při

čtyřiceti letech práce průměrně 347 hodin ročně (a téměř 7 let strávených v práci navíc). Ale například v roce 1985 byly moje přesčasy 778 hodin, v roce 1986 jsem ujel 61 tisíc kilometrů... A tak bych mohl pokračovat. Ještě se musím pochlubit, že od roku 1986 jsem byl celkem pouhých 23 dnů na nemocenské.

Z Vašich záznamů lze mimo jiné také vyčíst, že jste mnohonásobným dárcem krve a plazmy.

RH: Na odběrech jsem byl 315krát, poprvé na vojně 1. února 1979, naposledy 20. října loňského roku.

Koncem loňského roku jste oficiálně odešel do penze, ale DPO jste přesto úplně neopustil, stal se z Vás „dohodář“ ...

RH: Těsně před odchodem do důchodu jsem byl pozván ke generálnímu řediteli Danieli Morysovi, čehož si velmi vážím, protože v minulosti něco takového nebyvalo pravidlem. Generální ředitel mi poděkoval za dlouholetou práci, a když mi řekl „byli bychom rádi, kdybyste pokračoval,“ neskrývám, že mě v tom okamžiku přemohly emoce. Přislíbil jsem, že vypomůžu formou DPČ, takže se s některými z vás určitě ještě potkám 😊



V létě roku 1992 v Hlučíně na točně ČSD.

Nebojíte se, že se budete v důchodu „nudit“?

RH: Myslím, že ne, kolem rodinného domku je pořád co dělat, takže se budu snažit, aby na nudu nezbyl čas.

Co byste vzkázal svým kolegům řidičům?

RH: Všem přeji hodně šťastných kilometrů i přes stále náročnější provoz na silnicích a co nejméně špatných zážitků s problémovými cestujícími.

Ludmila Kadrnková



NOMINUJTE NA CENU KŘIŠŤÁLOVÝ PANTOGRAF 2024

Návrhy na ocenění svých kolegů
a kolegyní nám posílejte na
e-mail pantograf@dpo.cz

do pátku 15. března 2024



Starosta Konotopu Artem Semenikhin (třetí zleva, mezi generálním ředitelem DPO Danielem Morysem a náměstkem primátora Břetislavem Rigrem) přebírá darované tramvaje.

DVACET PĚT DAROVANÝCH TRAMVAJÍ UŽ JE NA UKRAJINĚ

Na Ukrajinu putovaly již dříve vyřazené vozy typu T6A5. Ve válkou zasaženém Konotopu budou sloužit k obnově a posílení tramvajové dopravy.

O daru rozhodla v červnu rada města Ostravy. Tramvaje byly odvázeny na nákladních vozech postupně od poloviny prosince. Prvních šest se vydalo na cestu 15. prosince, dalších šest a sedm vozů následovalo 12. a 24. ledna, posledních šest tramvajů jsme k transportu předali 2. února.

„Všechny darované tramvaje již v Ostravě splnily svoji historickou roli. Jsme rádi, že můžeme přispět k obnově tramvajového provozu tam, kde je to zapotřebí,“ uvedl Daniel Morys, generální ředitel DPO.

„Kromě 25 tramvajů jsme již dříve darovali konotopským občanům celkem 10 autobusů a humanitární pomoc. I díky darům z Ostravy tak může fungovat městská hromadná doprava tohoto města,“ dodal Břetislav Riger, náměstek primátora pro dopravu.

Do tamního provozu se darované tramvaje dostanou až po nutných technických úpravách, jako je například uzpůsobení podvozku na jiný rozchod kolejí.

Tereza Šnoblová

JAK JEZDÍME OD BŘEZNA?

- › Od 3. března budeme obsluhovat CT Park Poruba, linka 40 bude zajižďet na novou zastávku „Poruba, PZ“. Zatím se jedná o dva zkušební spoje.
- › O jarních prázdninách (11. 3. - 15. 3.) pojedou tramvaje a trolejbusy podle zvláštních jízdních řádů.
- › Kvůli rekonstrukci kanalizace na ulici Grmelově se tato ulice pro nás od 3. března stane jednosměrnou. Úsek směrem na ulici Novoveskou bude nutné objíždět po objížděných trasách. Linky 35, 37 a 39 z Poruby pojedou po ulicích 28. října, Duhová, Sokola Tůmy a Novoveská. V tomto úseku zastaví na zastávkách Nová Ves, vodárna (pro linku 57) a Vršovců. Linka 24 ve směru do Mariánských Hor pojedou po ulicích Mariánskohorská, Novinářská, Novoveská a Přemyslovců a obslouží zastávky Grmelova, Jiřího Trnky a Strmá. Další rekonstrukce vodovodu a kanalizace nás čeká na ulici Rostislavově. Od 18. března zneprůjezdí ulici v obou směrech. Spoje linky 57 budou vedeny po ulici Štramberské, kam bude přemístěna zastávka „Romo“.
- › Kvůli současnému utlumení provozu hutního závodu Liberty Ostrava dočasně omezujeme dopravu na linkách 4, 14, 31, 45, 57 a 62 a to u spojení s nízkou poptávkou na základě aktuálního sčítání cestujících.

Martin Sulowski

PO NOVÉ LÁVCE BEZPEČNĚ NA STŘECHU

Koncem loňského roku jsme uvedli do zkušebního provozu poslední rekonstruovanou pracovní lávku ve vozovně Moravská Ostrava nad kolejemi K1 – K3. Navázali jsme na úspěšně dokončené lávky na pololince (také Moravská Ostrava) a na lávky v Porubě.

Technologie nových tramvajových vozů je většinou umístěna na střeše a my k ní potřebujeme mít bezpečný přístup pro zajištění údržby a oprav.

V rámci stavby došlo nejdřív k demontáži stávajících ocelových lávek. Nově namontované lávky zajišťují průjezdný profil jak pro stávající tramvajové vozy, tak pro nové vozy Stadler a Škoda 39T. Upravené ovládání pro odpojování trolejí je nyní přímo připojeno ke dveřím na pracovních lávkách, které slouží k přístupu na střechy vozů. Zjednodušeně řečeno: pokud nebude trolej odpojována, není možné odblokovat

dveře a na střechu vstoupit. Dále jsme realizovali kompletní nové rozvody vzduchu, elektroinstalace na lávkách a jejich osvětlení. Věřím, že nové pracovní lávky ocení naši zaměstnanci, kteří se starají se o tramvajový vozový park, a děkuji všem, kteří se na projektu podíleli.

Petr Holuša



Lávka už slouží k údržbě a opravám.

PRŮVODCE NOVOU ORGANIZAČNÍ STRUKTUROU

S platností od 1. ledna 2024 proběhla v naší společnosti změna organizační struktury, která si svým rozsahem zaslouží komentář. Jaké jsou nejdůležitější změny a důvody, proč se pro ně management DPO rozhodl?

Nový útvar generálního ředitele (GR)

Ze stávajícího úseku generálního ředitele se nově stal organizační útvar, který se přesunul „o stupeň výše“ – tj. útvar generálního ředitele je nyní nadřazen všem ostatním úsekům. Zároveň došlo k jeho zeštíhlení: odbor ICT a odbor legislativa a kontrola se přemísťují se všemi podřízenými odděleními do působnosti úseku nákup a správa společnosti.

Nový útvar GR si tak ponechává k přímému řízení jen přípravu a realizaci manažerského reportingu (oddělení datové strategie a analýz), marketing s externí komunikací (odbor marketing) a správu sekretariátních služeb (oddělení sekretariátní služby s podatelnou, spisovou službou a dalším důležitým podpůrným servisem).

„Dobře uspořádaná firma není ta, která má jen organizované kanceláře, ale ta, která má organizované myšlení.“

Peter Drucker

Proč „vrcholová“ změna?

Změna formálně ukotvila reálný stav v manažerském řízení, kdy generální ředitel – i přesto, že byl na stejném organizačním stupni s vedoucími úseků – reálně nesl vrcholovou odpovědnost za řízení celé společnosti, a tedy všech úseků. Dále „odlehčila“ jeho přímou řídicí agendu, „generál“ bude moci v novém uspořádání věnovat více svých manažerských a komunikačních kapacit na procesy manažerského reportingu a na strategickou externí komunikaci.

Za co zodpovídá „správní“ ředitel?

Správnímu řediteli – jak se bude nově nazývat ředitel nákupu a investic – touto změnou naopak přibude „starost“ o odbor ICT a odbor legislativa a kontrola. Takto to vypadá velmi jednoduše, ale podíváme-li se blíže, kolik důležitých a zásadních činností se pod těmito odbory skrývá, zjistíme, že se jedná o všechny procesy související se správou, řízením a realizací IT služeb, právní a legislativní podpora, agenda vnitřní kontroly, organizace řízení, řízení kvality, oblast ochrany osobních údajů a činnost projektové kanceláře. Není to rozhodně malá změna, vidíte?

Úseky s novými názvy

Přáním generálního ředitele bylo, aby názvy stávajících úseků více odrážely jejich poslání. Aby byly konkrétnější, srozumitelnější pro „nezúčastněného pozorovatele“ a aby v neposlední řadě také posílily svou identitu. V součinnosti s odbornými řediteli (jak také nazýváme vedoucí úseků) se názvy úseků nově ustálily takto:

- › úsek doprava
- › úsek rozvoj a údržba majetku (dříve úsek technický)
- › úsek ekonomika a zákaznické služby (dříve úsek ekonomický)
- › úsek nákup a správa společnosti (dříve úsek nákup a investice)
- › úsek personalistika a zaměstnanecké služby (dříve úsek personální)

... a to není všechno

Přelom roku je z mnoha dobrých důvodů ideálním okamžikem k realizaci organizačních změn, z těch menších si připomeňme:

- › Na středisku správa a údržba ostatního majetku vznikly dva nové útvary – provozy. Prvním z nich je provoz příprava a realizace staveb, který bude poskytovat přímou technickou a administrativní podporu pro stavby a rekonstrukce budov a správu pozemků. Druhým útvarem je provoz údržba majetku, který zajistí provozní údržbu budov a pozemků.
- › Na úseku ekonomika a zákaznické služby se oddělení přepravní kontrola přesunulo pod přímé řízení ekonomického ředitele.
- › Odbor přepravy a tarifu se nově nazývá odbor tarifu a klientských služeb. Také oddělení zákaznické služby má nový název – oddělení prodej a péče o zákazníky.

Věřím, že si na nové organizační uspořádání všichni rychle zvykneme a pokud bude „na obzoru“ nějaká další změna, předpokládám, že nejdříve až za rok, k 1. lednu 2025.

Kamil Štěpán



Téma „organizační struktury“, jak ho například vidí umělá inteligence.

DO NOVÉHO ROKU S NOVOU KOLEKTIVNÍ SMLOUVOU

Od 1. ledna 2024 začala platit nová kolektivní smlouva, která bude, obrazně řečeno, alfou a omegou naší společné jízdy následujícími čtyřmi roky. Co všechno se mění a v čem je nová „kolektivka“ v DPO doslova revoluční?

„Za výplatu vděčíme cestujícím“

Po předchozích letech, kdy se mzdy plošně zvyšovaly o cca tisícovku ročně, činí od 1. ledna navýšení pro každého zaměstnance minimálně 10,13 procent z tarifní mzdy/smluvní mzdy. Vybraným skupinám zaměstnanců může mzda na základě principu ocenění kvalifikace vzrůst až o další jednotky procent. Do mezd tak půjde letos celkem 128,9 milionů korun navíc a průměrná mzda v DPO přesáhne 40 tisíc korun.

V každém dalším roce až do roku 2027 se budou mzdy navyšovat vždy o celkem 50 milionů korun a 20 procent z meziročního navýšení tržeb z jízdného. Jinými slovy, naši zaměstnanci budou historicky poprvé zainteresováni na našich tržbách. V kolektivní smlouvě jsme tak ukotvili skutečnost, že klíčový je pro nás cestující. Věta, kterou každý měsíc čteme na výplatní páse – „Za naši výplatu vděčíme našim cestujícím“ – není prázdným heslem, ale připomíná nám náš společný cíl: spokojené cestující, kterým dnes a denně pomáháme dostat se tam, kam potřebují.

Jak to je se stravováním

Dalších cca 24 milionů Kč jde letos do sociálních nákladů (tj. stravování, jízdní výhody, pojištění odpovědnosti, penzijní připojištění, aj.). Největší změnu v tomto balíčku představuje navýšení příspěvku na penzijní připojištění, a to z dřívějšího maxima 500 korun měsíčně na částku 800 Kč za měsíc. Zároveň kolektivní smlouva zakotvuje pravidelné navýšení cen závodního stravování, ceny budeme upravovat vždy k 1. březnu. Princip úhrady vstupních

potravín zaměstnancem zůstává zachován. Veškeré další náklady hradí zaměstnavatel. Letošní rok je v tomto směru výjimečný. Podle vyjednané kolektivní smlouvy dojde k navýšení cen o čtyři koruny plus o inflaci 10,7 procent za rok 2023. Chceme zachovat velikost porcí, udržet kvalitu připravovaných obědů i výběr ze čtyř jídel. Mimořádné navýšení o čtyři koruny je tedy nutné, protože v roce 2022 došlo k navýšení minimálního a v roce 2023 jsme zaměstnancům úhradu vstupních potravin nezvyšovali, ačkoli ceny potravin v obou letech dramaticky rostly.

Ceníme si odbornosti a věrnosti

V souladu s našimi základními firemními hodnotami nová kolektivní smlouva svým obsahem deklaruje, že si vážíme těch kolegů a kolegyň, kteří na sobě pracují a zvyšují si kvalifikaci, i těch, kteří u nás zůstávají delší část svého profesního života.

Navyšují se odměny nejen při významných pracovních výročí, poskytované za každých pět odpracovaných let v částce od 5 000 Kč do 30 000 Kč, ale zásadní změna nastala i u životních výročí. Každý z vás, kdo v následujících čtyřech letech oslaví 50., 55., 60., 65. nebo 70. narozeniny, obdrží 20 000 Kč. Stejně výše nově dosahuje i odměna při odchodu do důchodu.

Vyšší odbornost = vyšší ohodnocení. Od 1. ledna se tato změna projeví především u řidičů v profesi „řidič trolejbusu a řidič autobusu“. Ti budou nově zařazeni do tarifu MTU. Tarif je určen pro řidiče, kteří v rámci své pracovní náplně zajišťují provoz s využitím dvou typů dopravních prostředků, tj. autobus a trolejbus nebo autobus a tramvaj.

Všichni řidiči s praxí delší než 8 let navíc získají vyšší osobní hodnocení (OH), což je důsledek zavedení OH4 (8 Kč/hod. po 8 letech) a OH5 (10 Kč/hod. po 10 letech).

Co se dále mění

Nově byl zaveden příspěvek v souvislosti s návštěvou výdejního místa pracovních oděvů ve výši 500 Kč za rok, který bude poskytován vybraným skupinám zaměstnanců jako kompenzace za to, že si nemohou zajistit výměnu stejno kroje v průběhu pracovní doby.

Došlo k navýšení příplatku za dělenou směnu, za odstavení vozidla mimo středisko a příplatku za celodenní směnu, a to ve všech případech o 50 Kč na směnu.

Změny se týkají i asistentů přepravy a přepravních kontrolorů. Byl zrušen příplatek za směnu asistenta a uvolněná částka byla přidána do jejich tarifních mezd. Na druhou stranu byla navýšena motivační odměna, a to o 50 Kč za tarifní přírůstek k jízdnému zaplacenou ve vozidle MHD.

Nová kolektivní smlouva dále mění podmínky pro poskytování příspěvku při skončení pracovního poměru, ruší příplatek pro řidiče trolejbusu a pololetní odměny. Celou částku, která bývala vyplácena ve formě pololetních odměn, přesouvá do tarifních mezd všech zaměstnanců. Díky tomuto kroku mohlo dojít ke zvýšení procenta pro navýšení tarifních mezd mezd na zmíněných 10,13 procent.

Kde hledat?

To je jen základní výčet změn, které nová kolektivní smlouva přináší, proto doporučujeme její podrobné prostudování. Celé znění naleznete na Intranetu v pravém menu ve složce Personální úsek/Personalistika, přes přímý „proklik“ v horní modré liště, nebo se s jakýmkoliv dotazem obraťte na svého přímého nadřízeného.

Jan Bílý

PROFESIONALITA A DOBRÝ VÝKON SE VYPLATÍ

Společně se mzdou za prosinec 2023 byly opět po půl roce řidičům MHD vyplaceny odměny za „profesionalitu, výkonnost a zákaznické hodnocení“.

Řidiči s nejvíce odpracovanými směnami, kteří v průběhu celého půlroku nezavinili žádnou dopravní nehodu, nezpůsobili oprávněnou stížnost, plnili si řádně své pracovní povinnosti a neřídili s výraznou nadspotřebou pohonných hmot nebo energií, obdrželi odměnu v maximální výši až

7000 korun. V průměru se odměny pohybovaly v rozmezí od tří do pěti tisíc korun. Všem řidičům, kteří na odměny díky svému přístupu a pracovnímu nasazení dosáhli, blahopřeji a děkují za vynaložené úsilí.

Od začátku roku 2024 dochází ve vyplácení odměn za „profesionalitu, výkonnost

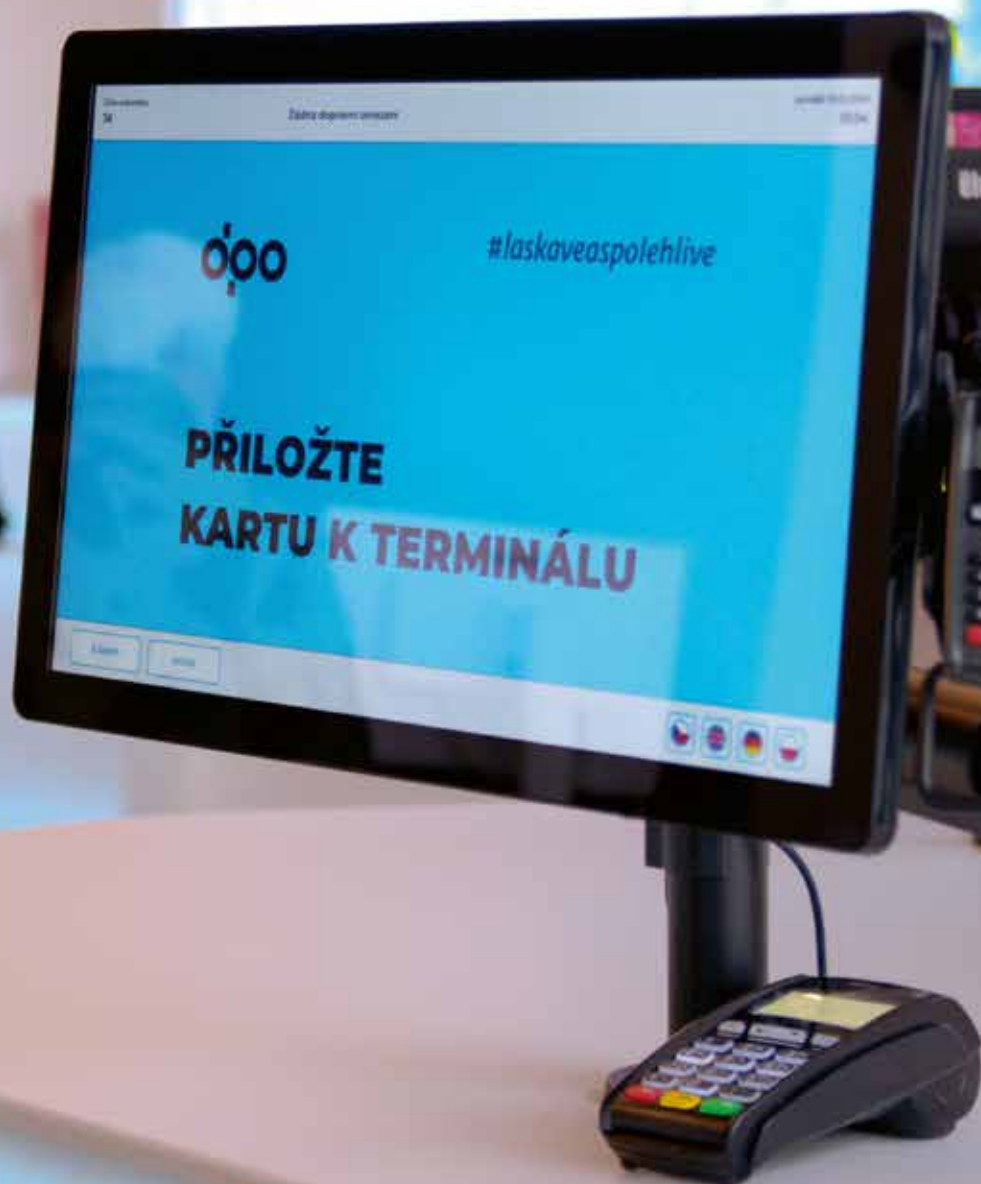
a zákaznické hodnocení“ ke dvěma pozitivním změnám. Navyšuje se celková částka na osm milionů korun (tj. o 45%) a odměny se budou vyplácet čtvrtletně (dosud pololetně). Maximální výše odměn se sice sníží na pět tisíc korun, ale zato budou přerozdělovány každé tři měsíce.

Zmíněné odměny se i v nových podmínkách nadále generují pouze za směny odpracované v kabině prostředku MHD na lince s cestujícími.

Aleš Hladký

ČÍSLO MĚSÍCE 50 %

V lednu využil samoobslužnou zónu Zákaznického centra Poděbradova k vyřízení svého požadavku každý druhý návštěvník.



I ROZZLOBENÝ ZÁKAZNÍK OD NÁS ČASTOKRÁT ODCHÁZÍ S ÚSMĚVEM

Monika Vojtová (MV) ze Zákaznického centra na Poděbradově ulici o sobě říká, že ráda komunikuje s lidmi, a je to na ní znát. Přátelský úsměv, pohoda a empatie, které z ní vyzařují při každém setkání, už přiměly nejednoho zákazníka, aby svou „naštvanost“, s níž vstupuje do našich dveří, nechal rozplynout kamsi do ztracena. Monika byla od počátku u proměny naší prodejny jízdenek v současné zákaznické centrum, které jako první v rámci MHD v republice cestujícím nabídlo odbavení v samoobslužné zóně.

Na podzim 2022 se původní prodejna vrátila po dvou letech do zrekonstruovaných prostor v novém konceptu. Co všechno se změnilo?

MV: Ubylo přepážek a naopak přibyla úplně nová zóna, v níž si cestující mohou vše vyřídit sami nebo s pomocí našich asistentek. Jednou z nich jsem i v jejích začátcích byla i já. Samoobslužná zóna disponuje pěti dotykovými obrazovkami (neboli samoobslužnými kiosky, zkráceně jim říkáme „tablety“), přepážky zůstaly dvě. Ale i ty vypadají úplně jinak: mezi zákazníkem a obsluhou už například není skleněná bariéra, typická pro jiné prodejny jízdenek.

Samoobslužná zóna od září 2023 generuje 25 % celkových prodejů všech zákaznických center DPO.

Jsem cestující a do nového zákaznického centra jdu poprvé. Automaticky, jak jsem zvyklá, ale mířím rovnou k přepážce...

MV: Při příchodu se vás ujme asistentka, vyslechne si váš požadavek a ve většině případů vám vysvětlí, že k přepážce vůbec nemusíte, ale všechno si vyřídíte online. Zavede vás k tabletu, nabídne vám svou pomoc a podle potřeby vás provede celým procesem. Samozřejmě je řada klientů, kteří i napoprvé vše zvládnou bez naší podpory, ale u některých operací je přítomnost asistentky dokonce nezbytná – například změnu profilu na ODISce musí asistentka ověřit svou identifikační kartou. Všechno, co se při první návštěvě samoobslužné zóny naučíte, si příště můžete vyzkoušet sama v domácím pohodlí na webu nebo v mobilní aplikaci MojeDPO. Stejně služby poskytují i naše jízdenkomaty, rozmístěné po celé Ostravě.

Kdy je vlastně návštěva přepážky nutná?

MV: Máte-li pouze hotovost, tou v samoobslužné „online“ zóně platit nelze. U přepážky si můžete vyzvednout novou plastovou ODISku (pokud ji nechcete „vyměnit“ za ODISku v mobilu) nebo

podat žádost na její vyřízení. Někteří zákazníci – a nejsou to jenom senioři – si dlouhodobou jízdenku raději stále kupují u přepážky, i když ji v samoobslužné zóně pořídí levněji (za e-shopovou cenu). Možná je to pro to, že dostanou papírový kupóněk o zaplacení. Nepřesvědčí je ani ujištění, že jim při online nákupu daňový doklad přijde do mailu. U přepážek pak také obsluhujeme klienty, pro které jsou přepážky primárně určeny: ty, kteří potřebují osobní kontakt a profesionální pomoc, ať už z důvodu věku, zdravotního handicapu nebo absolutní nedůvěry v elektronické služby. Díky tomu, že velká část klientů se odbaví v samoobslužné zóně, můžeme se těmito zákazníky věnovat v klidu a bez velkého stresu.

Podařilo se vám fronty odbourat úplně?

MV: Fronty byly dříve typické především pro začátek školního roku. Díky tomu, že jsme zavedli online prokazování studentského nároku na zlevněné jízdené u studentů VŠB-TUO, Ostravské univerzity i jiných škol (u držitelů průkazů ISIC), „smrskly“ se do zhruba prvních dvou zářijových dnů a dřívější, i několika hodinové čekání se podstatně zkrátilo. V největším náporu do maximálně desítek minut. Pomohlo i to, že nám v tomto „narázovém“ období v samoobslužné zóně vypomáhaly asistentky revizorů, které oslovovaly čekající studenty přímo v řadě a vysvětlovaly jim, že sem vlastně nepotřebují chodit – mnozí z nich to totiž vůbec nevěděli.

Kdy bývá v zákaznickém centru nejvíce rušno?

MV: Většinou v pondělí od deseti hodin a pak zase odpoledne, když jdou lidé z práce. Prostě pondělí je typický „úřední“ den 😊.

Jak návštěvníci vnímají nové prostředí, v němž vzájemné komunikaci už nebrání skleněná stěna?

MV: Když přijde rozzuřený zákazník, už nám nemůže, jak se dříve stávalo, plivnout na sklo (smích). Kontakt je samozřejmě bezprostřednější, třeba před

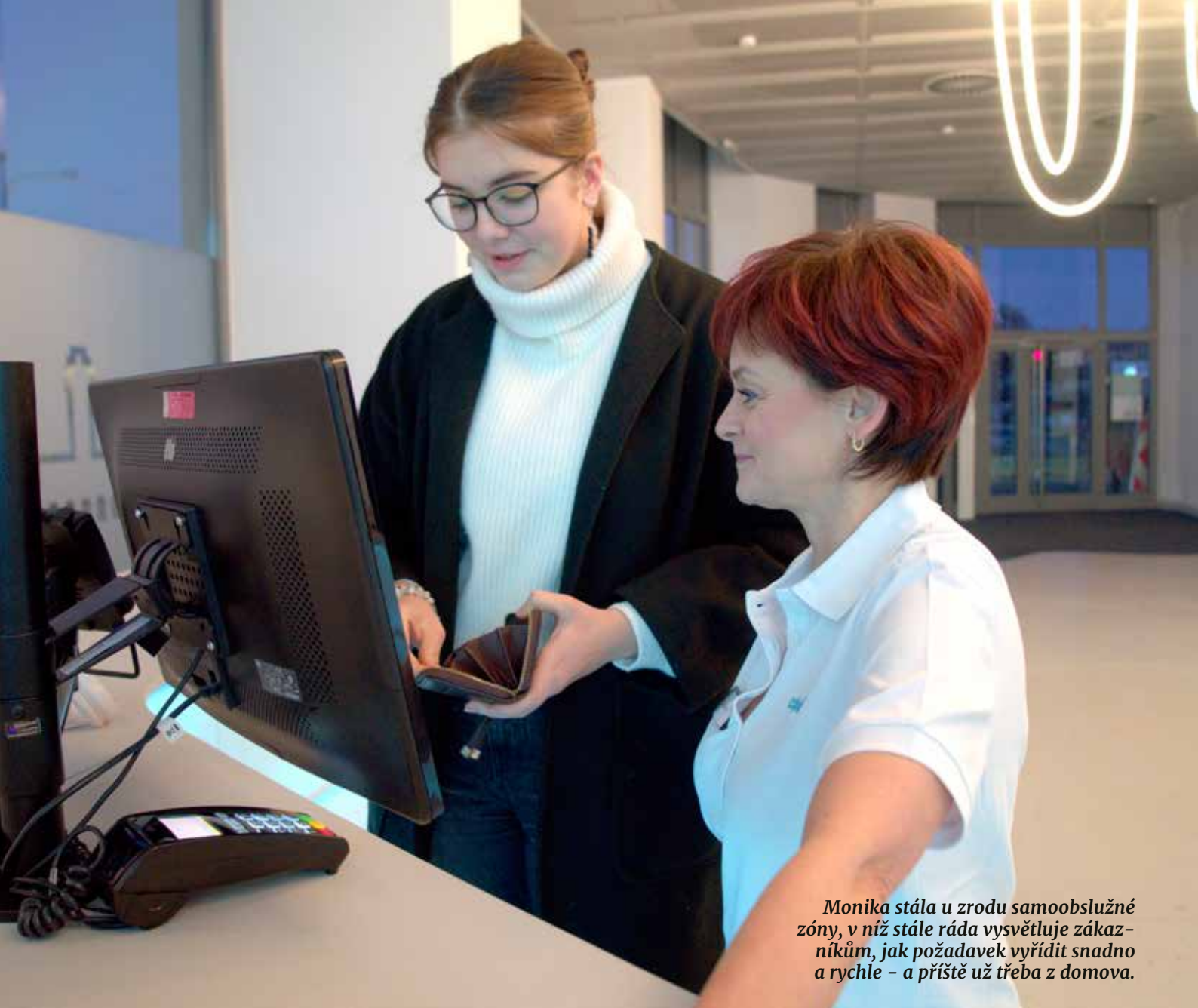
Vánoce nám mnozí zákazníci podali ruku a popřáli vše nejlepší do nového roku. Lidé oceňují moderní vzhled centra, líbí se jim velkoformátové obrazovky na zdi, zajímavé osvětlení, často nám říkají, že to tady máme hezké. Ale to neznamená, že se čas od času neobjeví nějaký „protiva“.



MONIKA VOJTOVÁ

oddělení prodej a péče o zákazníky

- › V DPO loni oslavila desáté pracovní narozeniny.
- › Začínala za přepážkou na Vojanově, pracovala také v prodejně v Hrabůvce u Venuše a na přepážce distribuce v Dlouhé.
- › V Zákaznickém centru Poděbradova má na starosti i správu výdejního místa e-shopu cool.cz.
- › Za rozvoj samoobslužné zóny a účast na dalších projektech byla v loňském roce nominována na cenu Křišťálový pantograf.
- › Monika má čtyři dospělé děti a dvě vnučata. Ve volném čase ráda čte (krimi a fantasy), vaří, poslouchá hudbu a věnuje se svému pejskovi.



Monika stála u zrodu samoobslužné zóny, v níž stále ráda vysvětluje zákazníkům, jak požadavek vyřídit snadno a rychle - a příště už třeba z domova.

Co na takového návštěvníka platí?

MV: Vždy záleží na konkrétním přístupu. Když přijde zákazník, který má „problém“, odmítá nabízenou alternativu a chce vše vyřešit „po svém“ a „hned“, vezmu si na něj telefon. Zákazníkovi, který je naštvaný na celý svět, se snažím spíše naslouchat a sama mluvím méně. Komunikace s lidmi je základem mé práce. A také mě baví. A neskromně musím za celý náš tým říct, že ve většině případů od nás rozzlobený zákazník odchází s úsměvem a ještě poděkuje.

Vyložené agresivity ze strany zákazníků se neobáváte?

MV: Pro takový případ máme tísňové tlačítko, které je napojeno na pult centralizované ochrany policie. Ale zatím jsme ho zmáčkly pouze omylem (*smích*).

Cílem je, aby zákazník odešel s poznáním, že většinu svých požadavků si zvládne příště vyřídit sám, bez další návštěvy. Chodí přesto opakovaně?

MV: Je to individuální. Třeba senioři, kteří si prodlužují nulový kupon, musí mít nahranou jízdenku, i když nic neplatí. Protože tuto povinnost mají jedenkrát ročně, zapomenou, „jak se to dělá“, takže přicházejí znovu osobně a požadavek vyřídí buď za pomoci asistentky, nebo na přepážce. Ale není to vyložené o tom, že by asistenci vyžadovali pouze lidé ve vyšším věku. Na asistentku často u tabletů čekají i studenti. Prostě ten, kdo se to chce naučit, se to naučí a využije všechny výhody, které mu naše online služby poskytují.

U přepážek se nyní můžeme zákazníkům věnovat v klidu a kvalitněji.

Z prodejny jízdenek se tedy stalo spíše poradensko-konzultační centrum. Jaké rady zákazníci nejvíce oceňují?

MV: Vysvětlujeme jim, co je pro ně v jejich situaci nejvýhodnější. Nejezdíš každý den a nemáš ODISku? Stačí, když do vozu nastoupíš s platební kartou.

Proč by sis měl pořídit virtuální ODISku v mobilu? Výroba plastové kartičky trvá nějakou dobu a není zadarmo. Nechceš zbytečně chodit na prodejnu, abys zaplatil za nový kupon? Využij automatickou platbu a DPO za tebe všechno ohlídá, nově si tuto možnost nastaviš nejen přes e-shop, ale v appce pro Android i iOS... Možná také ne každý ví, že tady prodáváme kupony pro celý Moravskoslezský kraj a zákazníkovi musíme názorně ukázat i vysvětlit trasy, zóny, ceny a vše, co s tím souvisí.

Po více než roce fungování a zkušenosti: je něco, nač se při realizaci nového zákaznického centra zapomnělo?

MV: Jak se říká, vždycky se dá něco zlepšit (*smích*). Většina drobných nedostatků byla odstraněna „za pochodu“, a věřím, že i pro chladnější klima v rozsáhlém otevřeném prostoru se najde vhodné řešení.

Ludmila Kadrnková

NOVÉ TVÁŘE V ČELE IT ODDĚLENÍ



Jirka Gawlas

je vedoucím oddělení provoz IT systémů od 1. ledna 2024. Dosavadní správce sítě a zároveň zástupce vedoucího oddělení nahradil Dušana Zemana, který povýšil na pozici vedoucího odboru ICT. V DPO působí dvacátým třetím rokem.



Petra Vajsová

je vedoucí oddělení implementace a rozvoj IT systémů už od září loňského roku. Místo vedoucí přijala po odchodu kolegy Romana Ciešly z firmy. V DPO pracuje od roku 2006, nejdříve na pozici programátor analytik a následně jako inženýrka IT projektů.

„VÝMĚNA STRÁŽÍ“ NA STŘEDISCÍCH

S nástupem roku 2024 si své pozice „prohodili“ vedoucí středisek doprava trolejbusů a doprava autobusů Hranečnick. Kolegům trolejbusákům nyní šéfuje Martin Chleboun a na „Hrancu“ nově najdete Ivanu Píkovou.

NOVÉ PROVOZY

Středisko správa a údržba ostatního majetku má dva nové útvary na úrovni oddělení. Provoz příprava a realizace staveb vede Naděžda Vyroubalová, provoz údržba majetku má na starosti Aleš Rýdl.

Redakce

Novinka

DEFIBRILÁTORY ZACHRAŇUJÍ ŽIVOTY

Dopravní dispečeri jsou na místě události (dopravní nehoda, kolaps nebo zranění cestujících) často dříve než složky Integrovaného záchranného systému, proto se vedení společnosti rozhodlo dovybavit dispečerská vozidla novinkou – dvěma defibrilátory.

Konkrétně jde o defibrilátory AED typu Medical HeartStart FRx Philips, které jsme objednali na základě doporučení záchranných Zdravotnické záchranné služby Moravskoslezského kraje (ZZS MSK), a to i s klíčem (infant/child key) sloužícím ke snížení výboje při defibrilaci dětských pacientů (do 25 kg).

AED je zkratka pro automatizovaný externí defibrilátor. Přenosné elektronické zařízení se používá k pomoci osobě, kterou postihla náhlá srdeční zástava. Defibrilátor detekuje a analyzuje srdeční aktivitu člověka a v případě potřeby dodá elektrický výboj přes hrudník do srdce. „Áédéčko“ pomáhá obnovit normální rytmus srdce.

V únoru byli dopravní dispečeri proškoleni odborným zaměstnancem ZZS MSK. Nyní už jsou připraveni v nutném případě zasáhnout, protože dnes již prakticky každý ví, že šanci na přežití dává především rychlá pomoc. Náhlá srdeční zástava se netýká jen seniorů. Stále častěji se vyskytuje i u osob v mladším věku.

Martin Kubín



AED – tři písmena, která zvyšují šanci na přežití.



David Miško

PŘEDCHOZÍ PRACOVNÍ ZKUŠENOSTI MI HODNĚ POMÁHAJÍ VŽÍT SE DO KŮŽE ZÁKAZNÍKA

Nový vedoucí odboru tarifu a klientských služeb David Miško (DM) se v životě řídí heslem „Uprostřed problému leží příležitost, pojďme ji najít“. Jeho „denním chlebem“ i dlouhodobou prioritou na novém postu (od 1. ledna 2024) je zvyšování zákaznického komfortu a zlepšování služeb, které k němu vedou.

Jakým oddělením a kolika lidem ve své pozici vedoucího odboru velíte?

DM: Pod mou „správou“ jsou tři oddělení: dopravní informační systémy, prodej a péče o zákazníky, pod něj patří také provoz a údržba prodejních automatů, a oddělení řízení pohledávek. Celkově se jedná o 39 zaměstnanců.

Co všechno má Váš odbor na starosti?

DM: Jde o několik „větvi“ s primárním cílem kontinuálně zvyšovat úroveň služeb a spokojenost našich zákazníků. Jednotlivá oddělení k tomu přistupují z různých úhlů. Například oddělení prodej a péče o zákazníky řeší prodejní kanály z pohledu kvality, správy podnětů a připomínek zákazníků. Oddělení dopravní informační systémy se podílí na zajišťování preference vozidel DPO na křižovatkách před osobními automobily, což je velkým a společným projektem několika úseků DPO nejen letošního roku. V oddělení řízení pohledávek se zabýváme nejen vymáháním pohledávek za jízdu bez

platného jízdního dokladu, ale také spolupracujeme s ostravskými městskými obvody na tzv. projektu bezdlužnosti. Zjednodušeně řečeno, zájemce o městský byt ve Vítkovicích, Moravské Ostravě a Přívozu a od 1. února také na Jihu musí prokázat, že u nás nemá dluh. Tuto spolupráci bychom chtěli rozšířit s dalšími obvody. Vidíte, že portfolio odboru je velmi rozmanité 😊.

Jak dlouho už pracujete v DPO a jaké zkušenosti jste si k nám přinesl z předchozích zaměstnání?

DM: V „DPOčku“ jsem letos v únoru oslavil sedm let působení. Z pozice tarifního specialisty jsem po dvou a půl letech postoupil na místo vedoucího oddělení prodej jízdenek, které se posléze transformovalo do dnešní podoby oddělení prodej a péče o zákazníky.

Vystudoval jsem ekonomii (VŠB-TUO) se specializací na záležitosti evropské integrace. Poté jsem jeden rok pracoval na Okresní správě sociálního zabezpečení. Sice v jiné oblasti, než působím dnes,

avšak zkušenosti ze setkávání různými lidskými osudy mi hodně pomáhají vžít se do kůže zákazníka a aplikovat asertivitu a empatii. De facto jsem však byl při nástupu do DPO „nepopsaným listem“.

Co považujete za svůj dosavadní největší úspěch a kam směřují Vaše priority?

DM: Věřím, že žádný ze svých úspěchů nebudu považovat za největší, ale budu mít neustále potřebu dokázat další a další věci. Daří se to někdy více, někdy méně. V tomto kontextu bych možná za svůj největší úspěch označil vůli neustále postupovat dál, ale i to, že se v neděli těším do práce. Mám příležitost spolupracovat se zajímavými lidmi na projektech v oblasti elektronizace prodeje jízdného, ve zmíněném sektoru dopravních informačních systémů i na dalších projektech. Stejně tak důležitá je však pro mne spokojenost „mých“ zaměstnanců i snaha o to, aby náš útvar přispěl k celkovému rozvoji naší firmy.

Co rád děláte ve volném čase?

DM: S přítelkyní si hýčkáme dva pejsky (čti padesátikilová zvířátka), většinu mimopracovního času nám tedy zaberou „ratolesti“ Forrest a Blueberry. U čeho víc relaxovat, než v noci při posledním venčení odlepovat Blueberry s přimrznutým jazykem k plotu, v pyžamu a papučích? Mimo psí radovánky mám rád šachy a cestování. A když se mi nic nechce, otevřu si pivko a pustím Netflix.

Ludmila Kadrnková

ZABLIKÁ, ZAPÍPÁ... ANTIKOLIZNÍ SYSTÉM POD DROBNOHLEDEM

Antikolizní systém instalovaný v tramvajích Stadler má za úkol snížit počet nehod, ať už se jedná o kolizi s chodcem, s automobilem nebo třeba s dalšími tramvajemi. Chrání cestující, řidiče i náš majetek. Jak ale nastavit hranici, kdy už je jeho zásah bezdůvodný a zbytečný?

Závislost na rychlosti

V různých rychlostech se od systému očekávají různé výsledky. Konkrétně u zabránění nárazu do pevné překážky se bavíme o rychlosti do 28–30 km/h a při vyšších rychlostech se už jedná o zmírňování následků srážky. Pokud bychom chtěli nárazu zabránit i při vyšších rychlostech, varovné a brzdné křivky by byly tak dlouhé, že bychom se prakticky nikde nepohybovali rychlostí vyšší než 40 km/h. A například na ulici Nádražní bychom se nedostali ani na povolenou rychlost 30 km/h.

Co způsobí světlo a stín

Systém pracuje na principu radaru, kdy se vyhodnocují rádiové vlny vyslané směrem od tramvaje a následně odražené zpět k tramvaji, a rovněž pracuje s odraženým světlem. Během zkoušek se vyhodnocovalo, jak si systém poradí s různými překážkami na trati a s objekty kolem trati. Systém má největší problémy za úsvitu a za soumraku, kdy se v relativně krátkém časovém období zásadně mění světelné podmínky, tedy s obdobím, kdy se prodlužují stíny a dochází k řadě nečekaných

odrazů světla. V tomto období systém reaguje i na objekty, které během doby s předchozím víceméně konstantním nasvětlením jako kolizní nevyhodnocoval.

Systém není „vševědoucí“

Současně je třeba si uvědomit, že systém vyhodnocoje objekty před vozidlem a nemůže vědět, že tramvaj až k objektu samému nedojede a ještě před ním třeba odbočí na výhybce. Ukázkovým příkladem je vjezd do výhybní ve Výškovicích. Systém neumí rozpoznat, že přijíždějící tramvaj ještě před odstavenou tramvají ve výhybně odbočí. Nicméně zkusme si

představit situaci, a bohužel to není až tak těžké, že řidič přehlédne postavení výhybky a najede přímo do tramvaje před ním. V tomto případě asi bude rád, když ho systém včas zastaví.

Systém pracuje na principu radaru a s odraženým světlem. Může mít „problém“ za úsvitu a za soumraku.

Podobným případem může být situace, kdy tramvaj přijíždí k zastávce, přibrzďuje tak, aby vůz zastavil čelem u označníku, a najednou chodec přecházející kolejiště za zastávkou spustí zásah antikolizního systému. Systém sice nemůže vědět, že řidič opravdu zastaví včas a chodec není v ohrožení, ale současně si můžeme představit stejnou situaci s chodcem v místě, kde bychom jeho přítomnost vůbec nečekali: třeba při odbočení z Kolonie Jeremenko směrem k Nádraží Vítkovice nebo kolem minimetra, kde chodci sice nemají co dělat, ale přesto se tam čas od času pohybují. V takových situacích bude zásah systému naopak žádoucí. Chci tím pouze říct, že i věci, které z jednoho úhlu pohledu vnímáme negativně, mohou v jen trochu odlišných situacích vypadat úplně jinak.

Hledáme rovnováhu

Tak jako se při přejímání systému s dodavatelskou firmou úspěšně řešila jízda kolem trakčních sloupů, kdy velmi zlobil jejich stříbrnošedý povrch vytvářející specifické odrazy světla (nyní se už za stabilních světelných podmínek zásahy systému nevyskytují), dodavatelské firmě i nadále předkládáme opakující se problémy. S některými třeba pohnout nepůjde, ale i tak to stojí za pokus. Pokud někde antikolizní systém zasáhne bezdůvodně a podaří se situace dohledat v logu systému a následně spárovat se záznamem z kolizní kamery, incident prostřednictvím technického úseku postoupíme dodavatelské firmě k řešení. S nastavením systému se do jisté míry dá pracovat. Musíme si ale uvědomit, že pokud bude nastaven na příliš benevolentní úroveň, odpadnou sice obtěžující plané zásahy, ale pak systém nezareaguje v situaci, kdy bude potřeba, a stane se zbytečným. Stejně tak bude-li jeho nastavení velmi přísné a jakýkoliv náznak kolize systém vyhodnotí jako vyžadující zásah, budeme mít velké problémy s plynulostí dopravy. Je potřeba nalézt rovnováhu, kdy množství planých zásahů nepřekročí přijatelnou mez.

Robert Hackenberg



Zařízení monitoruje prostor před vozidlem.

Ostrava má už 35
moderních tramvají

Škoda 39T



V ODMĚŇOVÁNÍ ŘIDIČŮ ZAVÁDÍME ŽOLÍKY

K 31. prosinci 2023 skončil mimořádný bonus tisíc korun za každou nastoupenou směnu řidiče mimo rozvrh týdenní pracovní doby. Abychom zachovali aspoň nějaké zvýhodnění, od ledna jsme na centrálním plánování zavedli systém odměňování řidičů za pomoc při řešení mimořádných situací s názvem „žolíky“.

Princip je jednoduchý: za každou „směnu z volna“ dostane řidič hvězdičku, za pět hvězdiček žolíka. Hvězdičky lze získat

i jiným způsobem, například pokud řidič vyhoví požadavku referenta centrálního plánování po zveřejnění směn

v denním rozpisu. Žolíka můžete využít pro upřednostnění svého požadavku (dovolená, volno atd.) u již zveřejněných směn. Pokud své žolíky neuplatníte, budou vám jednou za kalendářní čtvrtletí proplaceny. Jeden žolík = tisíc korun.

Zaznamenali jsme názor, že hvězdička působí dětsky a nevhodně. Máte-li nápad na jiný symbol, případně vylepšení nebo změny, napište nám, prosím, na e-mail jiri.suchanek@dpo.cz.

Jiří Suchánek

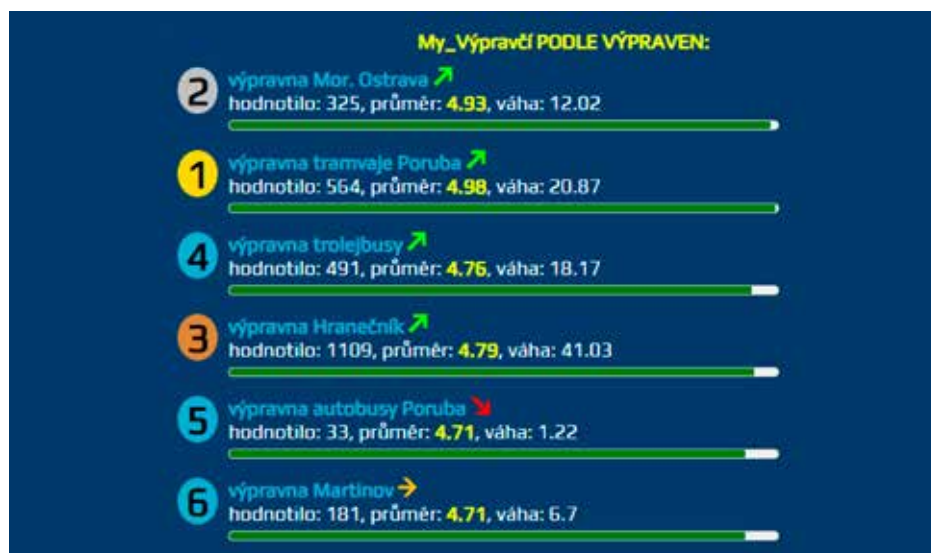
JEDNIČKU DOSTALI VÝPRAVČÍ V PORUBĚ

V celoročním projektu „MY_výpravčí“ řidiči, dispečeri a další zaměstnanci DPO hodnotili svou spokojenost prací výpravčích, včetně střídačů. Cílem je nastavit komunikační a odborné dovednosti výpravčích tak, aby se pozitivním způsobem promítly ve spolupráci s řidiči.

Prostřednictvím jednoduchého dotazníku mohl kdokoliv zaslat svůj názor výpravčímu kteréhokoliv střediska, podle toho, kde zrovna vykonával práci. Nejlépe byla hodnocena výpravna tramvají Poruba s průměrem 4.98 hvězdiček. Porubští tramvajoví výpravčí dosáhli vynikajícího výsledku díky hodnocení 564 řidičů. V loňském roce výpravčí ohodnotilo celkem 2703 řidičů.

Jak dopadly ostatní provozovny? Koukněte na obrázek.

Redakce



BENEFITY MAJÍ LIMITY, HLÍDÁME JE ZA VÁS

S novelou zákona o daních z příjmů dochází od 1. ledna 2024 k řadě změn v oblasti čerpání zaměstnaneckých benefitů. Nově budou benefity osvobozeny od daně z příjmu zaměstnance pouze do výše poloviny průměrné mzdy.

Jízdní výhody a „penzijko“ bez obav

Polovina průměrné mzdy pro rok 2024 je 21 983 korun. Do této částky vám budou zahrnuty benefity, jako jsou vyčerpané body na benefitem účtu („tučňák“), nepeněžní příspěvky na sportovní či kulturní vyžití nebo zboží a služby zdravotního a léčebného charakteru. Limit na benefity se netýká jízdních výhod a příspěvků na penzijní připojiš-

tění. Čerpání limitu pro rok 2024 vám budeme hlídat a měsíčně zaznamenávat v IS Helios na vaší kartě zaměstnance. Pokud se vaše čerpání přiblíží limitní částce, budete včas upozorněni.

Naše akce vždy s BISkou

Positivní zprávou pro nás je, že z tohoto limitu byly vyjmuty kulturní a sportovní akce pořádané zaměstnavatelem, a to jak pro zaměstnance, tak jejich

rodinné příslušníky. Bez obav se tedy můžete účastnit akcí, které pro vás připravujeme. Jelikož i v tomto případě musíme prokázat, že akce opravdu byla určena pro naše zaměstnance, budeme vám na každém společném setkání „pípat“ vaši BIS kartu, takže ji, prosím, mějte vždy při sobě.

Kam pro informace

Informace z oblasti benefitů i termíny akcí, které pro vás chystáme, budete nacházet na LCD obrazovkách, Intranetu a VIVĚ. Vaše dotazy vám rádi zodpovíme v oddělení péče o zaměstnance a vztahy – e-mail: benefity@dpo.cz, telefon: klapka 1561/1562.

Leona Starostková

SENIORNÍ VÝPRAVČÍ JSOU „RYCHLOU SPOJKOU“ V KOMUNIKACI

V roce 2023 byl nastartován projekt tzv. seniorních výpravčích. Na výpravnách byli vybráni lidé s největšími pracovními zkušenostmi a schopnostmi, aby napomohli lepší spolupráci mezi výpravnami a řidiči, ale nejen to. Primárně komunikují s kolegy v centrálním plánování a slouží jako „styční důstojníci“ v komunikaci napříč středisky či mezi jednotlivými výpravnami.

Kdo patří do pětky našich seniorních výpravčích a v čem oni sami vidí poslání této pozice?



Radim Krettek

Doprava trolejbusů

U DPO jsem už 20 let. Nejdříve jako řidič, později jako aranžér, to znamená, že jsem připravoval vozy na výjezdy. Výpravčího dělám poslední 2 roky.

Pozice seniorního výpravčího je pro mne velká výzva. Je hodně věcí, které se dají zlepšovat, třeba v oblasti komunikace a pracovních vztahů. U našich řidičů na vozovně trolejbusů bych chtěl zapracovat na tom, aby se přihlašovali BIS kartou do palubního systému, protože v tomto ohledu jsme bohužel nehorší a někteří si prostě nedají říct... 😊



Stanislav Palčovič

Tramvaje Poruba

Za 26 let u DPO jsem nasbíral spoustu zkušeností jako řidič tramvaje a trochu i autobusu. V posledních deseti letech zastávám

pozici výpravčího na tramvajích Poruba.

Mým koníčkem je výpočetní technika, kterou na této pozici používáme denně. Díky tomu jsem schopen kolegům připravit různá usnadnění naší každodenní práce, což vedlo k tomu, že jsem se stal mentorem i pro ostatní kolegy výpravčí a řidiče, kteří ke mně často chodí pro radu.

Jako seniorní výpravčí bych chtěl zlepšit komunikaci mezi vedoucím a výpravnou. Rád bych se i nadále věnoval zdokonalování práce výpravčího, a to vyřešením různých technických i funkčních problémů, které jsou již nyní tématem našich sezení. Od své pozice si také slibuji zlepšení výsledků různých měření a kontrol řidičů, které jsou důležitým ukazatelem kvality služeb DPO vůči veřejnosti. A určitě se najdou další „slabá“ místa pro další zlepšování a vyšší efektivitu.



Lubomír Hisem

Tramvaje Moravská Ostrava

U dopravního podniku pracuji od roku 1995, začínal jsem jako řidič tramvaje. Více než deset let jsem v závodní škole jako řidič-instruktor vyučoval nové řidiče. Od roku 2010 jsem dělal střídače výpravčím a od roku 2017 jsem výpravčím. Před osmi lety jsem si ještě rozšířil řidičák o skupinu D, takže nyní zároveň pracuji na dohodu jako řidič MHD.

Pozice seniorního výpravčího je teprve v začátcích, ale očekávám, že jejím

prostřednictvím sjednotíme práci výpravčích, a také budeme „spojnicí“ mezi vedením DPO a řidiči.



Michal Břenek

Autobusy Hranečnick

Už přes 25 let pracuji v naší firmě jako výpravčí. Prošel jsem všechna tři autobusová střediska, ať už jako řidič či výpravčí. Viděl jsem firmu růst i stagnovat. Dnes, kdy se nám těžko hledají kvalitní hotoví zaměstnanci (řidiči) a jsme nuceni si je vychovat sami, bych rád svou kvalifikací, schopnostmi, zkušenostmi a umem přispěl k jejich profesnímu rozvoji. Napřed ale musíme zlepšit samotnou práci výpravčích a také jejich podmínky k práci (zázemí). Seniorní výpravčí by měl být prodlouženou rukou vedoucího střediska. Dá to práci, ale věřím, že tato pozice bude prospěšná a povede ve všech ohledech ke zlepšení.



Petr Milfait

Autobusy Poruba

Zaměstnancem dopravního podniku jsem od roku 2010. Na pozici seniorního výpravčího mě zaujala možnost lépe pochopit některé kroky směřování DPO v příštích letech a snaha pokusit se tyto kroky vysvětlit všem spolupracovníkům, kteří mají občas pocit, že se na ně zapomnělo. Svůj úkol tedy vidím ve zlepšení komunikace.

Martina Vybíralová

OSTRAVSKÁ MHD JE „DÁMA V LETECH“, ALE S KAŽDÝMI NAROZENINAMI V LEPŠÍ KONDICI

V letošním roce slavíme kulaté výročí zahájení provozu veřejné hromadné dopravy v našem městě. Tohoto významného jubilea se Ostrava dočkala v době, kdy její systém městské dopravy patří k těm nejmodernějším v zemi a téměř bez nadsázky jej lze prostřednictvím tyrkysově zbarvených vozidel a standardizované infrastruktury na zastávkách vnímat i jako symbol města Ostravy. Takto vidíme městskou dopravu a dopravní podnik dnes.

První tramvaje poháněla pára

Naše představy o tom, jak to ale tenkrát před 130 lety bylo, se v našich myslích různí. Až překvapivě často například slychám domněnky o tom, že městskou dopravu v Ostravě zahájila tzv. „koňka“, tedy vozy na kolejkách, tažené koňmi. Ne, koňka to opravdu nebyla. Byla to pára, která v počátcích provozu dávala hybnost soupravám osobních vozů prostřednictvím menších „tramvajových“ lokomotiv. Na první městské tramvajové dráze, která vedla z Hlavního nádraží v Přívoze po dnešní Nádražní ulici, přes Karolinu a náměstí Republiky do Vítkovic, se zprvu provozovaly jen čtyři parní lokomotivy, 15 osobních vozů a 6 nákladních. Teprve o pár let později, v roce 1901, se k parním tramvajovým soupravám přidaly první elektrické tramvaje. No a ta koňka? Nejblíže jezdila několik měsíců mezi lety 1902 až 1903 v nedalekém Bohumíně. Ale to je jiný příběh.

Jako v roce 1894

Pro letošní 130. výročí zahájení MHD v Ostravě připravujeme pod taktovkou speciálně zřízené pracovní skupiny tradičně seriál akcí, kterými naši ostravské veřejnosti připomeneme, jak dlouho jsme již součástí života Ostravanů a všech, kteří naše služby využívají. Základ oslav bude očekávaně patřit tradiční zářijové akci pro veřejnost, Dni ostravských dopraváků, který jsme naplánovali na sobotu 14. září. Této akci bude předcházet slavnostní prezentace a následně jízda historického vozového parku tramvají, autobusů a v krátkém úseku i trolejbusů v konvoji, které se odehrají přesně o týden dříve, tedy v sobotu 7. září. Vozy budou při prezentaci seřazeny v Přívoze na Nádražní ulici, v úseku mezi ulicemi Na Jirské a křižovatkou s Muglinovskou ulicí, tedy na místě odkud tenkrát v roce 1894 vyjžděly první parní tramvaje do ulic. Jako vyvrcholení této prezentace bude uspořádána „spanilá“



jízda konvoje městem po trase blížící se té z roku 1894, při které se vozy hrdě a ve vsí své parádě představí Ostravanům. Pro tento záměr však musíme ještě mnohé udělat. Především naše historické vozy nutně potřebují údržbu, kterou jsme naplánovali a doufáme, že se nám do termínu oslav podaří vše stihnout.

Pestrý program na celý rok

V rámci doprovodných aktivit k letošnímu jubileu chystáme dále například vydání památeční publikace, krátkého filmového dokumentu, v plánu máme uspořádat také tematickou uliční výstavu v historickém centru města. Podtitul letošních oslav bude využit i při organizaci a konání dalších akcí během roku s naší účastí, jako jsou Ostravská muzejní noc, letní hudební festivaly a při dalších vhodných příležitostech. Jako obohacení letošního programu akcí přibudou také prohlídky vybraných středisek pro registrované návštěvníky, Den otevřeného depožitáře historických vozidel nebo komentovaná prohlídka po stopách zrušené tramvajové trati do Hrabové–Ščučí. Je potřeba říct, že na většině akcí budeme spolupracovat s Kroužkem přátel MHD, který se jako obvykle u našich výročí nasazuje jak personálně, tak organizačně. Vážíme si této spolupráce. Vybraní zástupci Kroužku jsou řádnými členy zmíněné pracovní skupiny pro přípravu oslav.

Celý harmonogram oslav je zveřejněn na webových stránkách dpo.cz/130letMHD. Tam budeme také aktuálně zveřejňovat podrobnosti k jednotlivým akcím a aktivitám, které do oslav spadají. Věřím, že také letošní oslavy budou důstojnou připomínkou významné historické události, kterým zahájení veřejné hromadné dopravy 18. srpna před 130 lety zcela jistě bylo.

Miroslav Albrecht



Převážně ženský kolektiv pracovníků DPMO provozovny Bohumín v polovině 60. let 20. století. (Foto ze sbírky Jindřicha Sulka)

JEZDÍTE „NA ČAS“? VÍME, KDY PROJEDETE KAŽDOU ZASTÁVKOU

Další činností, která v našich vozidlech probíhá tak říkajíc automaticky, je odbavování zastávek. S tím souvisí vyhodnocování přesnosti provozu, k němuž se opět využívá aplikace Microsoft Power BI. Přesnost provozu je jedním z ukazatelů pro získání a udržení certifikátu ISO.

Co vyčteme z dat?

Vůz sám zahlásí název zastávky, aniž by musel řidič mačkat tlačítko (déle sloužící si mačkání pamatují). Po odbavení zastávky se zase celý systém sám posune k další zastávce. Už ani potvrzovat žádost cestujícího o zastavení na zastávce na znamení řidič nemusí.

Tím, že známe souřadnice zastávek (sloupků), současně polohu konkrétního vozu a víme přesný čas, kdy byla zastávka obsloužena, máme základní informace pro vyhodnocení přesnosti provozu. V „Béičku“ se data generovaná všemi vozy na všech zastávkách spojí do jednoho souboru, který nám poskytne informace o přesnosti jednotlivých spojů a linek. Data se roztrídí podle středisek a také nám „sdělí“ čísla za celý podnik. Z výsledných dat zároveň vyčteme informace, jak se na přesnosti provozu podepsaly stavební práce na komunikacích v různých částech města, kde se přesnost vlivem nastalých kolon zhoršila, nebo kde se díky změněné trase autobusů naopak přesnost zlepšila (např. linka 59 jezdící odklonem a vynechávající nevyzpytatelný železniční přejezd v Polance).

Jak to funguje?

Vůz přijíždí k zastávce. Jakmile vjede do okruhu s poloměrem 70 metrů kolem označnicku (není-li z objektivních příčin nastaveno jinak, např. zmešením okruhu na 30 metrů u zastávek v těsné blízkosti křižovatek apod.), zahlásí zastávku. Otevření/uvolnění dveří se loguje. Zavření/zablokování dveří se loguje. Pokud se dveře v zastávce vícekrát otevřou a opět zavřou, zalogují se všechna otevření a zavření, ale relevantní pro další vyhodnocování je až opravdu poslední zavření před odjezdem (je tedy možné čekat na čas odjezdu i se zavřenými dveřmi kvůli udržování vhodné teploty ve vozidle). Pokud autobus nebo trolejbus projíždí kolem zastávky na znamení, automaticky se zaznamená průjezd v okamžiku, kdy vůz opouští okruh zastávky (potvrzovat průjezd tlačítkem už tedy není nutné). U zastávek na znamení je standardní okruh pro vyhlášení nastaven s poloměrem 110 metrů a opět se může podle potřeby korigovat. Pokud cestující zmáčknutím tlačítka avizuje, že chce vystoupit na zastávce na znamení, čas a souřadnice jeho zmáčknutí se taktéž zalogují (to je důležité při vyhodnocování oprávněnosti stížností). Dojde-li

k otevření dveří mimo zastávku, je to zalogováno jako chyba a následně se řeší, zda je chyba na straně řidiče, nebo systému.



Microsoft Power BI

Softwarový produkt pro interaktivní vizualizaci dat umožňuje propojit a vizualizovat jakákoliv data a následně je vkládat do uživatelských aplikací. Jak nám „Béičko“ pomáhá? O tom je náš seriál.

Kdy se zpožděním a kdy předčasně?

Máme tedy odjezdy všech spojů ze všech zastávek a systém vyhodnocuje, jak velké procento odjede se zpožděním nebo předčasně. Zpoždění se vyhodnocuje v rozsahu 0 – 179 sekund, přičemž pro naši interní potřebu se i toto zpoždění dále dělí na menší části. Za předčasnou jízdu

je považován odjezd o více než 10 sekund před odjezdem podle jízdního řádu, ale platí to pouze v situaci, kdy na zastávce nejsou žádní lidé, a nikdo nedobíhá. Pokud řidič v této době ujede cestujícímu, je to jednoznačně jeho chyba.

Vygenerovaná data slouží, jak bylo popsáno výše, pro potřeby ISO, kdy se sledují jízdy s cestujícími, ale současně data používáme při úpravách jízdních dob. Dochází-li v nějakém úseku dlouhodobě ke zpožděním, máme tak podklad pro prodloužení jízdní doby. Pokud se někde objevují často předčasné jízdy, ukazuje to naopak na potřebu jízdní dobu zkrátit.

Jde systém obelstít?

Systém si umí poradit i s řidiči, kteří se ho pokoušejí obejít a svou předčasnou jízdu zamaskovat. Jak už jsme mnohokrát zmínili, vše se loguje. Pokud řidič například projede kolem zastávky Hlučinská a následně u outletu se na terminálu posune o zastávku zpět, aby pak zastávku Hlučinská ručně vyhlásil až po přejetí petřkovického mostu, je veškeré jeho počínání zaznamenáno a vyhodnocováno. V takovém případě řidič nejen předčasně projel zastávku, ale také se za jízdy věnuje jiným věcem než řízení.

Přesnost provozu je velmi podstatný ukazatel ve vztahu k externím subjektům i dovnitř podniku. Dává nám zpětnou vazbu, abychom mohli tvořit jízdní řády nebo se prezentovat díky certifikátu ISO jako společnost poskytující služby na vysoké úrovni.

Robert Hackenberg



ZPRÁVY Z FACEBOOKU

Nina Somová: Vánoční tramvaj zvedne náladu čekajícím, je to zážitek. Mám nafocenou. Je to dobrý nápad. - *vánoční tramvaj*

Honzík Solaris Kurka: Opět mě to chytlo za srdce - *vánoční video*

Tonik Vasko: Už asi po čtvrté z toho brečím jak malé děčko... moc hezké 😊 - *vánoční video*

Míkael Fidler: Vaše vánoční videa jsou nádherná! Nikdy nezklamete. ❤️ - *vánoční video*

Jenda Honza Peňáz: Pravidelně každý rok sleduji Vaše vánoční videa a ani letos jste nezklamali. 😊 Nádhera, jen tak dál ❤️ - *vánoční video*

Jaroslav Hlinka: Perfektně natočeno jako každým rokem, klobouk dolů. 🙌❤️ - *vánoční video*

Tereza Peškyvdešti: Klobouk dolů, Dopravní podnik Ostrava a.s. před všemi, kdo zajišťují plynulost dopravy, údržbu cest a kolejí i před všemi řidiči a řidičkami. Celý víkend v rámci práce jezdím MHD

a všude jsem se dostala (jsem terénní sociální pracovníce). Díky! - *sněhová nadílka*

Jakub Kolčář: Super! Fandím využívání nových technologií jako e-paper! - *e-paper*

René Geňa Riedl: Přijde mi to jako skvělé řešení 🤖. Člověk přijde, koukne a hned ví, za jak dlouho mu jede jeho požadovaný spoj 🙌 - *e-paper*

POCHVALY A PODĚKOVÁNÍ

DOPRAVA AUTOBUSY HRANEČNÍK

- > Barbora Tomečková, řidička: za výbornou jízdu po zledovatělé vozovce.
- > Jiří Krejsa, řidič: za pomoc při vstávání chodci, který upadl na chodníku.
- > Vojtěch Kupča, řidič: za naprosto profesionální jízdu.
- > Ondřej Škuta, řidič: za příjemné vystupování a kvalitu jízdy.
- > Roman Mrázek, řidič: za vyčkání na dobíhající cestující.
- > Jaroslav Kubenka, řidič: za velmi lidský přístup ke starším osobám.

DOPRAVA AUTOBUSY PORUBA

- > Josef Krško, řidič: za vyčkání na dobíhající cestující.

DOPRAVA TRAMVAJE MORAVSKÁ OSTRAVA

- > Sylvie Kunderová, řidička: za vykázaní cestujícího z tramvaje, který byl pod vlivem drog.
- > Yevhen Kriachko, řidič: za vyčkávání na dobíhající cestující.
- > Radek Louda, řidič: za vrácení nálezu.

DOPRAVA TRAMVAJE PORUBA

- > Jana Tomášková, řidička: za pomoc při

nástupu cestující s kočárkem.

- > Kamila Vodičková, referentka: za vrácení nálezu.
- > Martin Matyáš, řidič: za vykázaní opilce z vozu.
- > Lumír Cyrus, řidič: za vykázaní cestující bez platného jízdního dokladu.
- > Iveta Páša, řidička: za vrácení nalezené věci.

ODDĚLENÍ PŘEPRAVNÍ KONTROLA

- > Jiří Hřčka, Jan Mecner a Marcela Kučatá, asistenti přepravy: za profesionální přístup, nasazení a zajištění pocitu bezpečí ve voze.



SLOVNÍČEK OSTRAVSKÉHO DOPRAVÁKA

Uhodnete, co je **hupcuk**?

Řešení: zvedák s pákovou konstrukcí.

Slangové výrazy můžete posílat na zpravodaj@dpo.cz.

Vaše „mluvka“ Terka

The logo for DPO, consisting of the letters 'dpo' in a stylized, lowercase font with a small square above the 'o'.A child is sitting on a light-colored carpet, playing with colorful blocks. One block is being held up, showing a yellow and blue bus design. Other blocks are scattered on the floor, some showing a blue and white landscape with a bridge.

Nakupujte

na cool.cz



259 Kč

DĚTSKÉ KOSTKY S MOTIVY VOZŮ DPO

Máte doma malého šikulu a zároveň fanouška vozidel DPO? Z těchto kostek si totiž bude moct postavit vozů hned šest!

cool.cz

„A na co sakra čekáš?“ ...

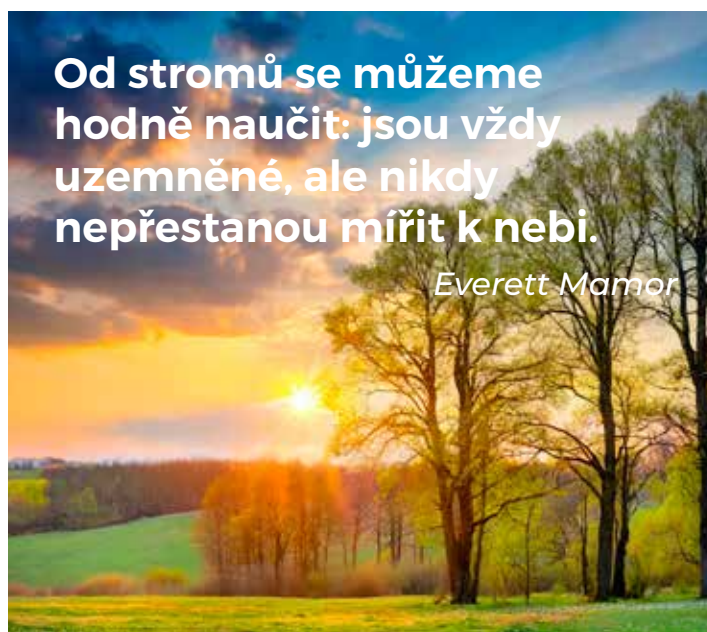
(odpověď v tajence)

					POMŮCKA: BAFPIN, BLN, DAVOS, DUSL, GM, RAZURA, REST, SAMO, STAKANY, SIN	NAPOLO (ZAST.)	PRUDCE JEDOVATÁ BYLINA S NAŽLOUTLÝMI KVĚTY		EVROPAN	BRITSKÝ MOŘEPLAVEC	UPOZORNĚNÍ	KAPALNÝ KOV		POHÁRY (Z RUŠTINY)	DŮLNÍ PRACOVISTĚ	2. DÍL TAJENKY	ZÁKAZ DOVOZU NEBO VÝVOZU ZBOŽÍ	NĚKDEJŠÍ SPZ TEPLIC
					CHEM. ZN. OLOVA			PRA. OBYVATEL ŠPANĚLSKÁ TITUL BAKALÁŘE					LITERÁRNÍ POETICKÝ ÚTVAR					
					NÁŠ SPISOVATEL				VYPOUŠTĚT VZDUCH ŘÍMSKY 2				TÁBORNÍK V PŘÍRODĚ HRABAVÝ PTÁK					
	AUTORSKÝ ZÁKON (ZKR.)	PROUSTOVY INICIALY	1. DÍL TAJENKY	OPAK MATU	VRCHNÍ STRANA SLOVENSKÁ ŘEKA											PRITAKÁNÍ OZNAČENÍ LETADEL SRBSKA		
TLAMPAČ								KIPLINGOVA BÁSEŇ ČESKÝ MATEMATIK			CITO-SLOVCE TUKNUTÍ SLOVENSKY JENOM				ŠPANĚLSKÝ JIZ NĚMECKÝ KE			AUTOMOTOKLUB (ZKR.)
ZPOČÁTKU							ŘÍMSKY 503 VYDAVATELSTVÍ TISKOPISŮ					VYMAZÁNÍ TEXTU TRNOVNÍK						
	ČÁST ÚST	TRUMFY UVĚST V ÚŽAS				JSEM (NÁREČNĚ) VRANICI			AMERICKÁ BASKETBALOVÁ ASOCIACE TAKHLE				TEDY TELEVIZNÍ NOVINY (ZKR.)			KOD GAMBIE NELÁKAT		
ANGL. SKÁLA					NEDODĚLEK BEZOZHLĚDNOST					OBRÁZY NAHYCH LIDÍ ODSTŘELOVAC					POLÉVKOVÝ ZÁVAR OSAMOCENO			
ANGLICKÝ ČLEN URČITÝ					NACHLUP ČESKÝ SKLADATEL (20. STOLETÍ)					INDICKÝ FILM OPAK OFF				ZVRATNÉ ZÁJMENO DOTKNUTÍ			KUS LÁTKY POLNÍ HLODAVEK	
ANGLICKÁ ZKRATKA ROKU			ZAŠEPTNUTÍ DRUH LEŠTIDLA				DOUTNÁK LOVECKÝ PES						ŠVÝCARSKÉ MĚSTO PAŽE					
	OMOTATI TURECKÝ ÚŘEDNÍK					DOMÁCKÝ OTAKAR SOUHLAS						OBSÁHLÁ LITERÁRNÍ DÍLA STARORÍMSKÁ MINCE						
ŽIRAFA Z KNIHY JINDŘICHA PLACHTY					VODÁCKÝ POZDRAV NĚMECKÝ JÁ					3. DÍL TAJENKY CHEM. ZN. YTTERBIA								
KUPONOVÝ AKCIONÁŘ				BIO					RTY							ANGL. LED		
AMERICKÁ KOMUNIKAČNÍ DRUŽICE				PÁCHNOUČÍ SELMA						MPZ BOTSWANY		ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ (ZKR.)			TELEFON (ZKR.)			

JUBILEA

Příjmení a jméno	výročí	datum výročí	útvár
Hříbek Zbyněk	25	1. 1. 2024	EPK
Kachel Roman	25	1. 1. 2024	TTR
Kowalíková Alena	25	1. 2. 2024	DTP
Stanovský Roman	25	1. 2. 2024	DTP
Žurek Luděk	25	1. 2. 2024	DTP
Blašítková Marcela	25	3. 2. 2024	DTP
Seibert Stanislav	25	3. 2. 2024	DDD
Konečný Dušan	30	1. 1. 2024	TUC
Zbořil Zdeněk	30	1. 1. 2024	DTP
Palica Radim	30	6. 1. 2024	TTR
Kubín Martin	30	13. 1. 2024	DDD
Pastrňák Zdeněk	30	1. 2. 2024	DAP
Koráb Radek	30	3. 2. 2024	TTO
Tříška Petr	30	3. 2. 2024	DTR
Beier Libor	35	1. 1. 2024	DAH
Zemánková Pavla	40	1. 2. 2024	RPP
Konečná Jiřina	45	29. 1. 2024	DAH

PRO ZASMÁNÍ / K ZAMYŠLENÍ



Vydává Dopravní podnik Ostrava a.s.
Poděbradova 494/2, 702 00 Ostrava
email: zpravodaj@dpo.cz
www.dpo.cz

Grafika a tisk: ZEMAN ART s.r.o.

Redakční rada
Ludmila Kadrnková – šéfredaktor
Miroslav Albrecht, Tereza Šnobllová,
Petr Tomala, Aleš Hladký,
Martina Vybíralová, Markéta Plevová

Neprošlo odbornou jazykovou úpravou.

Magazín Dopravního podniku Ostrava
Dépéčko