

od: [REDACTED]

komu: Podatelna Zlínský kraj <podatelna@zlinskykraj.cz>

kopie: radek.dolezel@zlinskykraj.cz

datum: 14. 5. 2026 23:12

předmět: Stížnost na postup koordinátora dopravy a na nečinnost při vymáhání standardů IDZK

Adresát:

Krajský úřad Zlínského kraje
Odbor dopravy a silničního hospodářství
třída Tomáše Bati 21
761 90 Zlín

Stěžovatel:

[REDACTED]

Datum:

14. 5. 2026

Věc: Stížnost na postup společnosti KOVED, s. r. o. při vyřizování stížnosti na dopravce ČSAD BUS Uherské Hradiště a.s. a na porušování Technických a provozních standardů (TPS)

Podávám tímto stížnost na postup společnosti Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje, s. r. o. (dále jen „KOVED“) při šetření mé stížnosti ze dne 1. 4. 2026. Považuji postup koordinátora za procesně nedostatečný, v rozporu s kontrolní povinností KOVED, procesně netransparentní a v rozporu se zájmy Zlínského kraje jako objednatele dopravy.

1. Stručný popis věci

Dne 9. 3. 2026 jsem byl na lince Zlín – Uherské Hradiště vystaven agresivnímu chování řidiče, který v rozporu s pravidly IDZK vynucoval sdělení cílové zastávky při použití aplikace FAIRTIQ. Řidič mi tykal, křičel a hrozil vyloučením z přepravy. Ačkoliv KOVED potvrdil, že požadavek řidiče byl neoprávněný, věc uzavřel bez vyvození odpovědnosti.

2. Důvody stížnosti

2.1. Ignorování důkazů o nevhodném chování (Nepravdivé „tvrzení proti tvrzení“)

KOVED v závěru šetření uvedl, že se „tvrzení účastníků rozcházela“. Dokumenty získané dle zákona č. 106/1999 Sb. však toto vyvracejí. Dopravce ve svém vyjádření ze dne 17. 4. 2026 výslovně připustil, že: „*Způsob jeho [řidičovy] obvyklé mluvy může u někoho vyvolat dojem, že je arogantní.*“ Tímto vedení dopravce nepřímou potvrdilo mé tvrzení o nevhodné

komunikaci. Pokud koordinátor přehlíží aroganci personálu, kterou připouští i sám dopravce, rezignuje na vymáhání článku 6.2 TPS (Zásady slušného chování).

2.2. Vnitřní rozpor v závěrech koordinátora a ignorování prokazatelné neproškolenosti

KOVED ve svém vyjádření ze dne 16. 3. 2026 i v závěru šetření ze dne 28. 4. 2026 jednoznačně potvrdil, že vyžadování cílové zastávky při použití aplikace FAIRTIQ je v rozporu s pravidly IDZK. Zároveň dopravce ve svém vyjádření přiznal, že toto jednání řidičů je důsledkem interních pokynů sledovat „osobokilometry“.

Je tedy logickým i věcným rozporom, pokud KOVED na jedné straně konstatuje porušení pravidel, ale na straně druhé odmítá uplatnit sankci č. 41 TPS (Neproškolený personál) s odůvodněním, že neproškolení nebylo „prokazatelně doloženo“. Pokud řidič prokazatelně jedná v rozporu s platným tarifem a SPP, je toto jednání samo o sobě přímým a nezvratným důkazem o selhání odborné přípravy personálu. Tím, že KOVED toto porušení nepostihuje, dává dopravci signál, že dodržování tarifních pravidel je volitelné, a zbavuje sankční systém jakéhokoli praktického účinku.

2.3. Alibismus při vymáhání povinností dopravce (Článek 5.7 TPS)

KOVED se odmítl zabývat nečinností dopravce při vyřizování mé stížnosti s tím, že „nenahrazuje interní řízení dopravce“. Tento argument je lichý. Článek 5.7 TPS ukládá dopravci povinnost stížnosti řádně vyřídit. Pokud dopravce mou stížnost v části o chování řidiče ignoruje, porušuje smlouvu s Krajem. KOVED jako dozorčí orgán má povinnost plnění této smlouvy vynutit, nikoliv nečinnost dopravce omlouvat.

2.4. Netransparentní a účelový postup koordinátora

Rozhodnutí o částečném odmítnutí žádosti a sdělení o poskytnutí informací (dle zákona č. 106/1999 Sb.) bylo vyhotoveno 11. 5. 2026, avšak zasláno mi bylo až 14. 5. 2026, a to souběžně s vyzněním o ukončení šetření. Navíc pan [REDAKCE] resp. KOVED) mi dne 22. 4. 2026 písemně přislíbil, že bude žádat dopravce o „další doplnění stanoviska“, které se však v poskytnutém spisu vůbec nenachází. Tato nesrovnalost vyvolává pochybnosti o úplnosti poskytnutých podkladů a transparentnosti šetření. Tuto skutečnost uvádím jen pro úplnost a dále ji řeším odvoláním proti rozhodnutí.

3. Návrh na přijetí opatření

Žádám Odbor dopravy Krajského úřadu, aby:

1. Prověřil, zda KOVED řádně vykonává kontrolní pravomoc nad dodržováním TPS u dopravce ČSAD BUS Uherské Hradiště a.s.
2. Uložil koordinátorovi uplatnit příslušné smluvní sankce za prokazatelné pochybení personálu a systémovou chybu v odbavení.
3. Vyzval dopravce k řádnému vyřízení stížnosti včetně omluvy za nevhodné chování řidiče.
4. Zjednal nápravu v procesních postupech společnosti KOVED, aby stěžovatelé nebyli uváděni v omyl o průběhu šetření.

V přílohách zasílám:

1. emailovou komunikaci s ČSAD UH, doplněnou o vyjádření KOVED k odbavení cestujících
2. emailovou komunikaci s KOVED ke stížnosti na ČSAD UH

3. rozhodnutí o částečném odmítnutí žádosti a sdělení o poskytnutí informací
4. poskytnuté informace (dle zákona č. 106/1999 Sb.)

S pozdravem,



od: Nedbal Tomáš <Tomas.Nedbal@zlinaskykraj.cz>

komu:



kopie:

Doležel Radek <Radek.Dolezel@zlinaskykraj.cz> ,

Novák Martin <Martin.Novak2@zlinaskykraj.cz> ,

Dostálek Václav <Vaclav.Dostalek@zlinaskykraj.cz>

datum: 8. 6. 2026 12:53

předmět: Re: Stížnost na postup koordinátora dopravy a na nečinnost při vymáhání standardů IDZK

Vážený pane



předně mi dovoluťe vyjádřit poděkování za podnět a za projevenou snahu přispět k precizaci a zvyšování kvality plnění ze strany dopravce, a to zejména ve vztahu k poskytování služeb cestující veřejnosti. Současně je však třeba k související výtce směřované k postupu společnosti Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje, s. r. o. uvést, že procesní postup společnosti Koordinátor veřejné dopravy Zlínského kraje, s. r. o. v případě poskytování informací je již předmětem přezkumu v rámci probíhajícího řízení o Vašem odvolání proti rozhodnutí společnosti o částečném odmítnutí žádosti a sdělení o poskytnutí informací. V tomto ohledu proto nelze předjímat závěry, k nimž v rámci odvolacího řízení příslušný orgán dospěje. Z uvedeného důvodu je nezbytné vyčkat výsledku tohoto řízení, v němž budou veškeré relevantní skutečnosti a námitky uvedené v odvolání náležitě posouzeny.

Nad rámec výše uvedeného považuji za vhodné doplnit, že personální situace v oblasti zajištění řidičů autobusové dopravy je u dopravců dlouhodobě napjatá a představuje systémový problém, který se přirozeně může promítat do provozní reality poskytovaných služeb. Při hodnocení konkrétních situací a při snaze o další zvyšování kvality poskytovaných služeb je proto nezbytné citlivě zohledňovat hranici mezi nedosažením optimálního, prozákaznický orientovaného standardu chování řidičů na straně jedné a vznikem sankční odpovědnosti dopravce za jednání jeho zaměstnanců na straně druhé. Tuto hranici je třeba posuzovat vždy individuálně s ohledem na konkrétní okolnosti případu.

Věřím, že toto mé sdělení přijmete s pochopením.

S pozdravem

Ing. Tomáš Nedbal

Vedoucí odboru dopravy a silničního hospodářství

od:

komu:

Nedbal Tomáš <Tomas.Nedbal@zlinskykraj.cz>

kopie:

Doležel Radek <Radek.Dolezel@zlinskykraj.cz> ,

Novák Martin <Martin.Novak2@zlinskykraj.cz> ,

Dostálek Václav <Vaclav.Dostalek@zlinskykraj.cz>

datum: 9. 6. 2026 1:52

předmět: Re: Stížnost na postup koordinátora dopravy a na nečinnost při vymáhání standardů IDZK

Vážený pane vedoucí,

děkuji za Vaši odpověď ze dne 8. června 2026.

Velmi si vážím Vašeho zdvořilého tónu, nicméně s argumentací, kterou uvádíte, se nemohu ztotožnit a považuji za nutné uvést následující upřesnění:

1. Oddělení procesního a věcného přezkumu:

Probíhající odvolací řízení podle zákona č. 106/1999 Sb. se týká výhradně neposkytnutí informací (spisové dokumentace). Předmětem mé stížnosti směřované na Váš odbor je však věcné neplnění kontrolní funkce společnosti KOVED jako dozorčího orgánu a systematické přehlížení porušování Technických a provozních standardů (TPS) dopravcem. Tyto dvě roviny nelze zaměňovat a vyřízení věcné stížnosti nelze alibisticky podmiňovat ukončením řízení o právu na informace.

2. Personální situace jako irelevantní argument:

Chápu, že situace na trhu práce v oblasti řidičů je složitá. Nedostatek personálu však v žádném případě nemůže sloužit jako omluva nebo legální důvod pro tolerování agresivního chování, verbálních útoků (tykání, křik) a nezákonného vynucování neexistujících povinností vůči platícím cestujícím pod pohrůzkou vyloučení z přepravy.

3. Hranice standardu chování vs. sankce:

V daném případě se nejednalo o pouhé „nedosažení optimálního prozákaznického standardu“. Sám dopravce písemně uznal arogantní mluvu řidiče a KOVED potvrdil, že řidič vyžadoval úkon v rozporu s pravidly IDZK. Pokud řidič prokazatelně jedná na základě interních pokynů dopravce (sledování osobokilometrů) v rozporu s platným tarifem, jedná se o systémové pochybení a neproškolenost personálu, což naplňuje skutkovou podstatu sankce č. 41 TPS.

Jako objednatel dopravy, který na provoz vynakládá prostředky z rozpočtu Zlínského kraje, by měl Odbor dopravy striktně trvat na dodržování smluvních podmínek, nikoliv omlouvat nečinnost koordinátora provozní realitou dopravců.

Žádám Vás proto o standardní, oficiální prošetření mé stížnosti v celém rozsahu a o zaslání písemného vyrozumění o výsledku tohoto šetření ve smyslu příslušných právních předpisů.

S pozdravem,



od: Nedbal Tomáš <Tomas.Nedbal@zlinskykraj.cz>

komu:



kopie:

Doležel Radek <Radek.Dolezel@zlinskykraj.cz> ,

Novák Martin <Martin.Novak2@zlinskykraj.cz> ,

Dostálek Václav <Vaclav.Dostalek@zlinskykraj.cz>

datum: 18. 6. 2026 13:56

předmět: Re: Stížnost na postup koordinátora dopravy a na nečinnost při vymáhání standardů IDZK

Vážený pane 

na základě Vašeho podání směřovaného na Odbor dopravy a silničního hospodářství, Krajského úřadu Zlínského kraje bylo postupem příslušného odboru provedeno jeho důkladné prošetření. V rámci šetření byl přezkoumán postup společnosti KOVED i související kroky dopravce.

Na základě zjištěných skutečností nebyly v postupu společnosti KOVED shledány závady. V rámci vyřizování Vaší původní stížnosti byl dopravce na zjištěné skutečnosti ze strany KOVEDu upozorněn a byl náležitě poučen o povinnosti důsledně dodržovat platné Technické a provozní standardy IDZK, včetně nutnosti odpovídající zdvořilé a nezavádějící komunikace s cestující veřejností.

S pozdravem

Ing. Tomáš Nedbal

Vedoucí odboru dopravy a silničního hospodářství

od: [REDACTED]

komu:

Nedbal Tomáš <Tomas.Nedbal@zlinskykraj.cz>

datum: 19. 6. 2026 16:38

předmět: Re: Stížnost na postup koordinátora dopravy a na nečinnost při vymáhání standardů IDZK

Vážený pane vedoucí,

ve Vašem sdělení ze dne 18. 6. 2026 jste uvedl, že k mé stížnosti ze dne 14. 5. 2026 bylo provedeno „důkladné prošetření“ a že v postupu společnosti KOVED nebyly shledány závady.

Dne 19. 6. 2026 mi však Odbor právní a Krajský živnostenský úřad sdělil, že veškerá komunikace Odboru dopravy s KOVED probíhala pouze ústně, bez jakéhokoli písemného záznamu, a že odbor vycházel výhradně z podkladů, které jsem sám poskytl.

Žádám proto o stručné, konkrétní zodpovězení následujících bodů z mé stížnosti, k nimž dosavadní sdělení neobsahuje žádné věcné vyjádření:

1. **Jak bylo vyhodnoceno**, že KOVED na jedné straně uznal porušení pravidel IDZK, ale odmítl uplatnit sankci č. 41 TPS za neproškolenost personálu?
2. **Jak bylo posouzeno**, že KOVED odmítl vymáhat na dopravci řádné vyřízení mé stížnosti na chování řidiče s odkazem, že „nenahrazuje interní řízení dopravce“?
3. **Jak bylo prověřeno**, že příslibené doplnění stanoviska dopravce (KOVED, 22. 4. 2026) se nenachází ve spisu, na jehož základě bylo šetření uzavřeno?

4. **Promítla se do závěru** šetření i okolnost, kterou jste zmínil ve svém sdělení ze dne 8. 6. 2026 – tedy „personální situace v oblasti zajištění řidičů“ jako faktor při posuzování hranice mezi nedosažením standardu a sankční odpovědností dopravce?
Pokud ano, žádám o vysvětlení, jakým způsobem je toto kritérium relevantní pro posouzení, zda byl porušen konkrétní článek TPS.

Vzhledem k tomu, že šetření podle dostupných informací nemá žádnou písemnou dokumentaci, považuji svou stížnost za dosud věcně nevyřízenou. Žádám o odpověď ke všem bodům.

S pozdravem,

[Redacted signature]

od: Nedbal Tomáš <Tomas.Nedbal@zlinskykraj.cz>

komu:

[Redacted recipient]

datum: 8. 7. 2026 8:43

předmět: Re: Stížnost na postup koordinátora dopravy a na nečinnost při vymáhání standardů IDZK

Vážený pane [Redacted name]

při hodnocení konkrétních situací interakce cestujících a řidičů a při snaze o zvyšování kvality poskytovaných služeb veřejné dopravy je nezbytné citlivě zohledňovat hranici mezi nedosažením optimálního, prozákaznický orientovaného standardu chování řidičů na straně jedné a vznikem sankční odpovědnosti dopravce za jednání jeho zaměstnanců na straně druhé. Tuto hranici je třeba posuzovat vždy individuálně s ohledem na konkrétní okolnosti případu. Nejinak tomu bylo v případě, který jste popsal ve své stížnosti. Zjevně se ve vzájemných závěrech o následcích Vámi popsaném případě Vašeho konfliktu s řidičem autobusu rozcházíme, ale bohužel, přestože oceňujeme jakékoliv podněty cestujících ke kvalitě služeb veřejné dopravy, nemůžeme dopravce sankcionovat v jinak nerozhodných situacích jen právě proto, že si to konkrétní cestující po pro něj nepříjemné zkušenosti s veřejnou dopravou přeje. Věřím, že toto mé stanovisko přijmete s pochopením, nezanevřete na systém veřejné dopravy a budete jejích služeb užívat i nadále. Děkuji.

S pozdravem

Ing. Tomáš Nedbal

Vedoucí odboru dopravy a silničního hospodářství

