

**ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE**  
**FAKULTA DOPRAVNÍ**

Tomáš Rikk

**EKONOMICKÉ DOPADY POKLESU POČTU  
CESTUJÍCÍCH DOPRAVNÍHO PODNIKU A  
MOŽNOSTI ŘEŠENÍ**

Bakalářská práce

**2015**



**ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE**

**Fakulta dopravní  
d ě k a n**

Konviktská 20, 110 00 Praha 1

**K617 ..... Ústav logistiky a managementu dopravy**

**ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**  
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

**Tomáš Rikk**

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

**B 3710 – MED – Management a ekonomika dopravy a telekomunikací**

Název tématu (česky): **Ekonomické dopady poklesu počtu cestujících  
dopravního podniku a možnosti řešení**

Název tématu (anglicky): Economic Impacts and Solution  
of Falling Passenger Numbers of Transport Company

**Zásady pro vypracování**

Při zpracování bakalářské práce se řiďte osnovou uvedenou v následujících bodech:

- Možnosti financování MHD v Ústí nad Labem
- Provázanost hospodářských výsledků s počtem cestujících v dopravním podniku města Ústí nad Labem za období 2009-2013
- Stanovení příčin poklesu počtu cestujících
- Možnosti řešení na straně výnosů/příjmů, nákladů v rámci zkvalitnění MHD v Ústí nad Labem

Rozsah grafických prací: podle pokynů vedoucího bakalářské práce

Rozsah průvodní zprávy: minimálně 35 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)

Seznam odborné literatury: Jan Eisler, Ivan Kosina. Kalkulace nákladů v dopravě. Vyd. 1. Pardubice: Univerzita Pardubice, 1995. ISBN 978-807-1940-104.

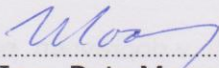
Výroční zprávy dopravního podniku města Ústí nad Labem 2009-2013

Vedoucí bakalářské práce: **doc. PhDr. Mária Jánešová, CSc.**  
**Ing. Alexandra Dvořáčková**

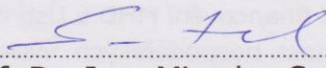
Datum zadání bakalářské práce: **30. června 2014**  
(datum prvního zadání této práce, které musí být nejpozději 10 měsíců před datem prvního předpokládaného odevzdání této práce vyplývajícího ze standardní doby studia)

Datum odevzdání bakalářské práce: **24. srpna 2015**

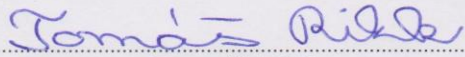
- a) datum prvního předpokládaného odevzdání práce vyplývající ze standardní doby studia a z doporučeného časového plánu studia  
b) v případě odkladu odevzdání práce následující datum odevzdání práce vyplývající z doporučeného časového plánu studia

  
.....  
prof. Ing. Petr Moos, CSc.  
vedoucí  
Ústavu logistiky a managementu dopravy



  
.....  
prof. Dr. Ing. Miroslav Svítek  
děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání bakalářské práce.

  
.....  
Tomáš Rikk  
jméno a podpis studenta

V Praze dne.....30. června 2014

## **Poděkování**

Předem bych rád poděkoval všem, kteří mi pomohli, poradili svými vědomostmi, informacemi, obětovali svůj drahocenný čas při zpracování této práce. Největší poděkování patří vedoucím bakalářské práce jmenovitě Ing. Alexandře Dvořáčkové a doc. PhDr. Márii Jánešové, CSc.

V neposlední řadě bych chtěl poděkovat své rodině za veškerou podporu po celou dobu studia.

## **Prohlášení:**

Předkládám tímto k posouzení a obhajobě bakalářskou práci, zpracovanou na závěr studia na ČVUT v Praze Fakultě dopravní.

Prohlašuji, že jsem předloženou práci vypracoval samostatně a že jsem uvedl veškeré použité informační zdroje, v souladu s Metodickým pokynem o etické přípravě vysokoškolských závěrečných prací.

Nemám závažný důvod proti užití tohoto školního díla ve smyslu § 60 Zákona č. 121/2000Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

V Děčíně dne 24. srpna 2015

.....

podpis

# ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní

## EKONOMICKÉ DOPADY POKLESU POČTU CESTUJÍCÍCH DOPRAVNÍHO PODNIKU A MOŽNOSTI ŘEŠENÍ

bakalářská práce

srpen 2015

Tomáš Rikk

### ABSTRAKT

Předmětem bakalářské práce „Ekonomické dopady poklesu počtu cestujících dopravního podniku a možnosti řešení“ je zjistit příčiny poklesu cestujících dopravního podniku v Ústí nad Labem a na základě zjištěných příčin navrhnout vhodná opatření, která mohou být v budoucnu realizována.

### ABSTRACT

The aim of bachelor thesis 'Economic Impacts and Solution of Falling Passenger Numbers of Transport Company' is investigating causes of falling passenger number of Usti nad Labem Public Transport Company and based on the findings proposing appropriate feasible solutions.

### KLÍČOVÁ SLOVA

Městská hromadná doprava, financování, kvalita, cyklus kvality, pokles cestujících, příčiny, možnosti řešení,

### KEYWORDS

Public Transport, Financing, Quality, Cycle of Quality, Drop in Passengers, Causes, Possible Solution

# Obsah

1	Úvod .....	8
2	Možnosti financování městské hromadné dopravy v Ústí nad Labem .....	9
2.1	Historie a současnost městské hromadné dopravy v Ústí nad Labem .....	9
2.2	Dopravní podnik města Ústí nad Labem .....	10
2.3	Financování městské hromadné dopravy v Ústí nad Labem .....	11
2.3.1	Tržby z MHD a ostatních činností .....	13
2.3.2	Úhrady prokazatelné ztráty ze strany Statutárního města Ústí nad Labem a Krajského úřadu Ústeckého kraje .....	14
2.3.3	Rozvoj externích činností .....	14
3	Provázanost hospodářských výsledků s počtem cestujících v dopravním podniku města Ústí nad Labem za období 2009-2013 .....	15
3.1	Rozvaha .....	15
3.2	Výkaz zisků a ztrát .....	18
3.3	Faktory ovlivňující výši ceny jízdenek .....	19
3.3.1	Vývoj ceny ropy .....	19
3.3.2	Vývoj sazeb DPH .....	20
3.4	Hospodářské výsledky od roku 2009 do roku 2013 .....	21
3.4.1	Výsledek hospodaření a významné faktory, které ovlivnily tento výsledek za rok 2009 .....	21
3.4.2	Výsledek hospodaření a významné faktory, které ovlivnily tento výsledek za rok 2010 .....	22
3.4.3	Výsledek hospodaření a významné faktory, které ovlivnily tento výsledek za rok 2011 .....	23
3.4.4	Výsledek hospodaření a významné faktory, které ovlivnily tento výsledek za rok 2012 .....	25
3.4.5	Výsledek hospodaření a významné faktory, které ovlivnily tento výsledek za rok 2013 .....	26
4	Stanovení příčin poklesu počtu cestujících .....	28
4.1	Počty přepravených cestujících v Ústí nad Labem .....	28
4.2	Kvalita MHD .....	29
4.3	Faktory působící na kvalitu MHD .....	29
4.3.1	Cena .....	30
4.3.2	Rychlost služby .....	30
4.3.3	Bezpečnost .....	30
4.3.4	Spolehlivost .....	31
4.3.5	Počet přestupů .....	31
4.3.6	Čistota vozidel .....	31

4.3.7	Informovanost cestujících .....	31
4.3.8	Úroveň služby .....	31
4.3.9	Vkus nebo zájem o dopravní službu .....	31
4.4	Metodika měření spokojenosti cestujících a kvality MHD podle doc. Ing. Ivany Olivkové, Ph.D. ....	32
4.5	Vlastní anketní průzkum .....	32
4.5.1	1. otázka: Využíváte MHD? .....	34
4.5.2	2. otázka: Jak jste spokojený(á) s? .....	35
4.5.3	3. otázka: Co byste uvítal(a) při využívání služeb DP? .....	37
4.5.4	4. otázka: V čem by se měly služby DP zlepšit? .....	38
5	Možnosti řešení na straně výnosů/příjmů, nákladů v rámci zkvalitnění MHD v Ústí nad Labem .....	40
5.1	Typ problému: Stárnutí populace .....	41
5.1.1	Možnost řešení .....	41
5.2	Typ problému: Nezaměstnané osoby .....	42
5.2.1	Možnost řešení .....	42
5.3	Typ problému: Dlouhá cestovní doba .....	42
5.3.1	Cesta MHD – varianta 1 .....	43
5.3.2	Cesta MHD – varianta 2 .....	43
5.3.3	Cesta automobilem .....	44
5.3.4	Možnost řešení .....	45
5.4	Typ problému: Cena jízdného .....	45
5.4.1	Možnost řešení .....	46
5.5	Typ problému: Spolehlivost .....	46
5.5.1	Možnost řešení .....	46
5.6	Typ problému: Přístup řidičů .....	48
5.6.1	Možnost řešení .....	49
5.7	Typ problému: Kontrola černých pasažérů .....	49
5.7.1	Možnost řešení .....	50
5.8	Typ problému: Nástup předními dveřmi na všech linkách .....	50
5.8.1	Možnost řešení .....	51
6	Závěr .....	52
7	Použité zdroje .....	54
8	Seznam tabulek .....	57
9	Seznam příloh .....	58
10	Seznam obrázků .....	59

# 1 Úvod

Dopravní podnik města Ústí nad Labem cílevědomě přemísťuje osoby a definované předměty v objemu, čase a prostoru pomocí hromadných dopravních prostředků, použitých technologií již od července roku 1899. Dopravní podnik je nedílnou součástí každého města, přispívá nejen k mobilitě obyvatelstva, ale i k rozvoji měst. V době, kdy každá rodina vlastní 1-2 osobní automobily, je základní úkol dopravního podniku, kterým je zajišťování základní dopravní obslužnosti, stále složitější.

Jediným možným řešením, jak může dopravní podnik konkurovat individuální automobilové dopravě, je zlepšovat neustále své služby. S problémem úbytku cestujících v MHD se potýká nejen dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., ale i ostatní dopravní podniky v ČR. Málokdo si uvědomuje, že veřejná linková doprava je ztrátová, kompenzace se každý rok ve veřejné linkové dopravě pohybují v ČR kolem 8 miliard Kč, tyto kompenzace jsou vypláceny z veřejných rozpočtů. Mimo jiné dalších 13 miliard Kč z veřejných rozpočtů tvoří kompenzace pro železniční dopravu. Osoby využívající individuální automobilovou dopravu si obvykle neuvědomují, jaké jsou celkové roční náklady na provoz osobního automobilu, kam patří i náklady v podobě pohonných hmot, pryžových obručí, zákonného pojištění a údržby.

Obsahem této práce bude financování MHD v Ústí nad Labem, zjištění příčin poklesu počtu cestujících v Ústí nad Labem a jak tento problém lze řešit, protože celá řada aktivit se bez MHD neobejde. Příčiny poklesu počtu cestujících budou zjištěny pomocí dotazníku, který bude proveden různými formami. Ze zjištěných příčin budou navržena opatření, která budou ekonomicky vhodná a také povedou ke zkvalitnění MHD v Ústí nad Labem.



## **2 Možnosti financování městské hromadné dopravy v Ústí nad Labem**

První kapitola této práce pojednává o historii a současnosti městské hromadné dopravy v Ústí nad Labem, představení společnosti a především o možnostech financování městské hromadné dopravy.

### **2.1 Historie a současnost městské hromadné dopravy v Ústí nad Labem**

Dopravní podnik města Ústí nad Labem zajišťuje dopravu již od 1. 7. 1899, kdy zde byla uvedena do provozu elektrická pouliční dráha s rozchodem 1 000 mm. Touto dobou měli cestující možnost využít dvě linky, první linka vedla z Předlic do Krásného Března, druhá linka vedla od Hlavní pošty (dnes zastávka Divadlo) k dnešní zastávce Šaldova. Pro tyto dvě linky, které jezdily v intervalu 7 minut, bylo dodáno 16 vozů. Tramvajová síť v době svého největšího rozkvětu měřila 34 km, v roce 1954 patřila tato elektrická dráha mezi největší malodrážní provozy provozované na metrovém rozchodu. Roku 1929 doplnily tramvajovou dopravu autobusy, které obsluhovaly nejenom město, ale i vzdálenější obce, jako například Adolfov, Jílové a podobně. První linka byla využita pro provoz mezi Hlavní poštou a dnešním Novosedlickým náměstím. Tato autobusová linka číslo 10 zprvu jezdila v intervalu dvaceti minut, který byl kvůli velkému zájmu zkrácen na deset minut. Dne 1. 6. 1970, po více než sedmdesáti letech, skončil provoz elektrické dráhy v Ústí nad Labem. Elektrická trakce se zpět do města vrátila 1. 7. 1988 díky trolejbusům, které začaly postupně nahrazovat stávající autobusovou dopravu na nejvytíženějších úsecích. Trolejbusová doprava se postupem času stala páteří dopravou v Ústí nad Labem. První linka č. 51, která vedla ze Stříbrníků přes Malátovu, Mírové náměstí do zastávky Pod Holoměří, byla provozována v pracovní dny ve dvacetiminutovém intervalu. Největší rozvoj trolejbusové dopravy nastal v roce 1989, kdy od února do konce srpna byly zavedeny 4 nové linky [1].

K 31. 12. 2014 obsluhuje dopravní podnik 34 linek, z celkového počtu linek je 23 autobusových a 11 trolejbusových, k tomu využívá dopravní podnik 142 vozidel. Dále je provozovatelem Lanové dráhy Na Větruši, která byla slavnostně otevřena dne 7. prosince 2010 a spojuje obchodní centrum Forum se zámečkem Větruše [2].

## 2.2 Dopravní podnik města Ústí nad Labem

Od 1. 1. 1997 je dopravní podnik města Ústí nad Labem, z pohledu právní formy, akciovou společností, kterou vlastní město Ústí nad Labem. Základní kapitál činí 675 000 000 Kč a je rozdělen do 675 kusů akcií na jméno v listinné podobě. Tyto akcie nejsou obchodovatelné, zakladatelem a současně jediným akcionářem je Statutární město Ústí nad Labem se sídlem ve Velké Hradební v Ústí nad Labem.

Mezi další předměty podnikání dopravního města Ústí nad Labem a.s. patří:

- provozování trolejbusové dráhy v rámci MHD v Ústí nad Labem
- provozování veřejné drážní osobní trolejbusové dopravy v rámci MHD v Ústí nad Labem
- provozování dráhy Lanová dráha na Větruši na území Statutárního města Ústí nad Labem
- provozování veřejné drážní dopravy na lanové dráze Lanová dráha na Větruši na území Statutárního města Ústí nad Labem
- opravy silničních vozidel
- klempířství a oprava karoserií
- provozování autoškoly
- výroba instalace a opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení
- montáž, opravy, revize a zkoušky vyhrazených elektrických zařízení
- výroba, ochod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
- silniční motorová doprava:
  - nákladní vnitrostátní provozovaná vozidly o největší povolené hmotnosti do 3,5 tuny včetně
  - nákladní vnitrostátní provozovaná vozidly o největší povolené hmotnosti nad 3,5 tuny
  - vnitrostátní příležitostná osobní
  - mezinárodní příležitostná osobní
  - vnitrostátní veřejná linková
  - vnitrostátní zvláštní linková
  - mezinárodní linková
  - mezinárodní kyvadlová

Dopravní podnik je také, na základě Koncesní smlouvy uzavřené se Statutárním městem Ústí nad Labem, provozovatelem odtahové služby ve věci nucených odtahů. Parkoviště

odtažených vozidel se nachází v areálu autobusové vozovny Předlice, kde dopravní podnik provozuje dále pro své smluvní partnery prodej motorové nafty, provozních kapalin a opravy autobusů.

Statutární orgány dopravního podniku města Ústí nad Labem se skládají z představenstva, dozorčí rady a vedení společnosti. Dne 2. 12. 2014 bylo jmenováno nové představenstvo, nová dozorčí rada 4. 2. 2015. Současná organizační struktura vypadá následovně:

#### **Představenstvo**

Předseda představenstva	Ing. Josef Matějka
Místopředseda představenstva	Milan Krejčí
Člen představenstva	Ing. Zdeněk Bureš
Člen představenstva	Ing. Radek Chobot
Člen představenstva	Ing. Pavel Havránek

#### **Dozorčí rada**

Předseda dozorčí rady	Bohuslav Bašus
Člen dozorčí rady	František Dvořák
Člen dozorčí rady	JUDr. Karolína Žáková Ph.D.
Člen dozorčí rady	Ing. Libor Turek Ph.D.
Člen dozorčí rady	Pavel Vodsedřálek

#### **Vedení společnosti**

Výkonný ředitel společnosti	Ing. Radek Chobot
Provozně technický náměstek společnosti	Ing. Jiří Randák
Náměstek pro ekonomii a obchod	Ing. Simona Mohacsi
Náměstek pro dopravu	Ing. Milan Šlejtr

[3]

## **2.3 Financování městské hromadné dopravy v Ústí nad Labem**

Městská hromadná doprava jakožto služba veřejná je dotována objednatelem, který poskytuje dopravnímu podniku adekvátní náhradu z veřejných rozpočtů podle zákona 194/2010 Sb., protože výnosy nejsou dostačující k pokrytí nákladů a vytvoření zisku. Podle zásad dopravní politiky České republiky má být veřejná doprava vhodnou alternativou k individuální automobilové dopravě a přispívá k zajištění mobility obyvatelstva jako jedné z důležitých podmínek rozvoje společnosti. Na základě těchto zásad definuje § 3 zákona č.194/2010 Sb. o veřejných službách, platného od 1. 7. 2010, dopravní obslužnost jako zabezpečení dopravy po všechny dny v týdnu především do škol, k orgánům veřejné moci, do zaměstnání, zdravotnických zařízení, k uspokojení kulturních, rekreačních a společenských potřeb.

Uzavírání smluv o závazcích veřejné služby podléhá režimu obchodního zákoníku. Smlouva musí být vyhotovena pokaždé písemně, ještě před uzavřením musí dopravce předložit objednavateli finanční model zahrnující veškeré náklady a výnosy. Pro sestavení finančního modelu existuje speciální vyhláška ministerstva dopravy č. 296/2010 Sb. Tato vyhláška uvádí nákladové a příjmové položky, na které má dopravce nárok. Náklady zahrnují například pohonné hmoty, účetní odpisy majetku, opravy a údržby vozidel, pojištění, mzdové náklady. Na výnosové stránce zahrnuje zejména tržby z jízdného a dále ostatní výnosy z přepravy a činnosti.

Podle zákona o silniční dopravě je povinnou součástí smlouvy u závazku veřejné služby dopravcem předložený předběžný odborný odhad prokazatelné ztráty za celé období, na které se závazek veřejné služby uzavírá. Dopravní úřad nebo ministerstvo dopravy uhradí prokazatelnou ztrátu nejvýše ve výši předběžného odborného odhadu zvýšeného pouze o nepředvídatelné prokazatelné náklady. Výpočet předběžného odborného odhadu prokazatelné ztráty předkládaného dopravcem provede dopravce sám podle vlastních výsledků z provozování veřejné linkové dopravy v předchozím kalendářním roce, finanční prostředky určené k úhradě prokazatelné ztráty nesmí být použity v žádném případě k jiným účelům.

Jedním z důležitých návrhů ve veřejné dopravě je i pojem přiměřený zisk, který je ve vyhlášce 511/2004 Sb. definován takto: *„Za přiměřený zisk se považuje zisk odpovídající obvyklému zisku dlouhodobě dosahovanému při srovnatelných ekonomických činnostech, který zajišťuje přiměřenou návratnost použitého kapitálu v přiměřeném časovém období“* [4].

Většina linek veřejné dopravy je v Ústí nad Labem provozována a hrazena na základě dlouhodobých smluv. V letech 1997 až 2007 zajišťoval základní dopravní obslužnost Okresní úřad, města s obcemi doplňkovou obslužnost (např. do Chabařovic, Trmic, Ryjic, Dolních Zálezel apod.) a město Ústí nad Labem městskou hromadnou dopravu v Ústí nad Labem. Od roku 2007 Krajský úřad Ústeckého kraje objednával příměstské linky a město Ústí nad Labem zajišťovalo dopravu ve městě. Pro příměstskou dopravu je objednatelem Krajský úřad Ústeckého kraje, se kterým má dopravní podnik města Ústí nad Labem uzavřenou smlouvu do konce roku 2014. Od 1. 1. 2015 je uzavřena smlouva na příměstskou dopravu mezi Krajským úřadem Ústeckého kraje a Statutárním městem Ústí nad Labem. Dne 21. 10. 2014 byl uzavřen dodatek č. 11 mezi městem Ústí nad Labem a dopravním podnikem města Ústí nad Labem na zajištění příměstské dopravy.

Objednatelem městské hromadné dopravy je magistrát Statutárního města Ústí nad Labem, smlouva s tímto objednatelem je uzavřena do roku 2019.

Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. pokrývá finanční potřeby společnosti ze čtyř zdrojů:

- tržby z MHD a ostatních činností,
- úhrady prokazatelné ztráty ze strany Statutárního města Ústí nad Labem a Krajského úřadu Ústeckého kraje,
- investiční úvěry,
- vlastní finanční zdroje [5].

### 2.3.1 Tržby z MHD a ostatních činností

Největší položkou příjmů dopravního podniku jsou samozřejmě tržby z prodeje jízdenek. Dopravní podnik nabízí svým cestujícím k zakoupení základní jízdenku, časové kupóny, od 1. 7. 2008 SMS jízdenku. Od 1. 10. 2014 mají zákazníci novou možnost využívat mobilní aplikaci SEJF k nákupu nepřenositelné předplatné časové jízdenky. Zakoupit základní jízdenku lze ve vybraných trafikách, na zastávkách s automaty na výdej jízdenek, dále v Revoluční a v Masarykově ulici, případně u řidiče s přírážkou. Přírážka je z důvodu, aby byli cestující motivováni si zakoupit jízdenku jiným způsobem s ohledem na zajištění plynulosti dopravy. Zakoupení časových kupónů je možné pouze v Revoluční ulici a v Masarykově ulici. SMS jízdenka, jak již z názvu vyplývá, se získává odesláním SMS zprávy z mobilního telefonu, která bývá zpětně doručena do dvou minut. Jedinou podmínkou cestujícího je nastoupit do vozidla s přijatou a platnou SMS jízdenkou. Prodeje jízdenek vyjadřuje následující tabulka 1 sestavená z výročních zpráv dopravního podniku.

Tabulka 1. Prodeje jízdenek od roku 2009 do roku 2013.

Rok	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Celkem tržba po odečtení rabatu (v Kč)</b>	160 593 401	162 519 409	165 298 704	183 570 307	181 098 526

[6,7, upraveno autorem]

Příloha 1 podrobně mapuje prodeje jízdenek od roku 2009 do roku 2013. Největší zájem mezi cestujícími je již dlouhodobě o 30 denní časové kupóny a základní jízdenky, které společně tvoří více než polovinu tržeb prodeje jízdenek. K dalšímu často prodávanému jízdnému patří 90 denní časové kupóny a SMS jízdenky. Naopak nejmenší zájem je o 180 a 365 denní kupóny. To je možné odůvodnit tím, že cestující nemají jistotu stále práce

a zakoupení dlouhodobých druhů kupónů je pro cestující velkou položkou v jejich měsíčním rozpočtu.

### **2.3.2 Úhrady prokazatelné ztráty ze strany Statutárního města Ústí nad Labem a Krajského úřadu Ústeckého kraje**

Vstupem České republiky do Evropské unie v roce 2004 byl zaveden nový způsob financování provozní ztráty společnosti z provozování veřejné linkové dopravy systémem úhrady prokazatelné ztráty z provozu linek základní a ostatní dopravní obslužnosti a to vůči všem zadavatelům podle příslušné legislativy. Tato změna proti původnímu systému dotací nejenže vyplývá z povinnosti řídit se po vstupu České republiky do Evropské unie souběžně právem ČR i EU. Toto nařízení přináší do hospodaření společností významný prvek objektivitu. V roce 2007 navíc proběhlo sjednocení veškeré příměstské dopravy pod jednoho zadavatele, kterým byl Krajský úřad Ústeckého kraje, ať už v oblasti základní dopravní obslužnosti, tak v oblasti doplňkové dopravní obslužnosti. Od uvedeného roku je ztrátovost z provozování veřejné linkové dopravy hrazena od dvou zadavatelů, v příměstské oblasti to je Krajský úřad Ústeckého kraje a v městské hromadné dopravě magistrát Statutárního města Ústí nad Labem [6].

Jak již bylo výše napsáno, na úhradách kompenzací dopravnímu podniku se podílí Statutární město Ústí nad Labem a Krajský úřad Ústeckého kraje. Zajímavým údajem je, jak je hodnota kompenzace vyčíslena na jeden ujetý kilometr a jak se na úhradách kompenzací podílí objednavatelé. To lze vidět v tabulce 2.

**Tabulka 2. Podíl úhrady prokazatelné ztráty objednavateli přepočteno na 1 vozokilometr.**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Magistrát města Ústí nad Labem</b>	25,29 Kč	26,98 Kč	26,81 Kč	26,55 Kč	26,29 Kč
<b>Krajský úřad Ústeckého kraje</b>	2,67 Kč	2,71 Kč	2,79 Kč	3,22 Kč	3,55 Kč

[6,7, upraveno autorem]

### **2.3.3 Rozvoj externích činností**

Rozvojem externích činností, mezi které patří prodej nafty, provozování odtahové služby, měření emisí osobních, užitkových, nákladních vozidel včetně autobusů, autoškola, reklama na trakčním vedení i ve vozidlech MHD, společnost získává další finanční zdroje, které jsou použity pro rozvoj společnosti.

### 3 Provázanost hospodářských výsledků s počtem cestujících v dopravním podniku města Ústí nad Labem za období 2009-2013

Při hospodaření podniku dochází k tvorbě, rozdělení a využití finančních zdrojů, které musí být co nejoptimálněji využity. Úspěšnost hospodaření dopravního podniku je ovlivněna několika faktory. Každá ekonomická aktivita vyžaduje prostředky k tomu, aby byl dostatečně zajištěn chod celého dopravního podniku, v případě dopravního podniku jsou to budovy, odstavné plochy, dopravní prostředky, kvalifikovaní automechanici, management. Toto vše a mnohé jiné lze označit jako majetek, který lze dále rozdělit na dvě základní skupiny: aktiva a pasiva. Jako aktiva se označují různé formy majetku, do nichž jsou uloženy finanční prostředky. Aktiva přináší vlastníkově v současné době, případně v budoucnosti, výnos z činnosti. Naopak pasiva vyjadřují, kolik peněžních prostředků ke krytí aktiv poskytnou majitelé a věřitelé [8].

Mezi hlavní cíle dopravního podniku města Ústí nad Labem patří:

- vyrovnané hospodářské výsledky,
- obnova a rozvoj celého dopravního podniku nejen v současnosti, ale i v budoucnosti,
- ekologická, pravidelná, spolehlivá, dostupná, kvalitní a bezpečná doprava [6].

#### 3.1 Rozvaha

Jedním ze základních účetních výkazů je finanční rozvaha podniku, která představuje pohled na majetek podniku k určitému datu. Skládá se z majetkové strany (aktiv) a kapitálové strany (pasiv). Tabulka 3 obecně zobrazuje, co je součástí každé rozvahy. Při konstrukci rozvahy musí platit tzv. rozvahový úhrn, který je vyjádřen následovně:

$$\sum Aktiva - \sum Pasiva = 0.$$

Tabulka 3. Rozvaha.

<b>ROZVAHA</b>	
<b>Aktiva celkem</b>	<b>Pasiva celkem</b>
<b>Pohledávky za upsaný základní kapitál</b>	<b>Vlastní kapitál</b>
-Dlouhodobý majetek	-Základní kapitál
-Dlouhodobý nehmotný majetek	-Kapitálové fondy
-Dlouhodobý hmotný majetek	-Rezervní fondy, nedělitelný fond a ostatní fondy ze zisku
-Dlouhodobý finanční majetek	-Výsledek hospodaření z minulých let
	-Výsledek hospodaření běžného účetního období
<b>Oběžná aktiva</b>	<b>Cizí zdroje</b>
-Zásoby	-Rezervy
-Dlouhodobé pohledávky	-Dlouhodobé závazky
-Krátkodobé pohledávky	-Krátkodobé závazky
-Krátkodobý finanční majetek	-Bankovní úvěry a výpomoci

[8]

Z každoroční rozvahy dopravního podniku lze vyčíst poměrové ukazatele finanční analýzy, kam se zařazují ukazatele rentability, likvidity, ekonomické samostatnosti a aktivity. Ukazatelé likvidity vyjadřují platební schopnost společnosti, známe tři stupně likvidity.

Likvidita prvního stupně je také označována jako likvidita okamžitá. Ta vyjadřuje, zda je společnost schopna splatit své závazky ihned. Její matematické vyjádření je následující:

$$L_{\text{okamžitá}} = \frac{\text{peníze}}{\text{krátkodobé závazky}}$$

Likvidita druhého stupně, známá jako likvidita pohotová, se vypočte následovně:

$$L_{\text{pohotová}} = \frac{\text{peníze} + \text{pohledávky}}{\text{krátkodobé závazky}}$$

Pro výpočet likvidity třetího stupně neboli likvidity běžné se používá tento vzorec:

$$L_{\text{běžná}} = \frac{\text{peníze} + \text{pohledávky} + \text{zásoby}}{\text{krátkodobé závazky}}$$



Doporučeným optimem likvidity okamžité je hodnota 1, pro likviditu pohotovou je doporučené optimum 1,5 a pro běžnou likviditu 1,5-2. Pro ukázkou jsou dále spočteny všechny ukazatele likvidity dopravního podniku města Ústí nad Labem za období 2009-2013.

Likvidita v roce 2009:

$$L_{\text{okamžitá}} = \frac{64\,417\,000}{30\,487\,000} = 2,11,$$

$$L_{\text{pohotov. á}} = \frac{76\,565\,000}{30\,487\,000} = 2,51,$$

$$L_{\text{běžná}} = \frac{92\,768\,000}{30\,487\,000} = 3,04 \text{ [5]}.$$

Likvidita v roce 2010:

$$L_{\text{okamžitá}} = \frac{48\,763\,000}{32\,572\,000} = 1,50,$$

$$L_{\text{pohotov. á}} = \frac{63\,279\,000}{32\,572\,000} = 1,94,$$

$$L_{\text{běžná}} = \frac{81\,183\,000}{32\,572\,000} = 2,49 \text{ [9]}.$$

Likvidita v roce 2011:

$$L_{\text{okamžitá}} = \frac{40\,004\,000}{47\,438\,000} = 0,84,$$

$$L_{\text{pohotov. á}} = \frac{66\,706\,000}{47\,438\,000} = 1,40,$$

$$L_{\text{běžná}} = \frac{86\,810\,000}{47\,438\,000} = 1,83 \text{ [6]}.$$

Likvidita v roce 2012:

$$L_{\text{okamžitá}} = \frac{38\,184\,000}{47\,824\,000} = 0,80,$$

$$L_{\text{pohotov. á}} = \frac{55\,441\,000}{47\,824\,000} = 1,16,$$

$$L_{\text{běžná}} = \frac{72\,742\,000}{47\,824\,000} = 1,52 \text{ [10]}.$$

Likvidita v roce 2013:

$$L_{\text{okamžitá}} = \frac{52\,757\,000}{43\,905\,000} = 1,20,$$

$$L_{\text{pohotov. á}} = \frac{69\,875\,000}{43\,905\,000} = 1,59,$$

$$L_{\text{běžná}} = \frac{83\,943\,000}{43\,905\,000} = 1,91 \text{ [7]}.$$

Tyto ukazatelé finanční analýzy jsou důležitou informací pro věřitele a lze z nich vyčíst, že dopravní podnik nemá problém dlouhodobě hradit své závazky.

### 3.2 Výkaz zisků a ztrát

Strukturu výnosů a nákladů zachycuje výkaz zisků a ztrát, která je známá také jako výsledovka, která umožňuje vypočítat zisk, případně ztrátu podniku. Výsledovka se sestavuje podobně jako rozvaha v pravidelných ročních intervalech. Součástí výsledovky lze vyčíst z následující tabulky 4.

Tabulka 4. Výkaz zisků a ztrát.

Výkaz zisků a ztrát	
Náklady	Výnosy
-Spotřeba materiálu	-Tržby z hlavní činnosti
-Odpisy	-Tržby z vedlejší činnosti
-Mzdové náklady	-Mimořádné výnosy
-Nakupované služby	-Finanční výnosy
-Finanční náklady	
-Mimořádné náklady	

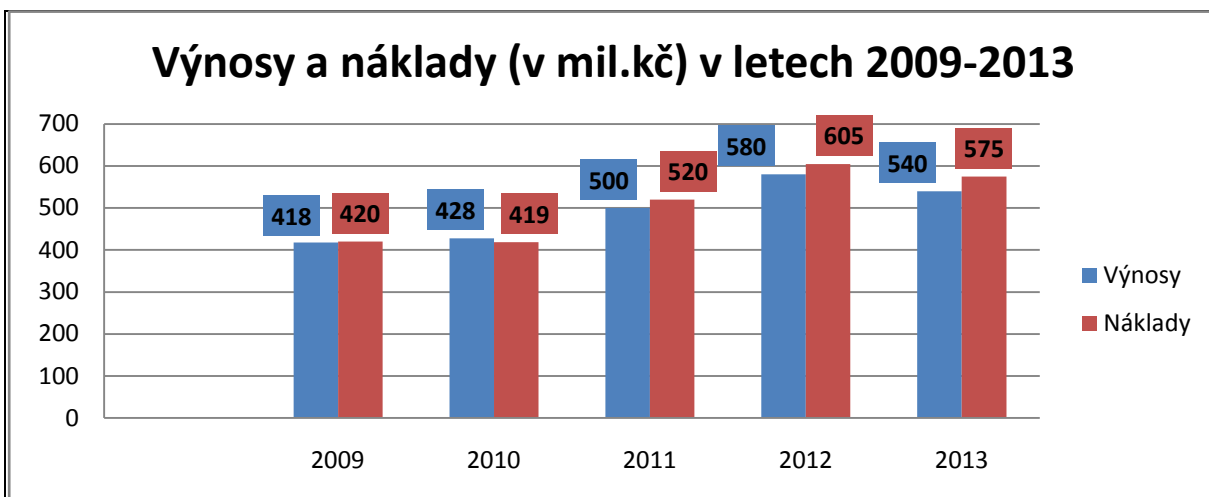
[8]

Konečný hospodářský výsledek se vypočítá podle následující rovnice:

$$\text{Konečný hospodářský výsledek} = \sum \text{Výnosy} - \sum \text{Náklady}.$$

Pokud vyjde hospodářský výsledek firmy záporný, hospodařila firma se ztrátou a naopak pokud je hospodářský výsledek firmy kladný, hospodaří firma se ziskem.

Největšími položkami nákladů jsou pro dopravní podnik pohonné hmoty, elektrická energie a přibližně 500 zaměstnanců včetně managementu, kteří se starají o chod Dopravního podniku. Největší podíl na celkových výnosech mají tržby z MHD spolu s dotacemi. Výše jízdného a tržeb z MHD je ovlivněna faktory. Obrázek 1 ukazuje výnosy a náklady dopravního podniku v období 2009-2013.



Obrázek 1. Graf nákladů a výnosů za období 2009-2013. [6,7, upraveno autorem]

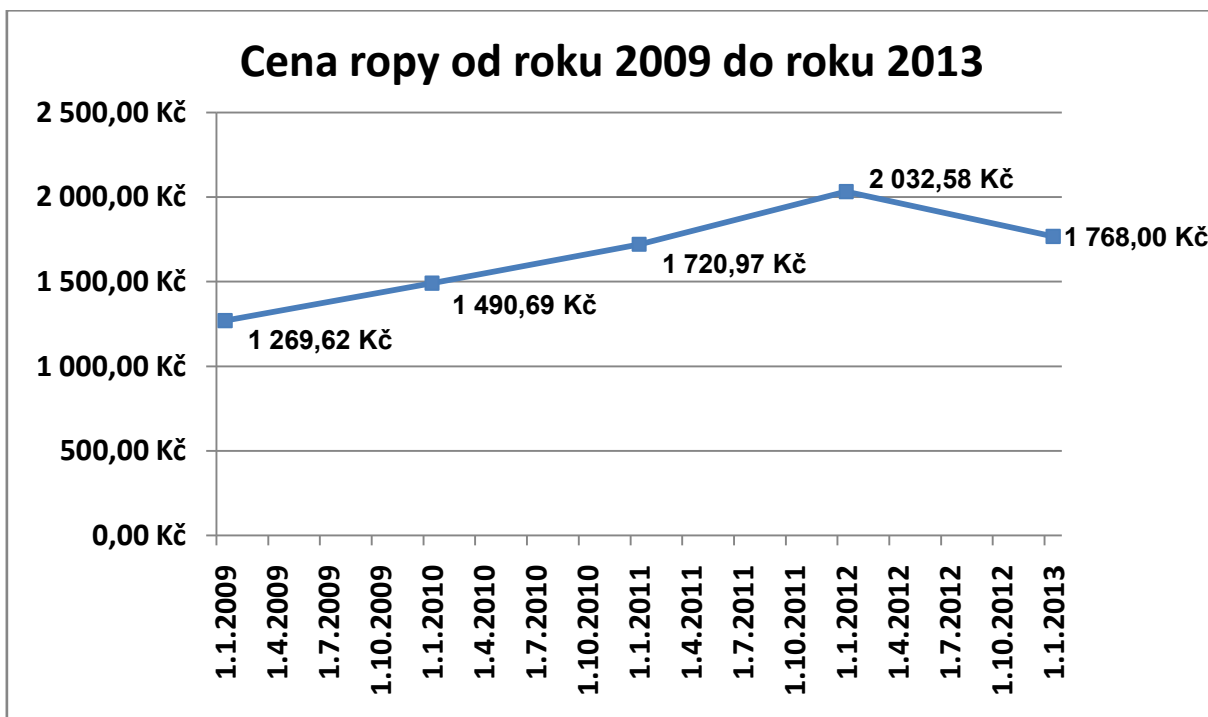
:

### 3.3 Faktory ovlivňující výši ceny jízdenek

Nejdůležitějšími faktory, na kterých závisí výše jízdného dopravního podniku Ústí nad Labem, jsou ceny PHM, cena trakční elektrické energie, výše sazeb DPH, počet zaměstnanců a veškeré náklady spojené s prodejem jízdenek.

#### 3.3.1 Vývoj ceny ropy

S rostoucí cenou ropy, vývojem sazeb daní z přidané hodnoty a dalšími jinými faktory se zvyšují i ceny jízdného. Velmi často se uvádí cena jednoho barelu (přibližně 158,97 litru), která se mění každý den. Na obrázku 2 je k vidění vývoj ceny ropy jednoho barelu od roku 2009 do roku 2013.



Obrázek 2. Spojnicový graf vývoje ceny barelu ropy. [11, upraveno autorem]

### 3.3.2 Vývoj sazeb DPH

Česká republika má velice často aktualizovaný zákon o daních, který je velmi složitý. Sazby daní z přidané hodnoty se v posledních letech zvyšovaly a mají vliv nejen na ceny jízdenek. Na to, jak se sazby DPH se vyvíjely, poukazuje následující tabulka 5.

Tabulka 5. Vývoje sazeb DPH.

DPH	Základní sazba	Snížená sazba
1. 1. 2008-31. 12. 2009	19%	9%
1. 1. 2010-31. 12. 2011	20%	10%
1. 1. 2012- 31. 12. 2012	20%	14%

[12, upraveno autorem]

### **3.4 Hospodářské výsledky od roku 2009 do roku 2013**

Následující část práce se zabývá hospodářskými výsledky od roku 2009 do roku 2013 a faktory, které ovlivnily hospodářské výsledky.

#### **3.4.1 Výsledek hospodaření a významné faktory, které ovlivnily tento výsledek za rok 2009**

V roce 2009 se celý svět stále vzpamatovával z celosvětové ekonomické krize, dopravní podnik nebyl výjimkou, dopravnímu podniku města Ústí nad Labem se dařilo stabilizovat tržby z MHD i přes pokles cestujících.

Roku 2009 pořídil dopravní podnik 4 autobusy, které byly nízkopodlažní, moderní, ekologické a důležité nejen pro obnovu vozového parku. Pořízené autobusy měly přispět ke zlepšení kvality cestování, dále proběhla generální oprava dvou trolejbusů řady Škoda Tr15, tato oprava se projevila nárůstem nákladů přibližně o 4 000 000 Kč. Velkým úspěchem se stalo zahájení provozu nového úseku trolejbusové trati propojující ulici Malá hradební s přestupními uzly v centru města.

V rámci Kolektivní smlouvy uzavřené na období od 1. 1. 2009 do 31. 12. 2010 začal dopravní podnik přispívat všem svým zaměstnancům 50% spoluúčastí na stravovací poukázky. V tomto roce dále poskytoval příspěvky svým zaměstnancům na penzijní, či životní připojištění, čímž došlo k nárůstu nákladů o 4 800 000 Kč.

Na základě dopravního průzkumu uskutečněného na konci roku 2008, byl zaveden nástup předními dveřmi. Tento průzkum byl dále využit k optimalizaci dopravních výkonů, ale i ke stabilizaci hospodaření. Velmi příznivý dopad na hospodaření společnosti měla uzavřená smlouva o odkupu pohledávek z přepravní kontroly. Tento nárůst nákladů, o 8 000 000 Kč postupování pohledávek externím firmám, byl vyrovnán nárůstem výnosů, celkový dopad do hospodářského výsledku byl tak kladný ve výši 4 000 000 Kč. Optimalizací dopravních výkonů a restrukturalizací společnosti došlo k poklesu nákladů o 2 200 000 Kč. Vzhledem k poklesu cen ropy na světových trzích ušetřil dopravní podnik zhruba 10 000 000 Kč. Dále došlo k nárůstu nákladů služeb o cca 4 000 000 Kč, důvodem je celoroční fungování služby SMS jízdenka, o kterou byl zaznamenán větší zájem, než se předpokládalo.

Akciová společnost ve výsledku dosáhla hospodářského výsledku po zdanění ve výši - 2 493 000 Kč, což prezentuje o cca 1 632 000 Kč lepší hospodaření oproti předpokládanému provoznímu rozpočtu [5].

### **3.4.2 Výsledek hospodaření a významné faktory, které ovlivnily tento výsledek za rok 2010**

Nejnáročnějším úkolem roku 2010 byla realizaci projektu Lanové dráhy na Větruši. Po dohodě se Statutárním městem Ústí nad Labem převzal dopravní podnik odpovědnosti provozovatele lanové dráhy. Dne 7. prosince 2010 byl zahájen zkušební provoz visuté kyvadlové lanové dráhy se dvěma kabinkami.

Do vozového parku v roce 2010 přibylo nákupem 5 nízkopodlažních autobusů TEDOM C12D a 2 nízkopodlažní autobusů Solaris Urbino 15. Trolejbusový vozový park byl obnoven nákupem dvou vozů Škoda 15TrM a dodavatelským způsobem byly provedeny modernizace 2 trolejbusů řady Škoda 15Tr na typovou řadu 15TrM.

V roce 2010 jako v letech předchozích vyčlenil dopravní podnik ze sociálního fondu prostředky pro oblast kultury a vzdělávání, dále poskytoval prostory pro dětský taneční klub či přepravu dětí na plavání v rámci vyučování. Takto poctivě se dopravní podnik stará i o své zaměstnance, v rámci vzdělávání se jednalo o zvyšování kvalifikace klíčových pracovníků, přezkušování zaměstnanců, poskytnutí možnosti dokončení a rozšíření vzdělání.

I přes dopady hospodářské krize se v roce 2010 podařilo dopravnímu podniku stabilizovat tržby z MHD přes pokles cestujících, které se projevily nárůstem tržeb o 300 000 Kč. Výše tržeb v jednotlivých týdnech za rok 2010 víceméně kopírují tržby roku 2009, vysoká poptávka na začátku roku byla způsobena především vysokou poptávkou o občanské 365-ti denní a 30-ti denních občanských časových kupónů. Výkyvy v tržbách v jednotlivých měsících byly opět spojovány s nárůstem prodaných kupónů v období výplat. Nejmarkantnější poklesem přepravní poptávky, tím pádem i tržeb, byl zaznamenán v letních měsících během letních školních prázdnin. Koncem měsíce srpna a během měsíce září se opět zvýšila poptávka po přepravě a došlo k opětovnému nárůstu tržeb, důvod byl stejný, návraty cestujících z dovolených a začátek školního roku. V prosinci byl zaznamenán další výkyv, důvodem byly vánoční prázdniny a doby dovolených.

Dále došlo k nárůstu tržeb za služby ve výši 2 400 000 Kč, 2 000 000 Kč tvořily výnosy nesouvisející s MHD. Náklady a výnosy zaznamenaly několik významnějších odchylek. Oproti roku 2009 se jednalo o nárůst spotřeby nafty o 5 700 000 Kč, tento nárůst spotřeby nafty byl vykompenzován nižší cenou elektrické energie o 3 600 000 Kč.

Tradičně jako každý rok bojuje dopravní podnik vhodnými opatřeními v prostředcích MHD s cestujícími bez platného jízdního dokladu. Nárůst nákladů o 2 000 000 Kč s sebou nese problematika postupování pohledávek externím firmám, ale výsledný dopad je pozitivní do hospodářského výsledku částkou cca 4 800 000 Kč, kdy došlo k nárůstu výnosů o 6 800 000 Kč.

Dopravní podnik dosáhl v roce 2010 o 8 025 000 Kč lepší hospodaření oproti předpokládanému plánu. Tento výsledek hospodaření v porovnání s plánem představoval pozitivní impuls do příštích let. V porovnání s rokem 2009 se podařilo hospodářský výsledek zlepšit o 11 273 000 Kč [9].

### **3.4.3 Výsledek hospodaření a významné faktory, které ovlivnily tento výsledek za rok 2011**

Na základě Kolektivní smlouvy uzavřené pro období 1. 1. 2011–31. 12. 2012 poskytoval v roce 2011 dopravní podnik stravovací poukázky s 53% účastí zaměstnavatele všem zaměstnancům. Zaměstnavatel dále poskytoval zaměstnancům příspěvky na penzijní či životní připojištění a dětem zaměstnanců na zimní a letní rekreaci stejně jako v letech předchozích.

Lanové dráhy na Větruši, která slavila 7. prosince 2011 první rok provozu. Tento atraktivní dopravní systém přepravil za rok 2011 více než 300 000 osob. Lanová dráha na Větruši tak splnila očekávání všech obyvatel i návštěvníků města a zároveň se stala velmi vyhledávanou součástí veřejné dopravy v Ústí nad Labem.

V rámci pravidelné modernizace vozového parku autobusů byl v roce 2011 modernizován jedním autobusem RENAULT CityBus a nakoupen 1 nízkopodlažní autobus TEDOM C18G, který jako své palivo využívá CNG(stlačený zemní plyn). Výrazněji byla modernizace zaměřena na trolejbusovou dopravu, jejíž vozový park byl posílen nákupem 2 nových nízkopodlažních kapacitních trolejbusů, dále nákupem 4 použitých trolejbusů od jiných dopravních podniků, protože nebylo v silách dopravního podniku financovat obnovu pouze nákupem nových vozů vzhledem. K této skutečnosti se připravovali pracovníci dopravního podniku, společně s pracovníky Odboru strategického rozvoje Magistrátu města Ústí nad Labem, k realizaci integrovaného plánu rozvoje města v oblasti veřejné dopravy IPRM mobilita, dopravní podnik s městem Ústí nad Labem ucházel o přidělení dotace v řádu stovek milionů korun na modernizaci nejen trolejbusové dopravy.

Příčinou celkového hospodářského výsledku byl úpadek v tržbách z MHD z důvodu posunutí změny tarifu MHD. Celkové tržby z MHD za rok 2011 byly velmi podobné roku 2010 i 2009. Jako každoročně byl na začátku roku velký zájem o časové kupóny, především o občanské 365-ti denní kupóny. Příčinou poklesu tržeb na začátku roku 2011 oproti předcházejícímu roku byla změně DPH a tak si velkoodběratelé v roce 2010 nakoupili jízdenky nové. V prvním týdnu roku 2010 bylo tedy prodáno za 1 385 126 Kč bez DPH jízdenek velkoodběratelům a v roce 2011 pouze za 778 795 Kč, což znamenalo rozdíl v tržbách 606 331 Kč. K poklesu tržeb v prvním týdnu došlo i u časového jízdného, ale tento pokles vyrovnaly tržby v dalších týdnech a měsíc leden 2011 skončil se srovnatelnými tržbami jako leden 2010. Výkyv v poptávce oproti roku 2010 se vyskytl v 8. týdnu, který byl v roce 2010 poprázdňinový, čímž došlo k nárůstu tržeb za časové jízdné u dětí a studentů, zatímco v roce 2011 byl tento týden před jarními prázdninami a tak došlo k poklesu poptávky, který vyrovnaly tržby z následujících týdnů. Menší pokles v 16. týdnu vyrovnaly kumulované tržby od velkoodběratelů, kteří nakupovali na faktury. Nejcitelnější snížení tržeb, představované poklesem přepravní poptávky, se odehrál opět v letních měsících během dovolených a letních školních prázdnin. Koncem měsíce srpna a během měsíce září došlo k opětovnému nárůstu a vyrovnání propadu tržeb, důvodem byl návrat z dovolených a zahájení školního roku. V 43. - 46. týdnu roku 2011 došlo k výraznému nárůstu prodeje časových jízdenek díky změně tarifu od 1. 12. 2011, cestující si zakoupili 365 denní kupóny cestující již během listopadu za nižší cenu.

V oblasti nákladů se jednalo o nárůst ceny nafty o 3 600 000 Kč, dále dopravní podnik evidoval překročení na účtech spotřeby materiálu, oprav a služeb. Celkové výnosy ovlivňující hospodaření společnosti v roce 2011 dosáhly zvýšení proti roku 2010 a to o 76 000 000 Kč, tento rozdíl je především způsoben výnosy z prodeje nafty. Tržby z MHD naopak zaznamenaly pokles ve výši 2 100 000. Kč.

Při meziročním srovnání nákladové strany je viditelný nárůst o 106 000 000 Kč, tento nárůst byl zapříčiněn rozvojem externí činnosti prodeje nafty smluvními partnerům. Tento nárůst nákladů byl kompenzován na straně výnosů nadměru očekávaných nákladů.

Akciová společnost v roce 2011 dosáhla hospodářského výsledku po zdanění ve výši -21 551 000 Kč. Hlavní příčinou dosažené úrovně hospodářského výsledku je především situace panující v oblasti postupování pohledávek externím firmám, která byla zahájena v závěru roku 2009 [6].



### **3.4.4 Výsledek hospodaření a významné faktory, které ovlivnily tento výsledek za rok 2012**

Dne 12. 7.2012 bylo vydáno kolaudačního rozhodnutí k trvalému provozu a byl ukončen zkušební provoz Lanové dráhy, kterou využilo v roce 2012 celkem 200 000 cestujících. Za zmínku stojí i to, že vydání kolaudačního rozhodnutí předcházel skutečný nácvik záchrany cestujících z kabin lanové dráhy.

Díky pozastavenému regionálnímu operačnímu programu ROP Severozápad v rámci modernizace vozového parku v tomto roce dopravní podnik pořídil autobus na stlačený zemní plyn IRISBUS ECG, trolejbusový park se rozrostl nákupem 4 použitých trolejbusů, 2 trolejbusy byly modernizovány. Dopravní podnik se dále neúspěšně žádal o výstavbu plnicí stanice na CNG se spoluúčástí tzv. česko-švýcarských fondů. Výstavba plnicí stanice by znamenala kromě nezávislosti zásobování také z provozního, ekonomického i částečně ekologického hlediska zajímavější alternativu klasického dieselového pohonu.

Došlo také k revizi všech smluv, které byly uzavřeny před březnem 2012. Poté se podařilo vypovědět dříve uzavřené smlouvy a nahradit je novými, finančně výhodnějšími s novými podmínkami. Mezi nejsledovanější patřily např. smlouvy související s odtahovou službou či SMS jízdenkami. Tato a další opatření pomohla k dlouhodobé stabilizaci rozpočtu dopravního podniku, čímž umožnila již v září snížení cen jízdného pro děti, studenty a seniory, které byly v prosinci roku 2011 úpravou tarifu zvýšeny. Nový tarif měl vliv na stereotypní chování cestujících. Zatímco v minulých letech si roční časové jízdenky nepřenositelné pořizovali především začátkem roku, pro který byly platné, roční časové jízdenky pro rok 2012 si zakoupili již koncem roku 2011. Postupný nárůst tržeb koncem letních prázdnin a začátkem školního roku, oproti předcházejícímu roku 2011, kdy byl nárůst velmi strmý, byl důsledkem projektu, díky kterému nemusí studenti do 18 let předkládat potvrzení o studiu. Na tržby z jízdného za jednotlivé jízdné mělo v druhém pololetí roku 2012 pozitivní vliv snížení rabatu smluvním partnerům prodávajícím jízdenky ve svých provozovnách z 8 na 5%.

V souvislosti s bojem proti neplaticím cestujícím byl v roce 2012 rozšířen celodenní nástup předními dveřmi na všechny autobusové linky, na trolejbusových linkách byl zaveden nástup od 20:00 hodin.

Akciová společnost v roce 2012 dosáhla hospodářského výsledku po zdanění ve výši -22 304 000 Kč. Toto prezentovalo horší hospodaření oproti plánu, dosažený výsledek hospodaření byl především ovlivněn špatnou situací na trhu s pohledávkami z přepravní

kontroly. Výsledky výnosové strany zase byly ovlivněny změnou výše snížené sazby DPH a změnou tarifní politiky od 1. 9. 2012 [10].

### **3.4.5 Výsledek hospodaření a významné faktory, které ovlivnily tento výsledek za rok 2013**

Nejdůležitější událostí roku 2013 bylo schválení všech projektů souvisejících s IPRM Mobilita, součástí tohoto projektu bylo pár menších projektů, které významně zlepšily v budoucnu cestování v Ústí nad Labem. V roce 2013 se podařilo uzavřít zakázku na dodávku 26 nových trolejbusů, touto zakázkou se jednalo se o největší modernizaci, která byla v historii dopravního podniku realizována. Rok 2013 přinesl také mnoho úsporných opatření, která umožňovala společnosti udržovat standard pro zaměstnance, cestující a dopravnímu podniku splácet své závazky.

V roce 2013 tak bylo nakoupeno celkem 7 autobusů. Obnova trolejbusové trakce byla zajištěna nákupem 3 starších trolejbusů typu Škoda 21Tr, pro postupnou modernizaci a nasazení do provozu dva již byly nasazeny v roce 2013 a 2014, v průběhu roku 2013 bylo zmodernizováno celkem 5 trolejbusů.

Vývoj v oblasti tržeb z jízdného je popsán jako celkový pokles tržeb ve srovnání s rokem 2012 cca o 2 470 000 Kč. Největší nárůst tržeb za jednorázové jízdné v porovnání s předešlými roky přinesla „SMS jízdenka“ v porovnání s rokem 2012 nárůstem o 1 100 000 Kč. V oblasti časových kuponů přetrvával každoroční trend. Ačkoliv je vždy půlroční a celoroční jízdné finančně výrazně výhodnější než jízdné jednorázové, docházelo k poklesu nákupu těchto typů jízdného.

Během roku 2013 došlo k několika událostem, které lze pozorovat ve vývoji tržeb. Mezi ně patří úprava ceny jízdenky kupované u řidiče od 1. června 2013, kde došlo k navýšení ceny z 12 na 15 Kč a z 23 na 25 Kč. Hlavním důvodem bylo zachování plynulosti dopravy a motivovat cestující k nákupu jiným způsobem. Zároveň byla k 1. červnu 2013 rozšířena nabídka „SMS jízdenky“ o možnost nákupu jízdenky celodenní a celodenní zlevněné. Spuštěním služby elektronická mobilní peněženka SEJF byl cestujícím nabídnut další způsob nákupu jízdného.

Počet zjištěných cestujících bez platné jízdenky v roce 2013 byl ovlivněn několika faktory. Především naplno se projevilo zavedení celodenního nástupu předními dveřmi na všech

autobusových linkách od 1. července 2012, na trolejbusových linkách po 20:00 hodině a výluka přepravní kontroly v době povodní v červnu 2013. Součástí prevence byla kampaň s názvem „Nejezdím načerno“, která byla zaměřena na žáky a studenty s cílem zmenšit případy černých cestujících. Se zvyšujícím počtem zachycených chemicky upravovaných jízdenek byly zahájeny práce na nových typech papírových jízdenek. Hlavním kritériem bylo zachování stávající výrobní ceny při zvýšení počtu bezpečnostních ochranných prvků.

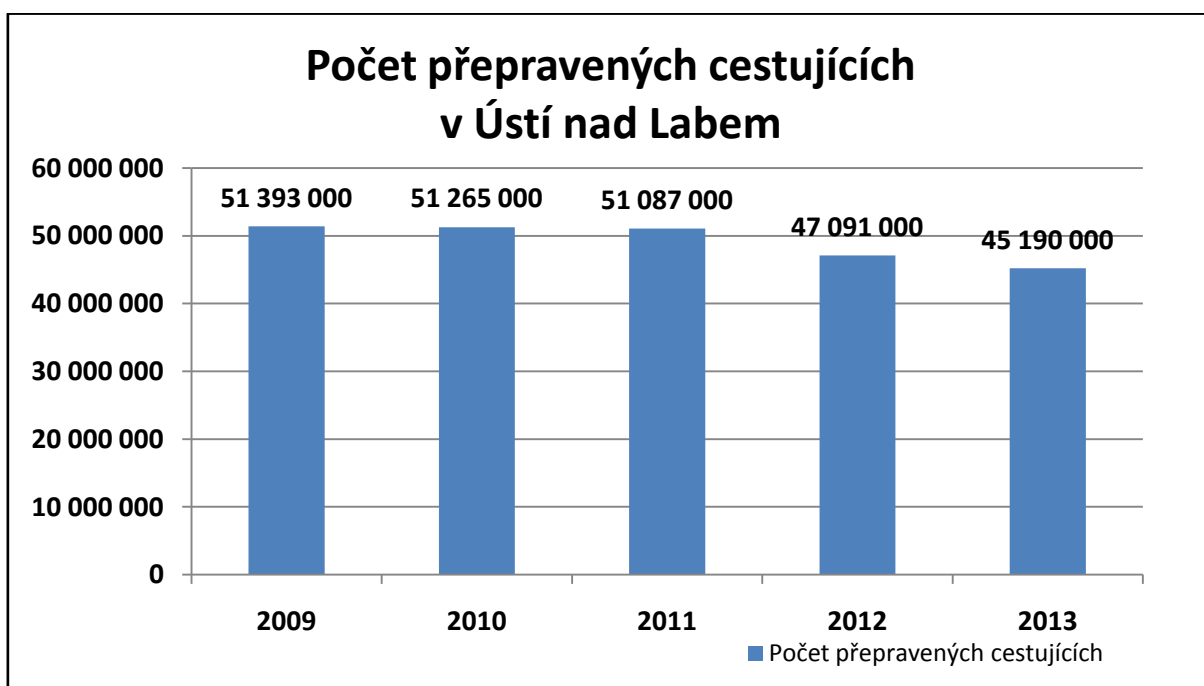
Akciová společnost v roce 2013 dosáhla hospodářského výsledku po zdanění ve výši -22 113 000 Kč. Této srovnatelné úrovně výsledku hospodaření s rokem předchozím dosáhl dopravní podnik, ačkoliv obdržel od hlavního objednatele na základě uzavřeného dodatku nižší hodnotu kompenzace ve srovnání s rokem předchozím [7].

## 4 Stanovení příčin poklesu počtu cestujících

Sdružení dopravních podniků ČR bylo založeno v roce 1991 jako zájmové sdružení právnických osob sdružující 19 největších dopravních podniků. Městská hromadná doprava je v každém členském městě rozdílně organizována a financována, ale dopravci mají řadu společných zájmů i problémů a díky Sdružení dopravních podniků ČR mohou vše konzultovat, hledat řešení, která mohou pomoci i ostatní podnikům.

### 4.1 Počty přepravených cestujících v Ústí nad Labem

Z výročních zpráv Sdružení dopravních podniků je patrné, že se s poklesem cestujících potýkají všechny dopravní podniky v České republice. V roce 2009 bylo po celé republice přepraveno 2 346 263 000 cestujících, cestujících nadále ubývalo a v roce 2012 ubylo přibližně o 48 000 000 oproti roku 2009, ale tržby vlivem změny tarifu v tomto období z městské hromadné dopravy pozvolna rostly. Z následujícího obrázku 3 je patrný pokles cestujících MHD v Ústí nad Labem. Základním úkolem pro dopravní podnik je přepravit více než 120 000 osob každý den jak do zaměstnání, do školy, k lékaři, tak například za zábavou o víkendu ve večerních hodinách.



Obrázek 3. Graf počtu přepravených cestujících v Ústí nad Labem. [13, upraveno autorem]

## 4.2 Kvalita MHD

*„Kvalita (jakost) je to, co příslušnou službu odlišuje od jiných entit obdobné nebo příbuzné povahy, vyjadřuje tedy relativní vztah mezi nimi. Úroveň kvality lze objektivně definovat, vyjádřit v každém konkrétním případě souhrnem hlavních vlastností, které mají základní význam pro hodnocení užitečných vlastností služeb obdobné povahy. Tyto hlavní vlastnosti dovolují vzájemné porovnávání zaměnitelných služeb obdobné povahy, stanovení hierarchie jejich jakosti, tedy úroveň (třídu) kvality“ [14].*

Obecně doporučenými Evropskými normami v městské hromadné dopravě jsou normy řady ISO 9000 (konkrétně ISO 9004-1 a ISO 9004-2). Norma EN (ČSN) 13816 specifikuje postupy při stanovení cíle a způsobu měření kvality služby ve veřejné dopravě a dává pokyny pro výběr vhodných metod měření, tato norma převádí očekávání cestujících na měřitelná kritéria kvality.

## 4.3 Faktory působící na kvalitu MHD

I přes přibývající individuální dopravu tvoří městská hromadná doprava v Ústí nad Labem páteřní dopravní systém. Podpora veřejné dopravy je jednou z priorit každého města. Nejdůležitějším úkolem městské hromadné dopravy je zajištění obsluhy města v požadované kvalitě a kvantitě, pouze poskytování kvalitních služeb v přepravě může efektivně konkurovat individuální automobilové dopravě, jejíž intenzita za poslední roky stále narůstá a odborníci s dalším nárůstem počítají i do budoucna. Je tedy nutné definovat všechny faktory, které mohou mít vliv na kvalitu služby a tím pádem na rozhodnutí cestujících, zda využijí služeb MHD. Následující řada faktorů má vliv na kvalitu městské hromadné dopravy:

- Cena
- Rychlost služby
- Bezpečnost
- Spolehlivost
- Frekvence
- Pohodlí
- Zájem o danou službu
- Čistota vozidel
- Počet přestupů
- Informovanost cestujících
- Chování zaměstnanců

### 4.3.1 Cena

Je hlavním faktorem, který ovlivňuje výši poptávky po dopravě. Nezahrnuje pouze oprávněné peněžní náklady na jízdné nebo dovozní. Dopravní podnik musí cestujícím nabídnout takové podmínky, které uspokojí jejich požadavky na přemístění.

### 4.3.2 Rychlost služby

Je považována jako přeprava DOOR TO DOOR, která znamená přepravu od dveří z místa A ke dveřím do místa B.

Celkovou dobu cestování vozidly městské hromadné dopravy lze vyjádřit vztahem:

$$T = t_A + t_{\check{c}} + t_j + t_p + t_B$$

T	celková doba cestování
$t_A$	doba příchodu z místa A na zastávku
$t_{\check{c}}$	doba čekání na dopravní prostředek
$t_j$	doba jízdy dopravním prostředkem
$t_p$	doba přestupu
$t_B$	doba příchodu ze zastávky do místa B

Celkovou dobu cestování automobilem dopravou lze vyjádřit následovně:

$$T = t_A + t_j + t_B$$

T	celková doba cestování
$t_A$	doba příchodu z místa A k osobnímu automobilu
$t_j$	doba jízdy osobním automobilem
$t_B$	doba příchodu od osobního automobilu do místa B

### 4.3.3 Bezpečnost

Je další z důležitých prvků kvality, bezpečností se rozumí hlavně snížení rizika nehod, v současné době je chápána také jako pocit při využívání MHD.

#### **4.3.4 Spolehlivost**

Je vnímána jako dodržování jízdních řádů. V případě nedodržování jízdních řádů vznikají cestujícím komplikace a to nemožností přestupu na navazující spoj. To může být důvodem pro úbytek cestujících.

Jedním z důkazů kvalitní práce dopravního podniku města Ústí nad Labem je dosažené vítězství v soutěži Dopravce roku, pořádané Ústeckým krajem, v kategorii Spolehlivost za rok 2011.

#### **4.3.5 Počet přestupů**

Na území města by počet přestupů neměl přesáhnout únosnou úroveň ve vzdálenosti místa zdroje a místa cíle cesty. Za únosnou míru se považují maximálně dva přestupy. Kvalitu služby zvyšuje snadný a příjemný přestup cestujících, s dostupnými informacemi o přípojných spojích a s minimální dobou čekání. Prostředí pro přestup by mělo nabídnout vybavení pro pohodlí cestujících, kteří by se zde měli vyhnout proměnlivosti počasí.

#### **4.3.6 Čistota vozidel**

Čistota vozidel je stav vnitřní i vnější čistoty vozidel, která jsou používána každý den k přepravě cestujících.

#### **4.3.7 Informovanost cestujících**

Kvalitní a úspěšný dopravní podnik musí podávat dobré informace cestujícím ve vhodný čas. Pokud jsou cestující špatně informováni, nemusí rozeznat služby, které odpovídají nejlépe jejich potřebám a tím pádem málo využívají veřejnou dopravu.

#### **4.3.8 Úroveň služby**

Dopravní podniky musí poskytovat takové služby, které uspokojí maximálně požadavky cestujících a nabídnout i něco navíc.

#### **4.3.9 Vkus nebo zájem o dopravní službu**

Vkus nebo zájem o dopravní službu je posledním, ne tolik významným faktorem, který ovlivňuje výši poptávky po dané službě [15].

Aby bylo možné neustále zlepšovat služby a kvalitu pro cestující, je zapotřebí pravidelně zjišťovat názory cestujících. Nejčastějším způsobem, jak zjišťovat spokojenost cestujících

a kvalitu MHD, je pomocí dotazníkového průzkumu a aktivních tazatelů. Metodiku měření spokojenosti cestujících a kvality MHD pomocí anketního průzkumu lze rozdělit do následujících několika kroků:

#### **4.4 Metodika měření spokojenosti cestujících a kvality MHD podle doc. Ing. Ivany Olivkové, Ph.D.**

Metodika měření spokojenosti cestujících a kvality MHD slouží k měření spokojenosti cestujících a skládá se ze šesti následujících kroků:

1. zpracování koncepce dotazování,
2. tvorba dotazníku,
3. vymezení kritérií kvality MHD,
4. stanovení váhy kritérií kvality MHD,
5. hodnocení kritérií kvality MHD,
6. vyhodnocení výsledků měření spokojenosti [16].

#### **4.5 Vlastní anketní průzkum**

Anketní průzkum posloužil pro zjištění spokojenosti cestujících podle vzoru metodiky měření spokojenosti cestujících a kvality MHD, který se uskutečnil na začátku července a pomohl zjistit, kolik lidí využívá služeb dopravního podniku v Ústí nad Labem, respondenti měli také možnost ohodnotit, jak jsou spokojeni se službami, uvést v čem by se měly zlepšit služby, co jim při využívání služeb chybí nebo proč nevyužívají služby dopravního podniku.

Celkem bylo navraceno 100 dotazníků, polovina dotazníků byla vyplněna on-line formou na internetu a druhou polovinu navracených dotazníků tvořili náhodně vybraní respondenti na Mírovém náměstí v Ústí nad Labem. Poté byly všechny dotazníky zaznamenány v programu Microsoft Office Excel 2007, s pomocí vhodných funkcí, grafů následovně zpracovány. Všechny odpovědi všech dotázaných respondentů obsahuje příloha 2.

Samostatně sestavený dotazník se zde nachází jako obrázek 4. Anketní průzkum byl anonymní, anonymitou se má zajistit větší ochotu respondentů odpovědět, dále také větší objektivita při vyplňování dotazníku. Na začátku dotazování byli respondenti dotázáni na věk a pohlaví. Rozdělení respondentů podle pohlaví a věku bylo následující, jak lze vidět na obrázku 5 a obrázku 6.



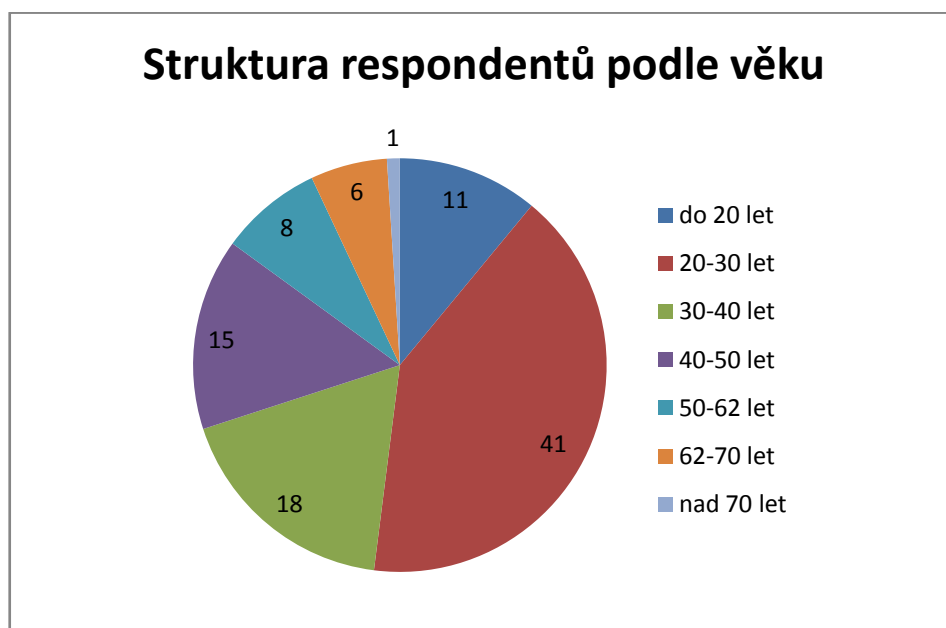
## Dotazník dopravního podniku města Ústí nad Labem

	Žena	Muž					
<b>Pohlaví</b>							
<b>Věk</b>	do 20 let	20-30 let	30-40 let	40-50 let	50-62 let	62 – 70 let	nad 70 let
<b>HODNOCENÍ</b>							
1 – Zcela spokojen							
2 – Spíše spokojen							
3 – Ani spokojen, ani nespokojen							
4 – Spíše nespokojen							
5 – Zcela nespokojen							
<i>Při výběru odpovědi, vybranou odpověď zakřížkujte, zvýrazněte</i>							
<b>1. otázka</b>							
<b>Využíváte MHD?</b>	<b>Ano- Jak často?</b>						
	<b>Proč?</b>						
	<b>Ne- Proč?</b>						
<b>2. otázka</b>							
<b>Jak jste spokojený(á) v MHD:</b>							
S bezpečností, případně na jakých linkách se cítíte ohrožený?			<b>Linky, kde se cítím ohrožen(a):</b>				
			1	2	3	4	5
<b>S cenou jízdného:</b>							
- u jednotlivých jízdenek			1	2	3	4	5
- u časových jízdenek			1	2	3	4	5
<b>S dodržováním jízdních řádů a návazností spojů?</b>			1	2	3	4	5
<b>S rychlostí?</b>			1	2	3	4	5
<b>S čistotou ve vozidlech?</b>			1	2	3	4	5
<b>S pohodlím ve vozidlech?</b>			1	2	3	4	5
<b>S informováním o výlukách v dopravě, změnách jízdních řádů, tarifu?</b>			1	2	3	4	5
<b>3. otázka</b>							
<b>Co byste uvítal(a) při využívání služeb DP?</b>							
<b>4. otázka</b>							
<b>V čem by se měly služby DP zlepšit?</b>							
<b>Děkuji za pomoc při tvorbě bakalářské práce</b>							

Obrázek 4. Dotazník dopravního podniku města Ústí nad Labem. [autor]



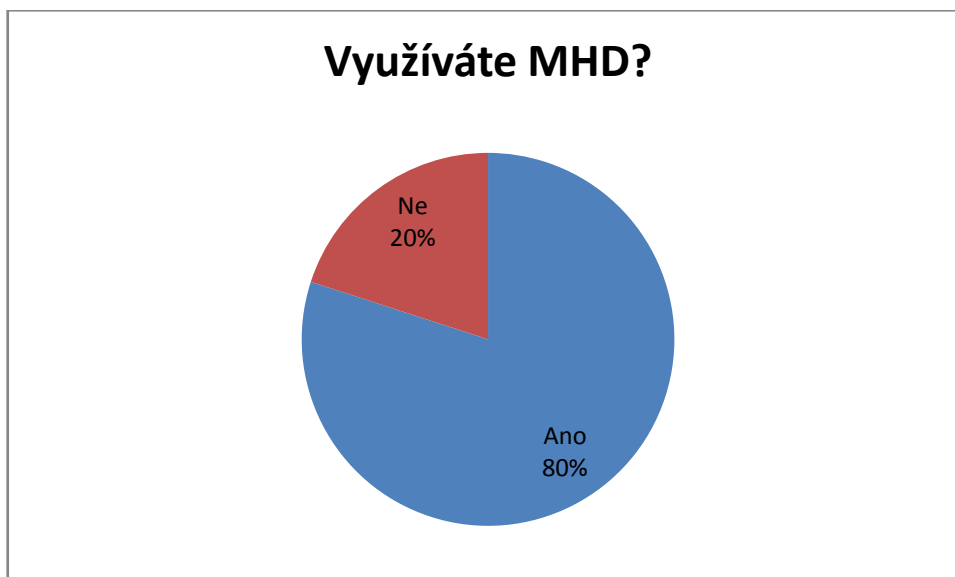
Obrázek 5. Kruhový graf rozdělení respondentů podle pohlaví. [autor]



Obrázek 6. Kruhový graf struktury respondentů podle věku. [autor]

#### 4.5.1 1. otázka: Využíváte MHD?

Tato otázka byla zaměřena na využívání MHD. Pokud respondenti odpověděli ano i ne, doplňující otázka zněla proč. Na obrázku 7 lze vidět, kolik dotázaných využívá MHD a proč. V tabulce 6 jsou vypsány odpovědi i s důvodem a četností.



Obrázek 7. Kruhový graf podle odpovědí na otázku využívání MHD. [autor]

Tabulka 6. Odpovědi na 1. otázku

Využíváte MHD?			
Ano	Počet odpovědí	Ne	Počet odpovědí
Denně	31	Vlastním automobil	16
5x-6x týdně	17	Vlastním kolo	1
3x-4x týdně	7	Jiné důvody	3
1x-2x týdně	12		
Skoro vůbec	13		

[autor]

Služeb MHD využívá 80% dotázaných, zbylých 20% nevyužívá MHD z důvodů, že vlastní automobil, případně mají k dispozici služební automobil. Celkem 20 respondentů odpovědělo, že nevyužívají MHD z následujících důvodů: 16 má vlastní automobil, 1 respondent nemá důvod využívat MHD, další jeden se necítí se bezpečně, poslední jeden respondent nevyužívá MHD kvůli zdraví. 31 respondentů využívá MHD denně, dalších 17 5x-6x týdně, 13 dotázaných odpovědělo, že využívá MHD málokdy, skoro vůbec.

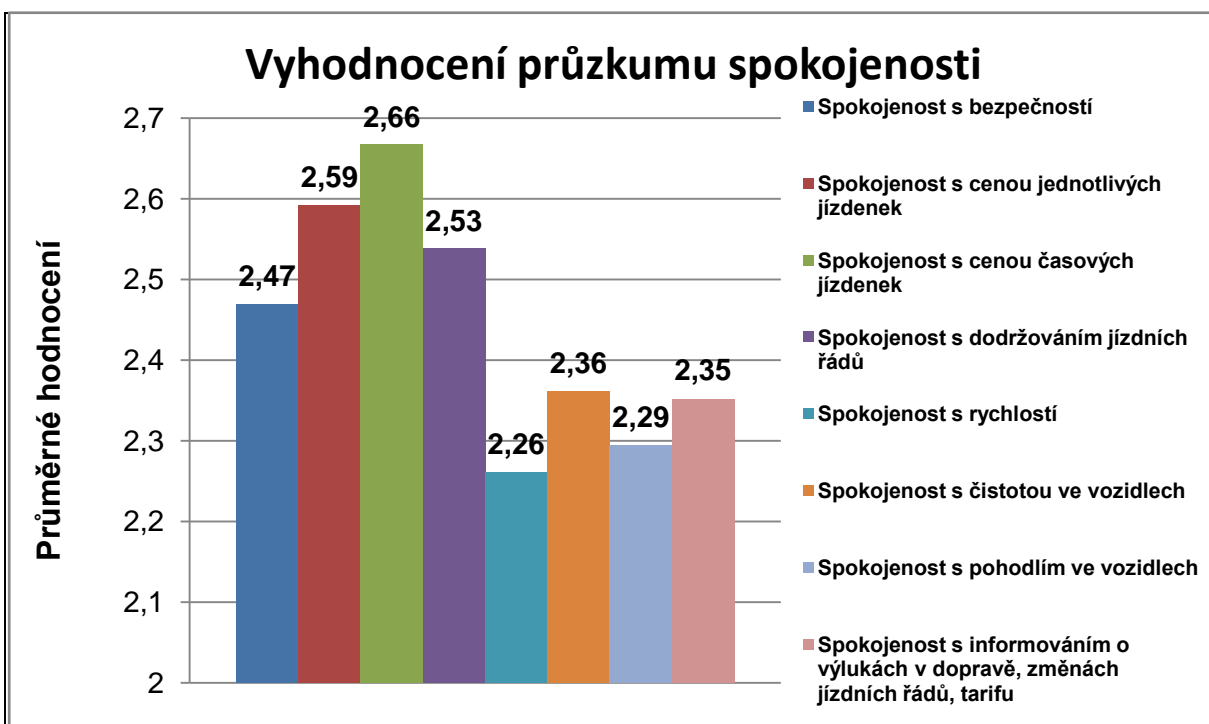
#### 4.5.2 2. otázka: Jak jste spokojený(á) s?

Při druhé otázce hodnotili respondenti 8 krátkých otázek a měli na výběr následující hodnotící stupnici:

- 1 – Zcela spokojen
- 2 – Spíše spokojen

- 3 – Ani spokojen, ani nespokojen
- 4 – Spíše nespokojen
- 5 – Zcela nespokojen

Při výše zvolené hodnotící stupnici obdržely nejhorší hodnocení otázky týkající se spokojenosti s cenou jednotlivých i časových jízdenek, spokojenosti s dodržováním jízdnicích řádů a bezpečností. Vyhodnocení otázek spokojenosti zobrazuje obrázek 8. Otázka ohledně bezpečnosti byla dále doplněna o otázku, na kterých linkách se cítí cestující nejvíce ohroženi, výsledky jsou patrné z tabulky 7.



Obrázek 8. Graf vyhodnocení otázek spokojenosti. [autor]

Tabulka 7. Problematické linky.

Problematické linky	Počet odpovědí
57	18
62	10
3	9
19	4
17	3
56	3
5	2
9	1
18	1
27	1
60	1

Bohužel pro nikoho v Ústí nad Labem není žádným překvapením, že nejproblematičtějšími linkami jsou trolejbusové linky 57 a 62. Linka 57 spojuje Mojžíř s Předlicemi. Tyto městské části jsou v Ústí nad Labem problematické a pohybuje se zde velké množství problémových osob. Totéž platí u linky 62, která spojuje městskou část Střekov s obchodním centrem Trmice.

#### 4.5.3 3. otázka: Co byste uvítal(a) při využívání služeb DP?

Výsledky 3. otázky byly zpracovány do tabulky. Dotázaní respondenti měli možnost se vyjádřit k tomu, co jim chybí při využívání služeb MHD. Odpovědi jsou znázorněny v následující tabulce 8.

Tabulka 8. Odpovědi 3. otázky podle četnosti výskytu.

Otázka 3.	Počet výskytů
Nevím	13
Levnější jízdné	9
Přístup řidičů	8
Nic	6
Lepší návaznost	6
Čipové karty	5
Větší spolehlivost	5
Intenzita spojů	5
Zrušení pásem	4
Větší komfort při cestování	4
Lepší autobusy (nízké)	4
Více nočních spojů	3
Informovanost cestujících	3
Nástup pouze předními dveřmi	3
Kontrola černých pasažérů	3
Slevy	3
Lepší informovanost při MÚ	2
Lepší klima ve vozidlech	2
Inteligentní zastávky	2
Lepší kontrola od řidičů	2
Lepší nástup do vozidel	2
Lepší mobilní aplikaci	1
Větší bezpečnost	1
Lepší dostupnost	1
Linka do Povrlů	1
Čistota	1
Děti zdarma	1

Větší okénka	1
Přítomnost městské policie	1
Lepší nástup s kolem	1
Jízdní řády na iOS	1
Pohodlí při cestování	1
Zrušení ostrůvků	1
Flexibilita	1

[autor]

#### 4.5.4 4. otázka: V čem by se měly služby DP zlepšit?

V jakých oblastech by se měly služby DP zlepšit? Byly zjištěny následující odpovědi této druhé otevřené otázky a opět seřazeny podle počtu četností do tabulky 9.

Tabulka 9. Prostory pro zlepšení.

Otázka č. 4	Počet výskytů
Jízdní řády	15
Více spojů na linkách	10
Ceny časových jízdenek	8
Kontrola černých pasažérů	8
Spolehlivost	7
Návaznost	7
Bezpečnost na cestách	6
Čistota	6
Vozový park	5
Nevím	3
Nic	3
Stav zastávek	3
Kvalita řidičů	3
Nástup všude předními dveřmi	3
Přístup pro starší osoby	3
Klíma ve vozidlech	3
Zavést čipové karty	2
Vše	2
Pohodlí při cestování	1
Jízdné podle stanic	1
Informace při mimořádných událostech	1
Komunikace se zákazníky (ne všichni mají internet)	1
Dostupnost	1
Slevy	1
Okénka předprodeje	1
Rychlost	1
Dostupnost a funkčnost AVJ	1
Více nočních spojů	1
Nástup všemi dveřmi	1

Kontrola vandalismu	1
Flexibilita	1
Žádné přestupy	1
Čas na přestup	1

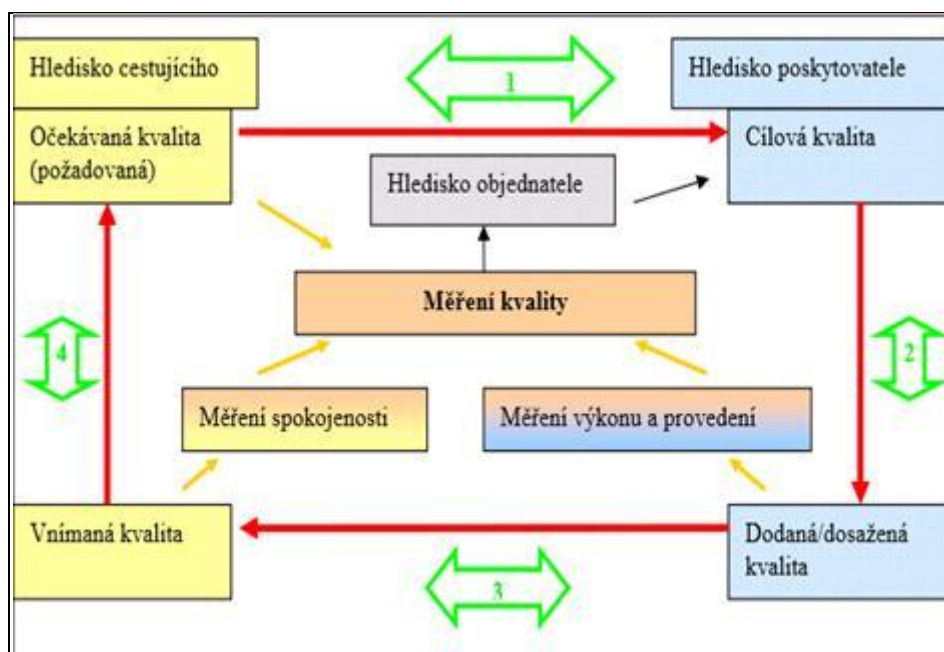
[autor]

## 5 Možnosti řešení na straně výnosů/příjmů, nákladů v rámci zkvalitnění MHD v Ústí nad Labem

Poslední část této práce je věnována nejen problémům zjištěným při anketním průzkumu v předešlé kapitole, ale i možnostem řešení těchto problémů v rámci zvýšení kvality.

Každé zkvalitnění služeb dopravního podniku „něco stojí“ a na druhé straně přiláká další cestující k využívání služeb MHD. Některá zkvalitnění mohou přinést dopravnímu podniku další finanční prostředky, které může dále využívat pro svůj rozvoj.

Vnější kvalita je kvalita jevící se zákazníkům a se projevuje zákazníkům zejména v místech styku, při nákupu jízdenek, při nastupování a vystupování z vozidel, při přepravní kontrole. Naopak kvalita vnitřní je kvalita z hlediska provozovatele dopravní služby, který musí vědět, za jakou cenu bude dosaženo záruk poskytování kvalitních služeb, případně vyšší úrovně kvality, jak má být zajištěno záruk. Na obrázku 9 je znázorněn cyklus měření kvality z pohledu cestujícího a poskytovatele.

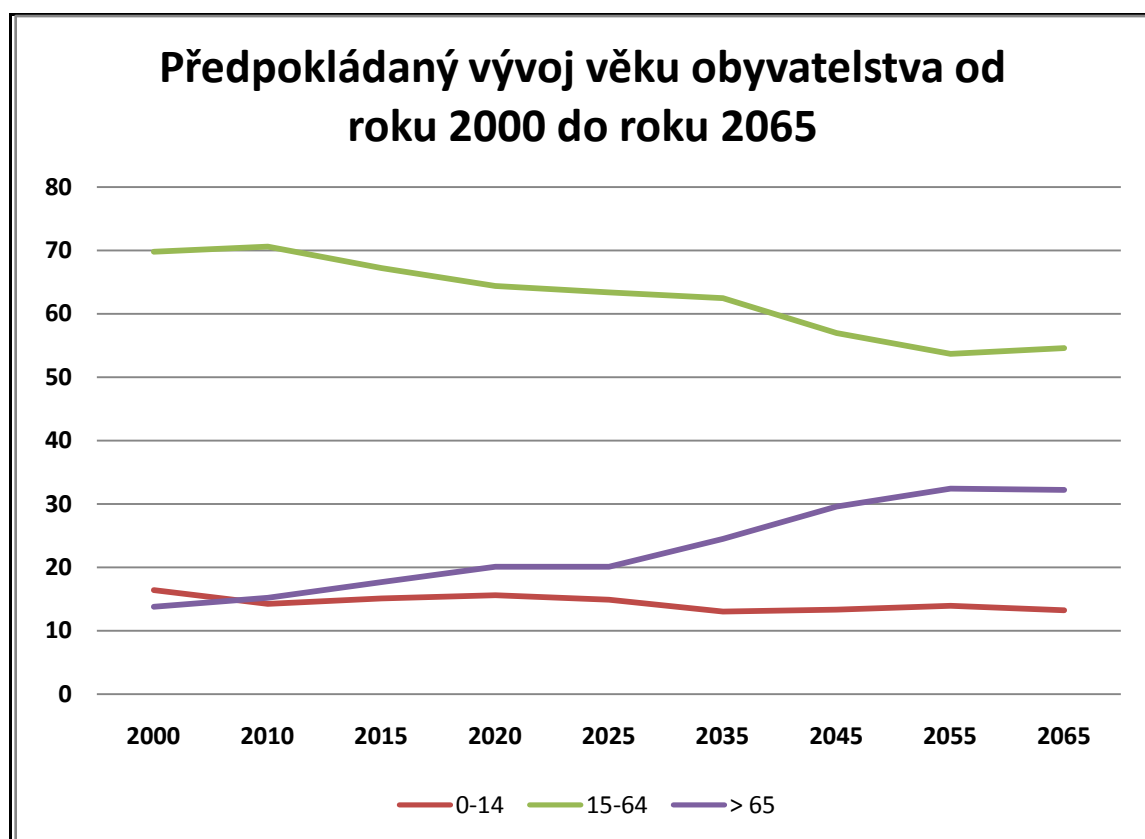


Jednou z priorit samotného dopravního podniku je zvýšit počet cestujících, nebo alespoň udržet stávající stav. Pokud bude dopravní podnik poskytovat zlepšovat své služby a nabídne i nové služby, lze očekávat, že přibudou další cestující.



## 5.1 Typ problému: Stárnutí populace

Natalita neboli porodnost, je jedním z demografických ukazatelů, který udává počet narozených dětí v přepočtu na 1 000 osob a je udáván v promilích (‰). Vývoj porodnosti po sametové revoluci v roce 1989 se dá charakterizovat jako pokles počtu narozených dětí, který započal v první polovině let devadesátých. Tento pokles počtu narozených dětí se projevuje ve složení obyvatelstva. Dlouhodobý vývoj do roku 2065 na obrázku 10 předpokládá výrazný nárůst osob na 65 let věku.



Obrázek 10. Předpokládaný vývoj věku obyvatelstva do roku 2065. [18]

### 5.1.1 Možnost řešení

Osoby nad 70 let věku využívají MHD v Ústí nad Labem zcela zdarma. Tato skutečnost není pravidlem v každém dopravním podniku v ČR. Kupříkladu v Pardubicích zaplatí osoby nad 70 let za roční jízdenku 830 Kč, v Hradci Králové platí za roční jízdenku osoby na 65 let 500 Kč. V dopravním podniku Zlín – Otrokovice stojí roční jízdné osoby nad 70 let 330 Kč.

Tato situace není vhodná a to nejen pro dopravní podnik. Pokud se tato situace v budoucnu nezmění, bude tento stav znamenat výrazné snížení tržeb z MHD, neustále bude přibývat počet cestujících, kteří budou moci využívat MHD bezplatně. Kdyby

dopravní podnik v současné době zpoplatnil jízdenku osobám nad 70 let symbolickou cenou 1 Kč za jeden den, tedy roční jízdné za 365 Kč, znamenalo by v současné době pro dopravní podnik nárůst tržeb přibližně o 3 000 000 Kč. Toto rozhodnutí by určitě vyvolalo vlnu odporu, ale osoby nad 70 let čerpající státní starobní důchod a mají měsíční příjem „jistý“ na rozdíl od osob, které o zaměstnání přijdou.

## **5.2 Typ problému: Nezaměstnané osoby**

Nezaměstnané osoby, jsou osoby, které nemají placené zaměstnání ani sebezaměstnání, ale přitom práci aktivně hledají a jsou ochotni během určité doby nastoupit. Počet nezaměstnaných obyvatel v okrese Ústí nad Labem byl v roce 2013 dle Českého statistického úřadu 10 338, což je přibližně 12,72% obyvatel žijících v okrese Ústí nad Labem. Tyto osoby využívají zřídka kdy služeb MHD a jsou tedy možnou potenciální skupin osob, která by mohla využívat MHD.

### **5.2.1 Možnost řešení**

Odbor rozvoje města, oddělení strategického rozvoje nabízí nevyužívané plochy, které by mohly sloužit budoucím investorům. Mezi nabízené plochy patří severní a jižní zóna Předlice s celkovou volnou plochou cca 53, 62 ha. V případě, že město Ústí nad Labem by přilákalo investory do svých průmyslových oblastí, snížila by se v okrese nezaměstnanost a tím pádem lze očekávat vyšší poptávku po službách dopravního podniku. Toto řešení bude mít pozitivní dopad nejen pro dopravní podnik, ale i pro samotné město Ústí nad Labem. Pokud by noví investoři uzavřeli smlouvu s dopravním podnikem a přispívali svým zaměstnancům na dopravu do zaměstnání MHD, mělo by toto řešení vliv na navýšení tržeb.

## **5.3 Typ problému: Dlouhá cestovní doba**

Vzhledem ke konkurenci městské hromadné dopravy, kterou tvoří individuální automobilová doprava, je nutné přiblížit a zatraktivnit MHD širokému okruhu cílových skupin a přesvědčit je o výhodnosti používání MHD. Úzkou souvislost s rychlostí přepravy má i frekvence spojů a spolehlivost. Rychlá, spolehlivá a bezpečná služba patří k prioritám cestujících. Individuální automobilová doprava klade větší nároky na silniční prostor a parkovací plochy. Doba cesty na městském území by neměla přesáhnout únosnou míru, která by měla být úměrná velikosti města.

Rozhodování osob pracujících například ve Všebořicích a žijících na sídlišti Skalka. Tyto osoby mají na výběr 2 možnosti dopravy vozidly MHD do zaměstnání. Tito cestující mají na výběr ze dvou variant, při výběru obou variant musí cestující jednou přestoupit na navazující spoj, který vede do cílové lokality. Při výběru první varianty přestoupí cestující v Krásném Březně z linky číslo 51 na linku číslo 5. Pokud cestující využije druhé varianty s přestupem na linku číslo 56, může přestoupit na jedné ze sedmi zastávek, které jsou společné pro linky čísel 51 a 56. Pomocí vyhledávače spojení dostupného na [www.idos.cz](http://www.idos.cz) byly spočteny ceny za cestu do zaměstnání a zpět, která činí 36 Kč a celková doba jízdy včetně přestupu. Pokud cestující jezdí každý den vozidly MHD, 30denní občanská jízdenka stojí 535 Kč. Na obrázku 11 je spočtena celková jízdní doba při využití linky 5 a na obrázku 12 celková jízdní doba při přestupu na linku 56.

### 5.3.1 Cesta MHD – varianta 1

Cesta ze sídliště Skalka trolejbusem linky číslo 51 s přestupem na autobus linky číslo 5.

15:55	Datum	Odkud/Přestup/Kam	Přij.	Odj.	Pozn.	Spoje
<input type="checkbox"/>	13.5.	Skalka	15:55	101		51
		Krásné Březno	16:04	16:06	101	5
		Všebořice obchodní centrum	16:35		101	
Celkový čas 40 min, vzdálenost 14 km, cena 18 Kč Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.						
<a href="#">Detail spojení</a>   <a href="#">Vytisknout</a>   <a href="#">Poslat e-mailem</a>   <a href="#">Odstranit spojení</a>   <a href="#">Přidat do Mých spojení</a>   <a href="#">Mapa</a>   <a href="#">Přidat do kalendáře</a>						

Obrázek 11. Cesta ze sídliště Skalky s využitím linky 5. [19]

### 5.3.2 Cesta MHD – varianta 2

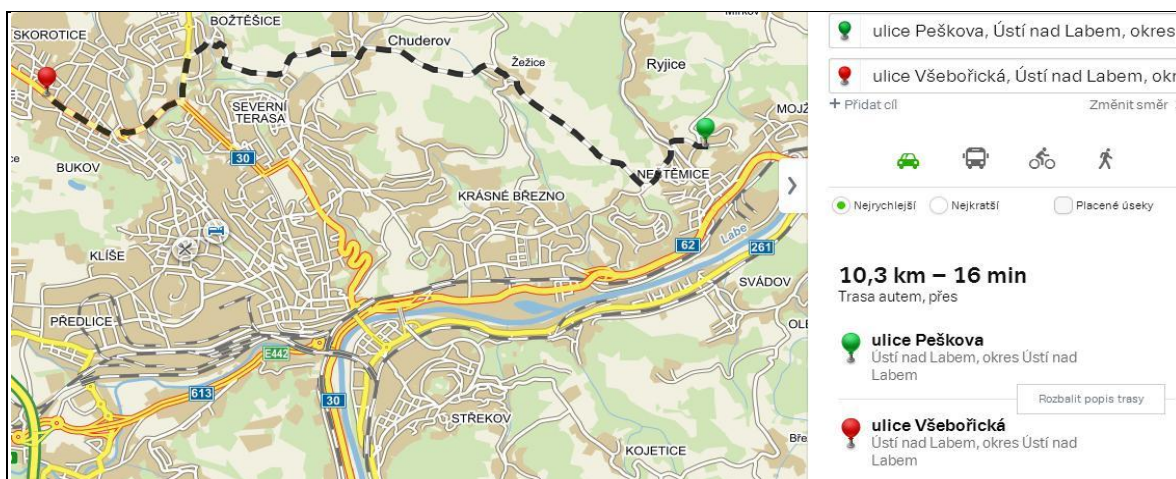
Cesta ze sídliště Skalka trolejbusem číslo 51 s přestupem na trolejbus číslo 56.

15:25	Datum	Odkud/Přestup/Kam	Přij.	Odj.	Pozn.	Spoje
<input type="checkbox"/>	13.5.	Skalka	15:25	101		51
		Vojanova ZOO	15:37	15:40	101	56
		Všebořice	16:01		101	
Celkový čas 36 min, vzdálenost 11 km, cena 18 Kč Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.						
<a href="#">Detail spojení</a>   <a href="#">Vytisknout</a>   <a href="#">Poslat e-mailem</a>   <a href="#">Odstranit spojení</a>   <a href="#">Přidat do Mých spojení</a>   <a href="#">Mapa</a>   <a href="#">Přidat do kalendáře</a>						

Obrázek 12. Cesta ze sídliště Skalky s využitím linky 56. [19]

### 5.3.3 Cesta automobilem

V dnešní době existuje mnoho internetových stránek, kde je možné si naplánovat trasu nejen automobilem a měnit parametry podle potřeby. Pro výpočet jízdní doby byl využit plánovač tras dostupný například na [www.seznam.cz](http://www.seznam.cz). Doba jízdy osobním automobilem ze sídliště Skalka do Všebořic je k vidění na obrázku 13.



Obrázek 13. Jízdní doba osobním automobilem ze sídliště Skalky do Všebořic. [20]

Celkovou cenu za měsíc dojíždění do zaměstnání osobním automobilem, lze spočítat následovně:

$$Cena_{celková} = \frac{Ujetá\ vzdálenost\ za\ měsíc}{100} \times Spotřeba\ automobilu_{na\ 100\ km} \times Cena\ za\ jeden\ litr\ PHM$$

Pokud budeme uvažovat, že má měsíc 22 pracovních dní, bude cena za měsíc dojíždění do zaměstnání následující, kombinovaná spotřeba automobilu bude zvolena jako 7 litrů benzínu na 100 kilometrů a cena za jeden litr Naturalu 95 31,90 Kč a nebudou zde v tomto případě připočítávány zobecněné náklady na provoz a údržbu osobního automobilu.

$$1\ 011,9956\ Kč = \frac{453,2}{100} \times 7 \times 31,90$$

Rozdíl jízdních dob činí přibližně 20, respektive 24 minut. Z toho tvoří 2, respektive 3 minuty doba čekání na správný navazující spoj, v takovýchto případech budou lidé volit raději cestu osobním automobilem, která je ale cenově nevýhodná. Částka 476,99 Kč je rozdíl cen při využívání služeb MHD a automobilu. Řešením, které by zvýšilo zájem o

cestování městskou hromadnou dopravou, by mohlo být zavedení tzv. expresních linek, které by zastavovaly jen na určitých zastávkách, čímž by se zkrátila cestovní doba.

#### **5.3.4 Možnost řešení**

Rychlost přepravy je dána technickými parametry autobusů a trolejbusů, kvalitou dopravních cest a použitými technologiemi vozidel. I přes snahu dopravního podniku není možné přepravit všechny cestující bez přestupu. Za maximální možnou únosnou míru počtu přestupů na území města jsou dva přestupy. Pokud musí cestující přestupovat, měl by být přestup co nejsnadnější s informacemi o navazujících spojích a minimální dobou čekání.

Pro zvýšení cestovní rychlosti se nabízí řešení v podobě „expresních“ linek, které by zastavovaly pouze na vybraných zastávkách a pro cestující by znamenaly zkrácení jízdní doby při přepravě. S dalším možným řešením přišli samotní řidiči vozidel MHD, které spočívá v tom, že za hranicí města Ústí nad Labem by zastavovali pouze na znamení. Pokud se podaří zkrátit interval jízdní doby a navýšit tím cestovní rychlost, může to znamenat ušetření nákladů dopravního podniku za vozidlo, řidiče a náklady na provoz, údržbu.

### **5.4 Typ problému: Cena jízdného**

Konstrukce tarifu neboli cenotvorba v dopravě, vychází především z nákladů dopravce spojených s přemísťováním, z hodnoty zboží a hodnoty přepravního výkonu pro cestující. Výše tarifů závisí na pravomoci města, musí být však únosný i pro sociálně slabší skupiny obyvatel, cenově atraktivní v zájmu snížení individuální automobilové dopravy i z ekologických důvodů. Tarify jízdného v osobní dopravě lze dále restrukturalizovat podle možností získání cenových slev:

- **podle druhu cestujícího** (děti do 15 let, mládež do 26 let, důchodci, cestující nad 70 let)
- **podle množství jízd** (roční, čtvrtletní, měsíční, týdenní)
- **podle cenového výměru** (děti do 6 ti let; žákovské jízdné 15 - 26 pro studenty, přeprava držitelů průkazu ZTP, ZTP/P; přeprava rodičů pro návštěvy ústavů; důchodci).

Cenová liberalizace, daňový systém, růst cen pohonných hmot, elektrické energie a dalších vstupů způsobily, že ač se základní jízdné několikrát zvýšilo, podíl tržeb na nákladech se v mnoha případech zhoršuje a nedosahuje více než 60% úrovně nákladů [21].

Dopravní podnik města Ústí nad Labem je často porovnáván s jinými dopravními podniky, jako jsou např. Pardubice, Hradec Králové, České Budějovice, Zlín – Otrokovice. Cestující zajímá především cena jízdného, jak se dopraví na místo určení, jak často vozidla MHD jezdí. Příloha 3 porovnává ceny jednotlivého jízdného v dopravních podnicích, kde je provozována autobusová a trolejbusová doprava. Ceny jízdného v tabulce jsou platné pro rok 2015, ceny slouží pouze pro představu, protože každé město je různé v závislosti na vnějších faktorech, kterými jsou velikost města, struktura městské dopravy, hustota dopravní sítě ve vztahu k počtu přepravovaných osob, výše tarifní úrovně. Dopravní podnik města Ústí nad Labem nezměnil výši cen jízdného od roku 2012, porovnání výší jízdného za roky 2009, 2012, 2015 je k vidění v příloze 4. Výše jízdného v tarifní zóně 101 se sice od roku 2012 do roku 2015 nezvýšila, ale cestujících pozvolna ubylo.

#### **5.4.1 Možnost řešení**

Pokud bude v Ústí nad Labem zavedeno odbavování pomocní bezkontaktních čipových karet, bude muset dopravní podnik vynaložit náklady na tento způsob odbavení cestujících. Poté bude otázkou, zda bude moci dopravní podnik snížit výši jízdného pro cestující, kteří budou využívat bezkontaktních čipových karet. V současné době vynakládá dopravní podnik náklady spojené s výrobou, tiskem a distribucí papírových jízdenek a časových kupónů.

### **5.5 Typ problému: Spolehlivost**

Ústí nad Labem, s rozlohou 93,95 km<sup>2</sup>, patří 24. pozice v žebříčku největších obcí ČR. Největší koncentrace vozidel MHD je v centru města, což v kombinaci s individuální automobilovou dopravou přináší určitý problém. Ve špičce každý den nastává problém pro řidiče, kteří jezdí ulicí Masarykova a odbočují do Pařížské ulice. Intenzita vozidel v Masarykově ulici, která leží v centru města, je 15 501 vozidel za 24 hodin.

#### **5.5.1 Možnost řešení**

Intenzita vozidel na křižovatce ulic Masarykova a Pařížská má negativní vliv na dodržování jízdních řádů. V tomto případě se nabízí řešení, které spočívá v uzavření

Masarykovy ulice v úseku u Špitálského náměstí, kde se Masarykova ulice protíná s ulicí Pařížská pro veškerou osobní dopravu. Osobní automobily budou tak muset využít jiné trasy, nebo případně přijedou do křižovatky z vedlejší silnice, kde budou dávat přednost vozidlům MHD, která pojedou po hlavní silnici. Současný stav mapuje obrázek 14.

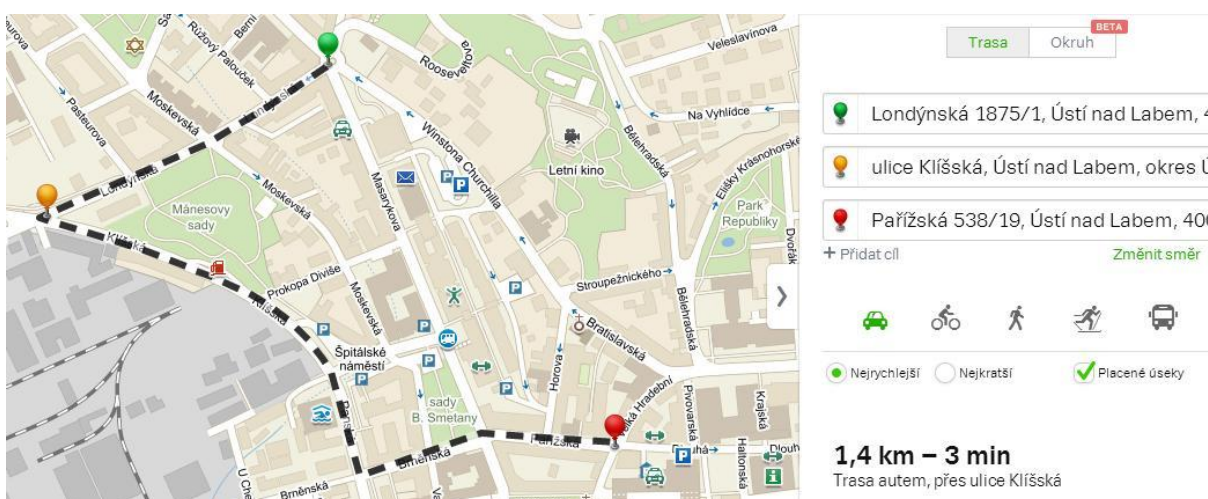
V centru města, kde sídlí řada firem a je potřeba tyto firmy zásobovat, je více než vhodné dobu pobytu vozidel zásobování časově omezit. To především v ulici Revoluční, Hrnčířská a na Mírovém náměstí, kde se nejvíce vyskytují trolejbusy, které mají nevýhodu oproti autobusům v tom, že jsou závislé na trolejovém vedení a nemohou se tak vyhnout každé překážce na pozemní komunikaci. Tímto řešením by se zvýšila nejen cestovní rychlost, ale snížila by se i spotřeba pohonných hmot, které musí vozidlo spotřebovat při jízdě v dopravní kongesci, vozidla MHD by nenabírala zpoždění a řidiči by nebyli při výkonu práce vystavováni dalšímu zbytečnému stresu. Možný návrh řešení je k vidění na obrázku 15, navržená objízdňá trasa pro osobní automobily na obrázku 16.



Obrázek 14. Současný stav před uzavírkou Masarykovy ulice. [22]



Obrázek 15. Stav po uzavírcí Masarykovy ulice pro osobní automobily. [23]



Obrázek 16. Návrh trasy pro osobní automobily. [24]

## 5.6 Typ problému: Přístup řidičů

Jako standardy kvality v dopravě platí pro řidiče dodržování návaznosti, musí umožnit přestup cestujícím i těm s omezenou schopností pohybu a orientace, v případě zpoždění vyčkává na přestup od času odjezdu maximálně 179 sekund. Řidič vozidla se vždy chová vstřícně, přátelsky, nikdy vulgárně, jedná také v rámci svých kompetencí, nikdy během pobytu ve vozidle nekouří a musí také být vždy slušně a čistě oblečen.



### **5.6.1 Možnost řešení**

Pravidelné školení by mělo probíhat každé 3 měsíce. Je v zájmu dopravního podniku sledovat podněty stížností ze stran cestujících v rámci udržení stávajících zákazníků, komunikovat a řešit tyto problémy s problémovými řidiči. Tento způsob řešení by neměl mít vliv na výdaje dopravního podniku.

## **5.7 Typ problému: Kontrola černých pasažérů**

Položkou, která negativně ovlivňuje tržby, jsou černí pasažéři. Termínem černý pasažér označujeme osobu využívající služeb dopravy bez zakoupení jízdenky, ačkoliv nepatří mezi osoby, které mají nárok na bezplatnou přepravu. Revizoři neboli přepravní kontroloři jsou osoby, které kontrolují cestující během přepravy. Nejčastějšími opatřeními v boji proti černým pasažérům jsou pokuty. Vymáhání těchto pohledávek je složitější v důsledku legislativních změn, což je pro dopravní podnik citelná ztráta. Dopravní podnik spolupracuje při přepravních kontrolách se strážníky Městské policie a Policí ČR kvůli vzrůstající agresivitě černých pasažérů při přepravních kontrolách, dále spolupracuje s Magistrátem města Ústí nad Labem, se kterým pořádá besedy na školách u dětí žijících v sociálně vyloučených lokalitách. Tato preventivní činnost je zaměřená na řešení jízdy bez platné jízdenky, protože nezaplacení pokut může v krajních případech skončit exekučním příkazem.

Počet černých pasažérů v roce 2013 byl ovlivněn několika důležitými faktory. Nejvíce se projevílo zavedení nástupu předními dveřmi od 1. července 2012 na všech autobusových linkách celodenně a na trolejbusových linkách po 20:00 hodině. Kvůli povodním v červnu 2013a následné výluce, kdy většina trolejbusových spojů byla nahrazena autobusy, přepravní kontroly 14 dnů neprobíhaly, tudíž nebyl na cestující bez platného dokladu vyvíjen tlak. Tabulka 10 obsahuje počty zadržených černých pasažérů od roku 2009 do roku 2013.

Tabulka 10. Počty zadržených černých pasažérů od roku 2009 do roku 2013

Počty černých pasažérů	rok 2009	rok 2010	rok 2011	rok 2012	rok 2013
Leden	2 435	3 211	2 604	3 068	2 364
Únor	2 409	3 072	2 854	2 848	2 540
Březen	3 195	4 221	3 097	2 633	2 780
Duben	3 942	4 086	3 408	3 199	2 658
Květen	4 404	3 157	3 023	3 263	2 562
Červen	4 144	3 042	2 430	3 025	1 196
Červenec	3 284	2 869	2 306	2 620	1 919
Srpen	2 758	2 587	2 352	2 880	1 872
Září	3 186	2 904	2 931	2 271	2 041
Říjen	4 066	3 123	2 537	3 105	2 563
Listopad	3 062	3 111	2 297	2 356	2 617
Prosinec	2 436	2 104	2 057	1 963	1 969
<b>CELKEM</b>	<b>39 321</b>	<b>37 487</b>	<b>31 896</b>	<b>33 231</b>	<b>27 081</b>

[6,7, upraveno autorem]

### 5.7.1 Možnost řešení

Problém černých pasažérů trápí nejen Ústí nad Labem, proto tento typ problému vyžaduje kvalitní řešení. Černí pasažéři, kteří několikrát v Ústí nad Labem napadli řidiče MHD, poničili vozidla MHD, jsou stále agresivnější. Pro zvýšení bezpečnosti ve vozidlech pořizuje dopravní podnik nová vozidla s kamerovým systémem, bezpečnost by se dala zvýšit ve vozidlech MHD přítomností městskou policií. Strážníci spolu s revizory kontrolují cestující, ale strážníci městské policie by mohli namátkově jezdit po všech linkách, především na těch problémových. Největší prostor pro vylepšení je v oblastech vymáhání pohledávek, účinnosti a rychlosti soudů, případně by mohl dopravní podnik vymáhat pohledávky jiným způsobem.

## 5.8 Typ problému: Nástup předními dveřmi na všech linkách

Celodenní nástup předními dveřmi je zaveden v autobusech MHD, v případě trolejbusů nelze uskutečnit povinný celodenní nástup předními dveřmi na všech trolejbusových linkách z následujících důvodů:

- Vysoká intenzita počtu spojů trolejbusových linek na Mírovém náměstí v době dopravní špičky. Z celkového počtu jedenácti trolejbusových linek jezdí v této lokalitě 9 linek, které jezdí v intervalu po patnácti minutách. Vzhledem k tomu, že v centru nastupuje velký počet cestujících do trolejbusů a tímto způsobem nástupu

by nabíraly trolejbusy zpoždění, protože je možné, aby jeden trolejbus předjel druhý v závislosti na trolejovém vedení pouze na Mírovém náměstí.

- Dalším důvodem je, přes probíhající obnovu trolejbusového parku, fakt, že dveře většiny trolejbusů mají určené pro nástup jedno křídlo předních dveří, které je úzké, mnohým cestujícím by tento způsob nástupu ztížil vstup do trolejbusu MHD a byla by narušena plynulost a rychlost dopravy.

### **5.8.1 Možnost řešení**

V současné době a i v minulosti nakupoval dopravní podnik města Ústí nad Labem nízkopodlažní autobusy, které mají dveře vhodné pro nástup předními dveřmi. Tento způsob vstupu do autobusů MHD je vhodný při snížení počtu černých pasažérů. Autobusy mají výhodu oproti trolejbusům, mohou se v případě potřeby při výjezdu ze zastávky předjet.

Nyní není stav trolejbusového parku vhodný, projektem IPRM Mobilita bude zakoupeno v období od února 2014 do října 2015 celkem 26 nových nízkopodlažních trolejbusů. Nejen cestující s omezenou schopností pohybu a orientace tuto obnovu uvítají. Nákupem trolejbusů se zvýší komfort cestování a atraktivita dopravního podniku, naopak se sníží provozní náklady MHD.

## 6 Závěr

Procentuální podíl kompenzace má dopravní podnik města Ústí nad Labem nejnižší v celé ČR, kompenzace tvoří pouze 38% z celkových nákladů, ostatní dopravní podniky mají podíl kompenzace výrazně vyšší, kolem 50-60%. To je způsobeno tím, že dopravní podnik rozvíjí i další činnosti, které mu generují další finanční prostředky, bohužel není možné, aby dopravní podnik nebyl závislý na úhradách kompenzací. Samotné město Ústí nad Labem by mělo mít také větší zájem o svůj dopravní podnik a více ho podporovat, preferovat.

Z důvodů snížení nákladů byly zjišťovány nedostatky a příčiny poklesu cestujících anketním průzkumem, cestující jsou totiž nejlevnějším a nejlepším ukazatelem kvality. Zvýšené náklady byly pouze na tisk dotazníků, zajímavým zjištěním byl, při zpracování navrácených dotazníků, fakt, že byl viditelný rozdíl při hodnocení dotazníků, které byly zpracovány on-line a osobně. To je možné odůvodnit tím, že respondenti, kteří vyplňovali dotazník z pohodlí domova, měli více času a klidu na vyplnění. Takto provedený průzkum má určitou vypovídající hodnotu, jen by bylo vhodné v budoucnu seznam otázek rozšířit například o místo pobytu, zaměstnání, školy a samozřejmě zvýšit počet navrácených dotazníků alespoň na 500, poté by byla vypovídající hodnota navrácených dotazníků větší.

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit příčiny poklesu počtu cestujících. S pomocí dotazníkové ankety, která proběhla on-line formou a osobním dotazováním, byly zjištěny příčiny poklesu. Celkem je výše uvedeno 8 problémů s následnými možnými řešeními. Mezi řešenými problémy byly se stárnutím populace, nezaměstnanými osobami, dlouhou cestovní dobou, cenou jízdného, spolehlivostí, přístupem řidičů, kontrolou černých pasažérů a nástupem předními dveřmi na všech linkách.

Sestupně seřazené výsledky hodnocení otázek týkající se spokojenosti jsou následovné:

Spokojenost s cenou časový jízdenek – 2,66

Spokojenost s cenou jednotlivých jízdenek – 2,59

Spokojenost s dodržováním jízdních řádů – 2,53

Spokojenost s bezpečností – 2,47

Spokojenost s čistotou ve vozidlech – 2,36

Spokojenost s informováním o výlukách v dopravě, změnách jízdních řádů, tarifu – 2,35

Spokojenost s pohodlím ve vozidlech – 2,29

Spokojenost s rychlostí – 2,26

Jako další typy problémů mohou zde být zařazeny problémy s návazností spojů nebo informováním nejen při mimořádných událostech.

Nelze též opomenout, že v současné době probíhá IPRM Mobilita, kam patří také výstavby inteligentních zastávek, zřízení nového odbavovacího systému, rekonstrukce, či modernizace zastávek. I pro samotný dopravní podnik je důležité zjišťovat prostory pro zlepšení svých služeb alespoň jednou za rok. V současné době nefunguje v Ústeckém kraji integrovaný dopravní systém, což může být další příčinou poklesu cestujících v MHD, neboť někteří cestující využívají služeb jiných dopravců. Tvorba opravdu kvalitního integrovaného dopravního systému trvá několik let a musí na ni spolupracovat několik osob ve spolupráci s dopravními podniky. Mezi znaky integrovaného dopravního systému patří jednotná jízdenka, jednotný jízdní řád, jednotný tarif a jedna dopravní síť. Vytvoření integrovaného dopravního systému v Ústeckém kraji by přilákalo cestující do vozidel MHD nejen v Ústí nad Labem.

## 7 Použité zdroje

- [1] MAXA, Jan (ed.). Představení firmy. *Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.: Stručná historie Dopravního podniku města Ústí nad Labem a.s.* [online]. 2008, 15. 11. 2009 [cit. 2014-11-23]. Dostupné z: <http://www.kr-ustecky.cz/dopravni-podnik-mesta-usti-nad-labem-a-s/d-1654159>.
- [2] Smartware s.r.o. *Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.* [online]. 2011 [cit. 2014-11-28]. Dostupné z: <http://www.dpmul.cz/index.php?art=133>.
- [3] Smartware s.r.o. *Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.* [online]. 2011 [cit. 2014-11-28]. Dostupné z: <http://www.dpmul.cz/index.php?art=30>.
- [4] SLÁMA, Mgr. Ing. David. Svaz obcí a měst ČR. *Deník veřejné správy: Financování veřejné dopravy* [online]. 2014 [cit. 2014-12-05]. Dostupné z: <http://www.dvs.cz/clanek.asp?id=6662552>.
- [5] Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.: Výroční zpráva DPmUL 2009. *Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.: Výroční zpráva 2009* [online]. 2010, 7. 2. 2011: 31 [cit. 2014-12-8]. Dostupné z: <http://dpmul.cz/download.php?idx=91>.
- [6] Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.: Výroční zpráva DPmUL 2011. *Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.: Výroční zpráva 2011* [online]. 2012, 7. 9. 2012: 64 [cit. 2014-12-17]. Dostupné z: <http://dpmul.cz/download.php?idx=5397>.
- [7] Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.: Výroční zpráva DPmUL 2013. *Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.: Výroční zpráva 2011* [online]. 2014, 6. 6. 2014: 64 [cit. 2014-12-20]. Dostupné z: <http://dpmul.cz/download.php?idx=6354>.
- [8] MELICHAR, CSC., prof. Ing. Vlastimil, Ing. Jindřich JEŤEK, PH.D. a Ing. Jiří ČÁP, PH.D. *Základy ekonomika dopravního podniku: Studijní opora* [online]. Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera. 2012 [cit. 2015-01-03]. Dostupné z: [primat.cz/upce-dfjp/predmety/zaklady-ekonomiky-dopravniho-podniku](http://primat.cz/upce-dfjp/predmety/zaklady-ekonomiky-dopravniho-podniku).
- [9] Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.: Výroční zpráva DPmUL 2010. *Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.: Výroční zpráva 2010* [online]. 2014, 2. 2. 2012: 56 [cit. 2014-12-15]. Dostupné z: <http://dpmul.cz/download.php?idx=5105>.

- [10] Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.: Výroční zpráva DPmUL 2012. *Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.: Výroční zpráva 2012* [online]. 2013, 6. 6. 2014: 64 [cit. 2014-12-17]. Dostupné z: <http://dpmul.cz/download.php?id=5864>.
- [11] Kurzycz: *Komodity* [online]. 2000 [cit. 2015-01-20]. Dostupné z: <http://www.kurzy.cz/komodity/index.asp?A=5&idk=38&od=1.1.2009&do=2.1.2013&curr=CZK>.
- [12] *Result consulting s r.o.: Vývoj sazeb DPH v ČR* [online]. 2014 [cit. 2015-01-25]. Dostupné z: <http://www.resultconsulting.cz/view.php?cislocianku=2014071101>.
- [13] Sdružení dopravních podniků ČR: Výroční zpráva. *Výroční zpráva SPD 2013 2,6* [online]. 2014 [cit. 2015-02-05]. Dostupné z: <http://www.sdp-cr.cz/o-nas/vyrocní-zpravy/>.
- [14] VONKA, Jaroslav et al. *Osobní doprava. 2. Přepřacované vydání*. Pardubice: Univerzita Pardubice 2004. ISBN 80-7194-630-3.
- [15] VILÍM, Ing. Michal, Ing. Vlasta HORYNOVÁ a doc. Ing Rudolf KAMPF. *Faktory kvality městské hromadné dopravy* [online]. 2012, 7(1) [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: [pemerscontacts.upce.cz/25\\_2011/Vilim.pdf](http://pemerscontacts.upce.cz/25_2011/Vilim.pdf).
- [16] OLIVKOVÁ, I. Metodika měření spokojenosti cestujících a hodnocení kvality MHD. Perner's Contact III/2010. In *Elektronický odborný časopis o technologii a logistice v dopravě*. Univerzita Pardubice 2010. s. 228-239. ISSN 1801-674X.
- [17] ČNS EN 13816. *Doprava - Logistika a služby - Veřejná přeprava osob - Definice jakosti služby, cíle a měření*. Český normalizační institut, 2013.
- [18] Burcin, B., Kučera, T. (2004) Nová kmenová prognóza populačního vývoje České republiky (2003-2065). *Demografie* 2004, roč. 46, č. 2, str. 100-111.
- [19] CHAPS SPOL. S R.O. *Jízdní řády.cz* [online]. 2001 [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: <http://jizdnirady.idnes.cz/autobusy/spojeni/>.
- [20] SEZNAM.CZ. *Mapy.cz: Plánování* [online]. 1996 [cit. 2015-04-28]. Dostupné z: <http://www.mapy.cz/zakladni?planovani->





## 8 Seznam tabulek

Tabulka 1. Prodeje jízdenek od roku 2009 do roku 2013. ....	13
Tabulka 2. Podíl úhrady prokazatelné ztráty objednavateli přepočteno na 1 vozokilometr. ...	14
Tabulka 3. Rozvaha. ....	16
Tabulka 4. Výkaz zisků a ztrát. ....	18
Tabulka 5. Vývoje sazeb DPH. ....	20
Tabulka 6. Odpovědi na 1. otázku.....	35
Tabulka 7. Problematické linky. ....	36
Tabulka 8. Odpovědi 3. otázky podle četnosti výskytu. ....	37
Tabulka 9. Prostory pro zlepšení.....	38
Tabulka 10. Počty zadržených černých pasažérů od roku 2009 do roku 2013 .....	50

## 9 Seznam příloh

Příloha 1.....	13
Příloha 2.....	32
Příloha 3.....	46
Příloha 4.....	46

## 10 Seznam obrázků

Obrázek 1. Graf nákladů a výnosů za období 2009-2013. ....	19
Obrázek 2. Spojnicový graf vývoje ceny barelu ropy. ....	20
Obrázek 3. Graf počtu přepravených cestujících v Ústí nad Labem. ....	28
Obrázek 4. Dotazník dopravního podniku města Ústí nad Labem. ....	33
Obrázek 5. Kruhový graf rozdělení respondentů podle pohlaví. ....	34
Obrázek 6. Kruhový graf struktury respondentů podle věku. ....	34
Obrázek 7. Kruhový graf podle odpovědí na otázku využívání MHD. ....	35
Obrázek 8. Graf vyhodnocení otázek spokojenosti. ....	36
Obrázek 9. Cyklus kvality z pohledu cestujícího MHD a poskytovatele služby. ....	40
Obrázek 10. Přepokládaný vývoj věku obyvatelstva do roku 2065. ....	41
Obrázek 11. Cesta ze sídliště Skalky s využitím linky 5. ....	43
Obrázek 12. Cesta ze sídliště Skalky s využitím linky 56. ....	43
Obrázek 13. Jízdní doba osobním automobilem ze sídliště Skalky do Všebořic. ....	44
Obrázek 14. Současný stav před uzavírkou Masarykovy ulice. ....	47
Obrázek 15. Stav po uzavírce Masarykovy ulice pro osobní automobily. ....	48
Obrázek 16. Návrh trasy pro osobní automobily. ....	48