

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH**

Ekonomická fakulta

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

2011

Jana Pešková

## PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Logistika a řízení dopravního podniku“ vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 sb. v plném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly, v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb., zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Plzni, duben 2011

Jana Pešková

## PODĚKOVÁNÍ

Děkuji touto cestou panu prof. Ing. Drahošovi Vaněčkovi, CSc. za jeho podnětné připomínky a návrhy při vedení mé diplomové práce. Dále děkuji všem, kteří mi pomohli se shromažďováním materiálů a informací. V neposlední řadě patří velký dík mé rodině, která mě podporovala po celou dobu mého studia.

## **Obsah:**

<b>1. Úvod.....</b>	<b>3</b>
1.1 Cíl práce.....	4
<b>2. Teoretická východiska.....</b>	<b>5</b>
2.1 Logistika v dopravě.....	5
2.2 Okruh osob s tělesným postižením.....	5
2.3 Legislativa - 2006/108 Sb. Zákon o sociálních službách.....	5
2.3.1 Podmínky nároku na příspěvek na péči.....	8
2.3.2 Základní druhy a formy sociálních služeb.....	11
2.3.3 Podmínky poskytování sociálních služeb.....	14
2.3.4 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb.....	17
2.3.5 Působnost pro zajišťování sociálních služeb.....	18
2.3.6 Předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.....	22
2.4 Dotace na podporu sociálních služeb pro rok 2011.....	25
<b>3. Společnost MEZADO Jan Pešek.....</b>	<b>26</b>
3.1 Vývoj společnosti v datech.....	28
3.2 Příprava projektu na přepravu tělesně postižených osob.....	30
3.2.1 Popis projektu.....	30
3.2.2 Technický popis vozidla.....	32
3.2.3 Představení hlavního zákazníka pro přepravu tělesně postižených osob.....	34
3.3 Konkurence v oblasti přepravy tělesně postižených osob.....	36
3.4 Organizace ve světě zabývající se problematikou tělesně postižených osob.....	38
3.5 Hlavní činnost.....	39
3.5.1 Představení hlavního zákazníka.....	39
3.5.2 Obchodní podmínky pro společnost MEZADO Jan Pešek.....	40
3.5.3 Sběrná služba Radiálka s.r.o. (TEX SBS).....	41
3.6 CarNet.....	42
3.6.1 Jak služba CarNet funguje.....	42
3.6.2 Výhody řešení CarNet.....	43
<b>4 Analýza nově nabízené služby.....</b>	<b>46</b>

4.1 Metodika.....	46
<b>5 Praktická část.....</b>	<b>48</b>
5.1 Ukázka tvorby databáze v Microsoft Office Access 2003.....	48
5.2 Druh výstupu.....	49
5.2.1 Výsečové grafy.....	50
5.2.2 Sloupcové 2D grafy.....	51
5.2.3 Sloupcové 3D grafy.....	53
5.2.4 Tabulky.....	56
5.2.5 Vyhodnocení zbývajících otázek.....	59
5.3 Navrhované změny.....	60
5.3.1 Současný stav.....	60
5.3.2 Nově navržené řešení.....	60
<b>6 Závěr.....</b>	<b>63</b>
<b>7 Summary.....</b>	<b>66</b>
<b>Využité zdroje.....</b>	<b>68</b>
<b>Seznam obrázků a tabulek.....</b>	<b>70</b>
<b>Přílohy</b>	

# 1. Úvod

Téma mé diplomové práce s názvem „Logistika a řízení dopravního podniku” jsem si vybrala na základě mého zájmu o daný segment, kterým je autodoprava. Konkrétní společnost, kterou se budu zabývat je společnost MEZADO Jan Pešek. Na tuto společnost, stejně tak jako na ostatní autodopravce dolehla daná ekonomická situace vyznačující se maximální snahou všech firem snižovat své náklady a oblast přepravy zboží je jednou z těch, kterých se snižování nákladů nejvíce dotklo.

V oblasti autodopravy je poměrně vysoká konkurence, která se projevuje tlakem na cenu přepravy a pokud se chtějí autodopravci udržet u daných klientů, je potřeba hledat rezervy tak, aby se přeprava zefektivnila a tím snížila náklady na přepravu zboží a služeb. Tlak na snížení ceny přepravy je veden hlavně od výrobců a vysoké konkurence na trhu přepravy zboží a služeb. Výrobci vidí v období ekonomické krize možnost jak snížit své náklady tím, že pod výhrůžkou změny svého stávajícího přepravce vyvíjí tlak na snížení ceny.

Dalším důležitým faktorem je i skutečnost, že mnoho velkých společností zabývajících se přepravou zboží a služeb, byly ochotny převzít přepravu i za cenu, která by byla na úrovni jejich nákladů. Toto jednání mělo v mnoha případech za důsledek extrémní snížení cen přepravy a tím rozkolísání trhu. Dalším efektem krize bylo snížení výroby, hlavně v automobilovém průmyslu a to někdy až do extrémních případů kdy se výroba zastavila i na několik dní, což mělo samozřejmě zásadní vliv na množství přepravovaného zboží a tím i zásadní vliv na ekonomiku přepravy. Je třeba si uvědomit, že nevyužitá vozidla mají i své fixní náklady jako jsou například leasing, povinné ručení, mzda atd. Na základě výše uvedených skutečností jsou jednotliví přepravci nuceni hledat ve svých rezervách či vedlejších zdrojích příjmů. Je za potřebí zefektivňování přepravy, hledání nových zákazníků a mimo jiné i nových segmentů trhu. Společnost MEZADO Jan Pešek se zaměřila na nový druh nabízených služeb, kterým asistovaná individuální přeprava handicapovaných osob. Důvodem jsou nejen nové tržní možnosti, protože do této doby, byla tato služba v Plzeňském kraji nedostupná, ale i zájem o cílovou skupinu.

## **1.1 Cíl práce**

V této práci se konkrétně zabývám společností MEZADO Jan Pešek a její nově nabízené služby, kterou je asistovaná individuální přeprava handicapovaných osob. Společnost se zabývala dopravou zásilek již 13 let a tato inovace portfolia služeb zatím nepřinesla uspokojivý zisk. Cílem této práce je analyzovat tuto službu za a navrhnout její zefektivnění.

## **2. Teoretická východiska**

### **2.1 Logistika v dopravě**

K hlubší analýze problému je vhodné definovat, čím se vlastně vyznačuje odvětví, v kterém společnost MEZADO Jan Pešek působí.

Logistika v dopravě koordinuje, synchronizuje a optimalizuje pohyby zásilek po dopravní síti počínaje převzetím od přepravce, až po předání přepravci. Rozsah může být například „z domu do domu“, „z rampy na rampu“, „od dveří ke dveřím“. Využit může jeden, nebo více druhů dopravy (např. ve formě kombinované dopravy). Logistika se zabývá koordinací, synchronizací a optimalizací prostorového rozmístění kapacit a pohybů všech prostředků a zařízení, jejichž součinnost je nutná k uskutečnění přepravy určité zásilky, protože pohyb každé zásilky je zprostředkován pohyby dopravních, přepravních a manipulačních prostředků a zařízeními na přenos informací. Podobně je tomu i u přepravy osob, kterou se budu v této práci zabývat.

### **2.2 Okruh osob s tělesným postižením**

Handicapované osoby představují velmi různorodou skupinu. Společným znakem těchto jedinců je určité pohybové omezení. Tělesné postižení postihuje takové jedince v celé jejich osobnosti. U jedinců s tělesným postižením bývá omezena motorika, smyslové vnímání a následně emoce, neboť tyto složky jsou u každého jedince vzájemně spjaty a propojeny. Při těžším poškození motoriky je pohybová schopnost člověka omezena velmi podstatně. Při omezení pohybové schopnosti dochází ke značnému ztížení sebeobslužnosti a seberealizace v sociálním zařazení, proto je třeba takto postiženým věnovat zvýšenou péči ve všech oblastech.

„Jako tělesně postižený je označován člověk, který je omezen v pohybových schopnostech v důsledku poškození podpůrného nebo pohybového aparátu nebo jiného organického poškození“. [2]

„Pohyb se dá chápat jako spouštěč procesů, které jsou řízeny mozkiem. Pro pohyb jsou v mozku důležité tři lokality: mozková kůra, mozkový kmen a mozeček“ [3]



Pohyb se dá obecně chápat jako základní vlastnost živého organismu, změna místa nebo polohy těla, která je způsobena vlastními silami tohoto organismu. Aktivní částí tělesného pohybu jsou svaly. Míra pohybového postižení v mnoha způsobech ovlivňuje způsob života člověka.

Na míře pohybového postižení je přímo závislá soběstačnost v běžných osobních činnostech. Dále velice ovlivňuje mobilitu postiženého jedince. Může se jednat až o omezení pohybu při cestách mimo domov nebo dokonce nemožnost pohybovat se vůbec.

### **2.3 Legislativa-2006/108 Sb. Zákon o sociálních službách**

Jako každý člověk, i každá společnost musí dodržovat všechny platné zákony, které se týkají oboru její činnosti. Je samozřejmostí, že každý podnikatel musí dodržovat jak občanský, tak obchodní zákoník. V této kapitole se zabývám legislativou, která je specifická pro nově nabízenou službu, což je asistovaná individuální přeprava handicapovaných osob.

V následujících odstavcích je stručně uvedeno, co to vlastně sociální služby jsou, jaký je okruh oprávněných osob, jaký je okruh působnosti a kdo jsou poskytovatelé těchto služeb.

#### **a) Sociální služba**

Sociální službou je činnost, nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění, nebo prevence sociálního vyloučení.

Nepříznivá sociální situace je oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu. Krizová sociální situace sebou nese životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, které způsobuje sociálně znevýhodňující prostředí. Dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem je nepříznivý zdravotní stav, který má podle poznatků lékařské vědy trvat déle než jeden rok a omezuje při tom duševní, smyslové nebo fyzické schopnosti a má vliv na péči o vlastní osobu a soběstačnost.

## **b) Okruh oprávněných osob**

Sociální služby a příspěvek na péči jsou poskytovány při splnění následujících podmínek:

- osobě, která má trvalý pobyt na území České republiky, nebo jí byl udělen azyl podle zvláštních právních předpisů,
- cizinci, který má trvalý pobyt v České republice a má tato práva zajištěna mezinárodní smlouvou,
- pokud je občan (nebo jeho rodinný příslušník) členského státu EU hlášen na území České republiky déle, než 3 měsíce a nevyplývá mu nárok na sociální výhody z použitelného předpisu Evropských společenství,
- cizinci, který je držitelem povolení k trvalému pobytu s přiznaným právním postavením dlouhodobě pobývajících rezidenta v Evropském společenství na území jiného členského státu EU, ale pouze pokud je hlášen k dlouhodobému pobytu na území České republiky podle zvláštního předpisu, po dobu delší než 3 měsíce.

## **c) Působnost v oblasti sociálních služeb**

Státní zprávu vykonávají:

- ministerstvo práce a sociálních věcí,
- krajské úřady,
- obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- úřady práce.

V oblasti sociálních vykonávají působnost také obce a kraje.

## **d) Poskytovatelé sociálních služeb**

Poskytovateli těchto služeb jsou při splnění zákonných podmínek územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, jakož i další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.

### **2.3.1 Podmínky nároku na příspěvek na péči**

Důležité pro tvorbu ceny této služby, je výše příspěvku pro zákazníky. Tento příspěvek se poskytuje osobám, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby za účelem zajištění potřebné pomoci a náklady s ním spojené se hradí ze státního rozpočtu. Nárok má osoba uvedena v kapitole „Okruh oprávněných osob“, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc jiné fyzické osoby při zajištění soběstačnosti a při péči o vlastní osobu. Vyjimku tvoří osoba mladší jednoho roku. O příspěvku rozhodne obecní úřad obce, která má rozšířenou působnost.

Výše příspěvku se liší dle stupně závislosti:

I. Lehká závislost – jestliže závislá osoba při dlouhodobě nepříznivém stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 12-ti úkonech péče o vlastní osobu, nebo u osoby mladší 18-ti let při více než 5-ti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti.

II. Středně těžká závislost - jestliže závislá osoba při dlouhodobě nepříznivém stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 18-ti úkonech péče o vlastní osobu, nebo u osoby mladší 18-ti let při více než 10-ti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti.

III. Těžká závislost - jestliže závislá osoba při dlouhodobě nepříznivém stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 24-ti úkonech péče o vlastní osobu, nebo u osoby mladší 18-ti let při více než 15-ti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti.

IV. Úplná závislost - jestliže závislá osoba při dlouhodobě nepříznivém stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 30-ti úkonech péče o vlastní osobu, nebo u osoby mladší 18-ti let při více než 20-ti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti.

**Pro účely stanovení stupně závislosti se hodnotí schopnost zvládat následující úkony:**

a) „Při posuzování péče o vlastní osobu:

- příprava stravy,
- podávání, porcování stravy,
- přijímání stravy, dodržování pitného režimu,
- mytí těla,
- koupání nebo sprchování,

- péče o ústa, vlasy, nehty, holení,
- výkon fyziologické potřeby včetně hygieny, vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,
- sezení, schopnost vydržet v poloze v sedě,
- stání, schopnost vydržet stát,
- přemísťování předmětu denní potřeby,
- chůze po rovině,
- chůze po schodech nahoru a dolů,
- výběr oblečení, rozpoznání jeho správného vrstvení,
- oblékání, svlékání, obouvání, zouvání,
- orientace v přirozeném prostředí,
- provedení si jednoduché ošetření,
- dodržování léčebného režimu.“ [4]

b) „Při posuzování soběstačnosti:

- komunikace slovní, písemná, neverbální,
- orientace vůči jiným fyzickým osobám, v čase a mimo přirozené prostředí,
- nakládání s penězi nebo jinými cennostmi,
- obstarávání si potravin a běžných předmětů,
- vaření, ohřívání jednoduchého jídla,
- mytí nádobí,
- běžný úklid v domácnosti,
- péče o prádlo,
- péče o lůžko,
- obsluha běžných domácích spotřebičů,
- manipulace s kohouty a vypínači,
- manipulace se zámkami, otevírání, zavírání oken a dveří,
- udržování pořádku v domácnosti, nakládání s odpady,
- další jednoduché úkony spojené s chodem a udržováním domácnosti.“ [4]

### **Výše příspěvku pro osoby mladší 18 let za kalendářní měsíc dle stupňů závislosti**

- I. – lehká – 3000 Kč
- II. – středně těžká – 5000 Kč
- III. – těžká – 9000 Kč
- IV. – úplná – 11 000 Kč

### **Výše příspěvku pro osoby starší 18 let za kalendářní měsíc dle stupňů závislosti**

- I. – lehká – 2000 Kč
- II. – středně těžká – 4000 Kč
- III. – těžká – 8000 Kč
- IV. – úplná – 11 000 Kč

Částka příspěvku vláda zvyšuje nařízením v pravidelném termínu od 1.ledna, a to podle růstu spotřebitelských cen sociální péče ve stanoveném rozhodném období za podmínky, že tento růst dosáhne od počátku rozhodného období alespoň 5%. Růst indexu spotřebitelských cen sociální péče se zjišťuje z údajů Českého statistického úřadu.

### **Nárok na příspěvek a jeho výplatu**

Vzniká dnem splnění podmínek stanovených v tomto zákoně a podáním žádosti o přiznání příspěvku, není-li řízení o jeho přiznání zahájeno z moci úřední.

### **Způsob výplaty příspěvku**

Příspěvek se vyplácí měsíčně v kalendářním měsíci, za který náleží. Vyplácí a kontroluje využívání obecní úřad obce s rozšířenou působností, který je příslušný k rozhodnutí o příspěvku.

### **2.3.2 Základní druhy a formy sociálních služeb**

„Sociální služby zahrnují:

- a) sociální poradenství.
- b) Služby sociální péče,
- c) Služby sociální prevence.“ [4]

#### **Formy poskytování sociálních služeb**

Služby pobytové – služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb

Služby ambulantní – služby, za kterými osoby dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování

Služby terénní - služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí

#### **Služby sociální péče**

„Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.“ [4]

#### **Osobní asistence**

Je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

#### **Pečovatelská služba**

Je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

### **Tísňová péče**

Je terénní služba, kterou se poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.

### **Průvodcovské a předčitatelské služby**

Jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhá jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti. Služby mohou být poskytovány též jako součást jiných služeb.

### **Podpora samostatného bydlení**

Je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

### **Odlehčovací služby**

Jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

### **Centra denních služeb**

Zde se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

### **Denní stacionáře**

Zde se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

### **Týdenní stacionáře**

Zde se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

### **Domovy pro osoby se zdravotním postižením**

„V domovech pro osoby se zdravotním postižením se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.“ [4]

### **Domovy pro seniory**

Zde se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

### **Domovy se zvláštním režimem**

Zde jsou poskytovány pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

### **Chráněné bydlení**

Je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení.



### **Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče**

Ve zdravotnických zařízeních ústavní péče se poskytují pobytové sociální služby osobám, které již nevyžadují ústavní zdravotní péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení ústavní péče do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb.

### **Služby sociální prevence**

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

### **2.3.3 Podmínky poskytování sociálních služeb**

Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, které vzniká rozhodnutím o registraci.

O registraci rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby. V případě, že zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb je ministerstvo, rozhoduje o registraci toto ministerstvo.

Podmínkou registrace je :

- „a) podání písemné žádosti o registraci, která obsahuje náležitosti uvedené v zákoně,
- b) bezúhonnost a odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby,
- c) zajištění hygienických podmínek, jsou-li sociální služby poskytovány v zařízení sociálních služeb,

d) vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby,

e) zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb,

f) skutečnost, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, nebyl prohlášen konkurs nebo proti ní nebylo zahájeno konkursní nebo vyrovnací řízení anebo nebyl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku.“ [4]

**Žádost o registraci obsahuje tyto údaje a připojené doklady:**

a) je-li žadatelem právnická osoba: obchodní firmu nebo název, sídlo nebo umístění její organizační složky, identifikační číslo osoby a statutární orgán,

b) je-li žadatelem fyzická osoba: jméno, popřípadě jména, příjmení, místo trvalého nebo hlášeného pobytu a datum a místo narození,

c) je-li žadatelem organizační složka státu nebo územní samosprávný celek: název, sídlo, identifikační číslo jejího zřizovatele, jméno, popřípadě jména, a příjmení vedoucího organizační složky,

d) údaje o poskytovaných sociálních službách, kterými jsou

- název a místo zařízení anebo místo nebo místa poskytování sociálních služeb,
- druhy poskytovaných sociálních služeb,
- okruh osob, pro které je sociální služba určena, popřípadě jejich věková hranice nebo druh zdravotního postižení,
- popis realizace poskytování sociálních služeb,
- popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb,
- časový rozsah poskytování sociálních služeb,
- kapacita poskytovaných sociálních služeb,

- plán finančního zajištění sociálních služeb,
- způsob zajištění zdravotní péče,
- den započetí poskytování sociálních služeb,
- doklad o bezúhonnosti fyzických osob s výjimkou výpisu z evidence Rejstříku trestů,
- doklady nebo jejich úředně ověřené kopie prokazující odbornou způsobilost fyzických osob,
- rozhodnutí o schválení provozního řádu zařízení sociálních služeb vydané orgánem ochrany veřejného zdraví,
- doklad o vlastnickém nebo jiném právu k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby, z něhož vyplývá oprávnění žadatele tyto objekty nebo prostory užívat,
- je-li žadatelem právnická osoba, úředně ověřené kopie zakladatelských dokumentů a dokladů o registraci podle zvláštních právních předpisů, popřípadě výpis z obchodního rejstříku nebo jiné evidence podle zvláštních právních předpisů,
- doklad, že žadatel nemá daňové nedoplatky a nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění a na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- čestné prohlášení.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen před započítím jejich poskytování uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb.

### **Registr poskytovatelů sociálních služeb**

Krajský úřad vede registr poskytovatelů sociálních služeb, do kterého zapisuje poskytovatele sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci. Ministerstvo je správcem elektronické podoby registru.

### **2.3.4 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb**

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni:

- a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování

sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,

b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,

c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,

d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,

g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální,

h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,

i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby,

j) přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření.

### **2.3.5 Působnost při zajišťování sociálních služeb**

#### Obecní úřad obce s rozšířenou působností

- a) zajišťuje sociální služby pouze osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, a to v nezbytném rozsahu,
- b) koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností; přitom spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky,
- c) na základě oznámení zdravotnického zařízení zjišťuje, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče a zprostředkovává možnost jejich poskytnutí; v případě, že nelze služby sociální péče osobě poskytnout, sděluje neprodleně tuto skutečnost zdravotnickému zařízení, ve kterém je osoba umístěna.

#### Krajský úřad

- a) zajišťuje ve spolupráci s ostatními poskytovateli sociálních služeb a obecním úřadem obce s rozšířenou působností poskytnutí sociálních služeb v případě, kdy poskytovatel sociálních služeb ukončil poskytování sociálních služeb z důvodu zrušení jeho registrace, pozbytí její platnosti, popřípadě z jiného důvodu, a osoby, kterým tento poskytovatel dosud poskytoval sociální služby, se nacházejí v bezprostředním ohrožení jejich práv a zájmů a nejsou schopny samy si zajistit pokračující poskytování sociálních služeb,
- b) koordinuje poskytování sociálních služeb osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby; přitom spolupracuje s obecními úřady obcí s rozšířenou působností.

## Obec

- a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,
- b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
- c) spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- d) může zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
- e) spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území obce, o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb a o jejich dostupných zdrojích.

## Kraj

- a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,
- b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
- c) spolupracuje s obcemi, s dalšími kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- d) zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi na území kraje a informuje obce na území kraje o výsledcích zjištěných v procesu plánování,

e) sleduje a vyhodnocuje plnění plánů rozvoje sociálních služeb za účasti zástupců obcí, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou sociální služby poskytovány,

f) informuje ministerstvo o plnění plánů rozvoje sociálních služeb,

g) zajišťuje dostupnost poskytování sociálních služeb na svém území v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb.

### Ministerstvo

a) řídí a kontroluje výkon státní správy v oblasti sociálních služeb,

b) zpracovává střednědobý národní plán rozvoje sociálních služeb za účasti krajů, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,

c) spolupracuje s Ministerstvem vnitra při optimalizaci dostupnosti místních veřejných služeb.

### **Financování sociálních služeb**

Dotace jsou poskytovány ze státního rozpočtu na zajištění poskytování sociálních služeb poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru, k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb v souladu se zpracovaným střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb. Dotace je poskytována prostřednictvím rozpočtu kraje. Žádost o poskytnutí dotace na příslušné následující rozpočtové období předkládá krajský úřad ministerstvu. Žádost obsahuje zejména název kraje, jeho sídlo, identifikační číslo a číslo účtu, zpracovaný střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, který obsahuje ekonomickou analýzu v plánu identifikovaných potřeb a způsob jejich finančního zajištění, výši požadavku na dotaci.

Výše dotace v úhrnu za jednotlivé kraje se stanoví na základě:

- celkového ročního objemu finančních prostředků rozpočtovaných v závazném ukazateli pro příslušný rozpočtový rok,
- zpracovaného střednědobého plánu rozvoje služeb kraje,
- počtu vyplácených příspěvků a jejich finančního objemu,
- počtu poskytovatelů sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru, a jejich kapacit,
- kapacit sociálních služeb poskytovaných ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

Ze státního rozpočtu mohou být podle zvláštního právního předpisu poskytovány účelové dotace k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru. Dotace poskytuje ministerstvo a lze je poskytnout:

- a) na podporu sociálních služeb, které mají celostátní či nadregionální charakter,
- b) na činnosti, které mají rozvojovou povahu, zejména na vzdělávání pracovníků v sociálních službách, na podporu kvality sociálních služeb a na zpracování střednědobých plánů krajů a plánů obcí v oblasti sociálních služeb,
- c) v případě mimořádných situací; mimořádnou situací se rozumí zejména živelní pohroma, požár, ekologická nebo průmyslová havárie.

Na financování činností v oblasti poskytování sociálních služeb se mohou podílet také programy financované v rámci Strukturálních fondů Evropských společenství a dalších programů Evropských společenství.

Na poskytnutí dotace není právní nárok. Obec nebo kraj může poskytnout ze svého rozpočtu účelové dotace k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru.



## 2.3.6 Předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách

### Okruh pracovníků

- a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v zákoně 2006/108 Sb,
- b) pracovníci v sociálních službách,
- c) zdravotničtí pracovníci,
- d) pedagogičtí pracovníci,
- e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby,
- f) dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem

„Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává

- a) přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,
- b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,
- c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod

vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,

d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ [4]

Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle zákona.

Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách

a) je základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu, které se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,

b) je střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu, které se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,

c) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu, které se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle

zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,

d) je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu, které se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka.

Obsah kvalifikačního kurzu podle odstavce a jeho minimální rozsah stanoví prováděcí právní předpis.

Zaměstnavatel je povinen zabezpečit pracovníku v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu.

Odbornou způsobilostí manželského a rodinného poradce je vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví. Odbornou způsobilostí dalšího odborného pracovníka je vysokoškolské vzdělání.

## **2.4 Dotace na podporu sociálních služeb pro rok 2011**

Díky systematickému zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb se město Plzeň řadí z pohledu komunitního plánování na špičku v republice.

## **Dotáčn  programy**

„Odbor sociálních sluŹeb MMP vyhláŹuje dotační řízení – formou napojení na rozpočet OSS MMP - pro rok 2011 v těchto programech:

### Program 1

Dotaci lze poskytnout pouze k financování běžných výdajů, které souvisejí s poskytováním sociálních sluŹeb.

Dotaci lze poskytnout poskytovateli sociální sluŹby, který má oprávnění k poskytování sociálních sluŹeb (registraci) a je zapsán v registru poskytovatelů sociálních sluŹeb (§84 odst. 5 zákona o sociálních sluŹbách).

Dotace se poskytuje na financování základních druhů a forem sociálních sluŹeb v rozsahu stanoveném základními činnostmi při poskytování sociálních sluŹeb pro příslušný druh sociální sluŹby, jejichŹ výčet a charakteristiky jsou uvedeny v části III, hlavě I, díle 2 až 4 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních sluŹbách vyjma těch sluŹeb prevence, které budou financovány z Individuálního projektu „Podpora sociálních sluŹeb v Plzeňském kraji“. [4]

Organizace ucházející se o veřejnou zakázku z Individuálního projektu „Podpora sociálních sluŹeb v Plzeňském kraji“ si může podat žádost o dotaci, ale je povinna, nejpozději do 10 dnů od vysoutěžení veřejné zakázky na danou sluŹbu, podat písemnou žádost o stažení žádosti o dotaci z rozpočtu OSS.

O dotaci z rozpočtu OSS MMP nemohou žádat organizace, které jsou svými sociálními sluŹbami napojeny na rozpočet Odboru bezpečnosti a prevence kriminality MMP.

### Program 2

Dotaci lze poskytnout subjektu, který neposkytuje sociální sluŹby vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., ale poskytuje sluŹby, které se blíží svým charakterem sociálním sluŹbám vymezených zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních sluŹbách. Žadatelem může být pouze nezisková organizace (občanské sdružení, obecně prospěšná společnost, církevní organizace), která v předchozím roce již čerpala dotaci z rozpočtu Odboru sociálních sluŹeb MMP.“ [6]

### 3 Společnost MEZADO Jan Pešek

Společnost MEZADO Jan Pešek je přepravní společností, která zajišťuje jak přepravu, tak i logistické služby. Dříve u všech zákazníků řešila společnost pouze celovozové přepravy, což znamená, že zákazník objednal odpovídající velikost vozidla z místa nakládky do místa vykládky, nehledě na objem zakázky.

*Obrázek č.1: Ukázka vozového parku – v terénu*



Nyní je jejím hlavním zákazníkem společnost Pebal s.r.o.. U této společnosti, firma MEZADO zajišťuje přepravu veškerých zakázek, jakéhokoliv objemu, včetně plánování tras.

[5]

Společnost MEZADO využívá pro doplnění svých služeb společnosti Radiálka s.r.o., která je sběrnou službou a v případě potřeby převezme zakázky. Pro společnost MEZADO je to výhodné, neboť zaplatí stejnou sazbu za kilogram, jakou dostává od svého zákazníka, což znamená, že se předáním zakázky nedostane do ztráty. Tato služba je využívána v případě malých objemů zakázek na velké vzdálenosti, jelikož společnost MEZADO fakturuje výkony na základě převezených kilogramů a nezáleží na vzdálenosti k odběrnému místu.

V loňském roce došlo k rozšíření portfolia služeb o asistovanou přepravu handicapovaných osob.

## **Struktura zaměstnanců**

Majitel: Jan Pešek

Dispečer: Vojtěch Zídek

Účetní: Václava Zámečnicková

IT poradenství + administrativa: Miroslav Melsimer

Marketing + administrativa: Bc. Jana Pešková

Řidič: 35 zaměstnanců

## **Portfolio služeb**

- servis
- skladování
- vnitrostátní přeprava
- mezinárodní přeprava
- export - import
- sběrná služba
- přeprava imobilních osob ve spolupráci s Magistrátem města Plzně

*Obrázek č.2: Ukázka vozového parku – firemní prostory*



### 3.1 Vývoj společnosti v datech

Společnost byla založena v roce 1998 současným majitelem Janem Peškem, tehdy vlastníkem pouze jednoho dodávkového vozidla s kapacitou 3,5 tun značky FIAT Ducato. V následujícím roce byl vozový park rozšířen o 3 totožná vozidla, tudíž došlo k najmutí prvních tří zaměstnanců.

V roce 2000 Jan Pešek zvítězil ve výběrovém řízení pro dopravce u společnosti Deutsche Post EUROEXPRES, pro 7 dodávkových vozidel a získal exkluzivitu pro západní Čechy. Další rozšíření vozového parku vedlo k opětovnému nárůstu zaměstnanců o další 4 členy a vzhledem k administrativní náročnosti operací, najímá externí účetní.

Roku 2001 získal majitel společnosti smlouvu o spolupráci se společností Novem Car Interior design pro veškeré vyjímečné jízdy. Vzhledem k rostoucím požadavkům na objem zásilek bylo zakoupeno první osmipaletové dodávkové vozidlo.

Roku 2002 byl majetek společnosti 8 dodávkových vozidel. Vzhledem k nárůstu počtu vlastních vozidel byl pronajat první prostor pro parkování.

Roku 2003 začala spolupráce se společností IRE – TEX Praha.

Roku 2007 narostl majetek společnosti na 10 dodávkových vozidel a 10 vozidel s kapacitami od 3,5 do 15 tun. Počátek vytěžování vozidel přes systém Raal Trans

Rok 2008 – rozšíření vozového parku o 5 velkoobjemových souprav SCANIA R420, P310 a 2 velkoobjemové soupravy VOLVO FE.

Rok 2010 – rozšíření vozového parku o vozidlo Fiat Ducato Minibus s nakládací plošinou pro invalidní vozíky a začátek projektu asistované přepravy invalidních osob.

*Obrázek č.3: Vozový park - seznam*

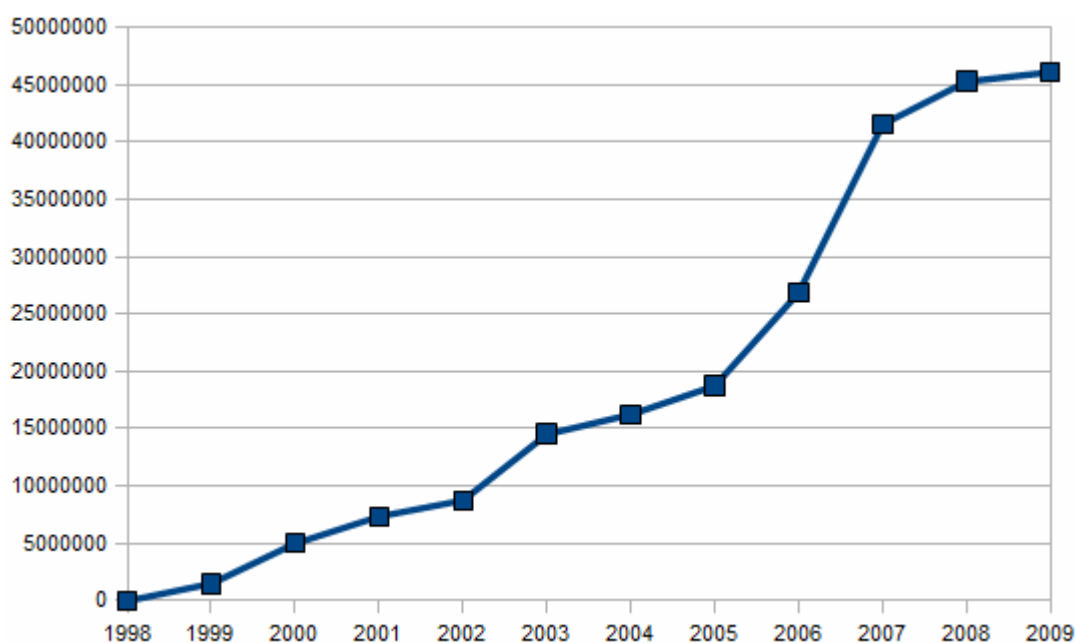
Vůz	Palety	Nosnost	Objem
Pick up	1 europaleta	0,4T	3cbm
Dodávka	3-6 europalet	1,5T	9-14cbm
Plachta	8 europalet	1,5T	16cbm
7,5 – 18T	15-18 europalet	3,5-9T	45-60cbm
+ přívěs	16-18 europalet	2,5-7T	39-60cbm
Návěs 13,6m classic	33 europalet	24T	90cbm
Návěs low deck	33 europalet	24T	100cbm

Obrázek č. 4 : Velkoobjemové soupravy

<b>120 cbm 16T</b>	38 europalet	16T	120cbm
<b>BDF 22T</b>	38 europalet	22T	120cbm
<b>24T</b>	38 europalet	24T	120cbm

[7]

Obrázek č.5: Roční obrat společnosti



[7]

Do první poloviny roku 2008 stále pokračoval ekonomický růst. Koncem roku 2008 zasáhla společnost ekonomická krize, která způsobila utlumení požadavků zákazníků. Byla omezena výroba v automobilových závodech, což způsobilo pokles zakázek. V roce 2010 došlo opět k mírnému růstu, který nadále trvá.



## 3.2 Příprava projektu na přepravu tělesně postižených osob

### 3.2.1 Popis projektu

„Název projektu : Asistovaná individuální přeprava

Cíl(e) a opatření komunitního plánu : Cíl: Doplnit síť služeb pro lidi s tělesným postižením

Opatření: Individuální bezbariérová doprava

Cíl projektu: Zajistit asistovanou individuální přepravu osob s těžkým tělesným postižením, které jsou vyloučeny z existující bezbariérové dopravy nebo jim tato doprava není dostupná

Cílové skupiny: Uživatelé z řad těžce tělesně postižených (držitelé průkazu ZTP a ZTP/P), resp. seniorů v případě, kdy z jakéhokoliv důvodu nemohou využít bezbariérový spoj MHD, ČSAD, ČD, nebo vůz sanitní služby (to se týká zejm. osob, kterým zdravotní stav nedovoluje přesednout do vozidla z elektrického, či mechanického invalidního vozíku – ty ve standardně vybavených sanitkách, nebo taxících nelze bezpečně a důstojně přepravovat).

Popis projektu: Služba bude mít charakter individuální bezbariérové dopravy na objednávku.“ [5]

Tato služba již byla zavedena a úspěšně funguje v několika městech ČR (např. V Brně, Ostravě, Hradci Králové, Pardubicích a jinde – zde je zajímavý příklad Českého Těšína, kde zavedení služby vzešlo přímo z procesu komunitního plánování).

Prostředkem pro tuto dopravu bude středně velká dodávka (vozidlo typu Mercedes Sprinter, Ford Transit, Renault Trafic, Volkswagen Transporter aj.), upravená tak, aby do ní mohl vjet a bezpečně se v ní přepravit člověk na mechanickém, nebo elektrickém invalidním vozíku.

Po konzultacích s odborníky se pro potřeby této služby jeví jako nejvhodnější automobil Mercedes Sprinter – 9místná dodávka (cena zhruba od 600 do 700 tisíc Kč) ve variabilní úpravě provedené autorizovaným úpravcem, která umožňuje přepravu ve třech snadno kombinovatelných variantách:

1) Pro 9 osob sedících na sedadlech

2) Pro 6 osob sedících na sedadlech a 2 osoby sedící na bezpečně ukotvených elektrických, či mechanických invalidních vozících

3) Pro 3 osoby sedící na sedadlech a 4 osoby sedící na bezpečně ukotvených elektrických i mechanických invalidních vozících

Cena takové autorizované úpravy se pohybuje kolem 200 000 Kč.

Služba by měla mít charakter asistované přepravy imobilních osob „od dveří ke dveřím“, tj. z bytu uživatele až na místo určení – do ordinace lékaře, do zaměstnání, do školy, na úřad, na místo konání společenské, kulturní nebo sportovní akce apod. Resp. Z místa konání zpět do místa bydliště. Uživatel by pak vzhledem ke specifikům služby musel podat objednávku s časovým předstihem, a to nejméně 6 hodin.

Podle zkušeností z jiných měst může být denně přepraveno zhruba 15 osob. Ročně vozidlo ujede cca 50 tis. Km.

- Výsledky a dopady projektu: Je provozována asistovaná individuální přeprava osob s těžkým tělesným postižením i mimo hranice města Plzně.

Klienti této služby žijí přirozenějším způsobem života a jsou v kontaktu se společností (tj. nejsou v izolaci domova nebo sociálního či zdravotního zařízení).

- Místo realizace projektu: Město Plzeň – eventuálně Plzeňský kraj
- Fáze přípravy projektu: Proveden průzkum poptávky organizací Vozíčkáři Plzeňska.

Vypracován předběžný návrh projektu organizací Vozíčkáři Plzeňska.

- Aktivity naplňující projekt:

1.1 Zakoupení a úprava vozidla

1.2 Vybudování dispečinku, nákup vybavení

1.3 Nábor a vyškolení personálu

1.4 Zpracování metodických materiálů a provozního řádu, stanovení detailních podmínek pro poskytování služby. Informační kampaň – propagace služby.

- Předpokládaná doba realizace projektu: 2008 – 2010
- Předpokládané náklady projektu (v Kč) a finanční zdroje:

Nákup a úprava vozidla: cca 900 000 Kč

Provozní náklady: cca 250 000,- Kč ročně (údržba, pojištění, povinné ručení, silniční daň, provoz dispečinku a část mzdy řidiče).

Další část nákladů by hradili uživatelé služby: optimální cena 5,- Kč za kilometr (počítají se všechny ujeté, tam i zpět) a 15,- Kč za každou započatou čtvrt hodinu asistované přepravy (= pohonné hmoty a zbytek mzdy řidiče).

Část nákladů by mohla být hrazena rovněž z další (neziskové) činnosti – smluvní přeprava pro jiné poskytovatele služeb.

Součástí praxe v některých městech v ČR je úhrada dopravy zdravotní pojišťovnou jako ekvivalent sanitky (v níž nesmějí být přepravovány elektrické vozíky z bezpečnostních důvodů – kyselinové baterie, vysoká hmotnost)

- Finanční zdroje: dotace (MMP, Kraj. fondy EU) platby uživatelů, sponzorské dary
- Nositel/předkladatel projektu: NNO nebo soukromý subjekt působící v oblasti taxislužby, či autodopravy.
- Partneři projektu: Vozíčkáři Plzeňska, Plzeňská krajská rada zdravotně postižených

### **3.2.2 Technický popis vozidla**

Vozidlo: Fiat Ducato Minibus 2,8 JTD, rok výroby 2002.

Automobil je vybaveno nakládací plošinou pro imobilní cestující značky Ricon Corp. USA AF Spec. Handicap. a dále upínacími zádržnými systémy UNVIN typ U2A.

Přestavba schválena MD ČR, číslo osvědčení 1564/I dle technického průkazu.

Dále je pro snadnější nástup a výstup bočními dveřmi automobil vybaven výsuvným schodem a záchytnou tyčí. Ke komfortu vozidla patří klimatizace a dvojité nezávislé vytápění.

Automobil má celkový počet míst k sezení 8 pasažérů + 1 řidič a je využitelný v těchto variantách:

- 1) místo pro řidiče + 6 míst na sedadlech + místo pro 2 osoby na ukotvených invalidních vozících (elektrických, či mechanických)
- 2) místo pro řidiče + 4 míst na sedadlech + místo pro 3 osoby na ukotvených el., či mech. invalidních vozících a 1 složený mech. invalidní vozík

- 3) místo pro řidiče +3 místa na sedadlech + místo pro 4 osoby na ukotvených el., či mech. inval. vozících a 1 složený mech. inval. vozík
- 4) místo pro řidiče + 1 místa na sedadle + místo pro 4 osoby na ukotvených el., či mech. inval. vozících a pro 1 osobu na ukotveném mech. inval. vozíku

Vozidlo bude řídit proškolený profesionální řidič s praxí 24 let pan Oldřich Netrval, bytem Jedlová 548, Horní Bříza 33012, RČ:670406/0154, RP: EE085842, skupiny: A1, B, C, D, BE, CE, DE, T.

*Obrázek č. 6: Vozidlo: Fiat Ducato Minibus 2,8 JTD*



[5]

### **3.2.3 Představení hlavního zákazníka pro přepravu handicapovaných osob**

#### **Klub invalidních dobrodruhů**

Činnost tohoto klubu je zaměřena na přípravu, organizování, uskutečňování a podporu akcí převážně turistického, ale i kulturního a sportovního charakteru. Těchto událostí se společně účastní lidé bez ohledu na to, zda jsou, či nejsou ve své schopnosti pohybu

jakkoli omezení věkem, nebo zdravotním postižením. Klub KID přispívá k aktivizaci zdravotně postižených a seniorů, k jejich vyšší mobilitě, informovanosti a rovněž k odstraňování architektonických, dopravních a především psychických bariér mezi lidmi.

„Nejčastějším typem klubové akce jsou jednodenní, popř. vícedenní cesty malých skupin (8-9 členů), které tvoří zčásti lidé relativně zdraví a zčásti lidé s omezenou schopností pohybu. Pro tyto výpravy Cestovní klub KID ve spolupráci s plzeňskou firmou Jan Pešek – Mezado (přeprava tělesně postižených) poskytuje, nebo zprostředkuje organizační a technické zázemí. Členové klubu takto podnikli řadu výletů po okolí Plzně a Plzeňském kraji, resp. po České republice, ale vydali se i na cesty k turistickým cílům v Bavorsku, Chorvatsku a Rumunsku. Do budoucna se klub chystá pořádat pravidelná setkání členů i neorganizovaných účastníků výprav – a kromě turistických také sportovní, kulturní a zábavné akce, u nichž by společným jmenovatelem byl smysl pro dobrodružství, smysl pro humor a v první řadě pak sounáležitost všech zúčastněných.

KID se tedy neotevívá pouze stálým členům. Účastnit se jeho akcí, nebo ho požádat o podporu při pořádání svých vlastních výprav mohou jednotlivci, skupiny, či organizace zdravotně postižených a seniorů z Plzeňska i ze vzdálenějšího okolí. Zejména spolupráce s neformálními skupinami je vítána, protože v největší míře odpovídá filozofii klubu.“ [8]

### **Asistovaná individuální přeprava handicapovaných osob**

Společnost MEZADO Jan Pešek poskytuje službu s asistentem zvanou „Od dveří ke dveřím“. Pro KID je výhradním dodavatelem této služby. Nabízí nonstop přepravu zdravotně postižených osob (včetně osob jejich doprovodu) – k lékaři, za kulturou, za sportem i za zábavou. Pro KID

## **Ceník služeb**

Ceny níže uvedené jsou prakticky tržbami společnosti. Na přepravu TP osob město věnuje 4,80 na každý ujetý kilometr, takže ceny zde uvedené jsou pro osoby tělesně postižené o 4,80Kč nižší.

Držitelé průkazu ZTP (samostatně nebo s doprovodem).....	16Kč/km
Organizace a ostatní jednotliví klienti.....	20Kč/km
Naložení, resp.vyložení klienta na vozíku.....	20Kč/os.
Čekání na klienta (prvních 15 min zdarma).....	20Kč/15min
Celodenní pronájem.....	2000Kč
	+pohonné hmoty

Smluvní cena - Při době čekání na 3 hodiny, při vzdálenosti na 500 km od hranic města Plzně a v dalších mimořádných případech bude cena poskytnutí služby záviset na vzájemné dohodě.

Tabulka č.1: Náklady na provoz vozidla s ročním projezdem cca 70 000 km

Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla	16 000 Kč
Havarijní pojištění	20 000 Kč
Pojištění odpovědnosti dopravce	8 000 Kč
Dálniční známka	1 200 Kč
Silniční daň	3 600 Kč
Mzdové náklady (odvody a mzda)	418 884 Kč
Provoz dispečinku	60 000 Kč
Pohonné hmoty	286 020 Kč
Údržba a opravy cca	45 600 Kč
Pneumatiky	26 400 Kč
Leasing (návrátnost investice do vozidla - 3 roky)	144 000 Kč
<b>Celkové náklady</b>	<b>1 029 704 Kč</b>
<b>Náklady na kilometr</b>	<b>16,20 Kč/km</b>

### 3.3 Konkurence v oblasti přepravy tělesně postižených osob

#### Provozovatelé veřejně přístupné individuální dopravy imobilních osob v jednotlivých krajích ČR

##### Praha:

- Handicap Transport – dvě spolupracující soukromé firmy se společným dispečinkem
- Sdružení zdravotně postižených – Karlínské nám.12, Praha 8
- Societa, o.p.s. – U Dvojdromů 1500/1, Praha 10
- Orfeus, o.s.
- firma JAMI Ortopedické pomůcky – Jana Zajíce 12, Praha 7
- plus ještě několik dalších provozovatelů

##### Kraj Jihočeský:

- Centrum pro zdravotně postižené Jihočeského kraje – České Budějovice
- SOANZ, o.s. – Smetanova 1284, Tábor
- Centrum pro zdravotně postižené, o.s. – Strakonice

### Kraj Jihomoravský

- Liga za práva vozíčkářů – Brno

### Kraj Karlovarský

- 0

### Kraj Královéhradecký

- Dosio, o.p.s. – Hradec Králové

- firma Eurocar – autopůjčovna, včetně vozidel s ručním ovládním – Hradec Králové

### Kraj Liberecký

- Mezinárodní centrum Universium, o.p.s. – Liberec

### Kraj Moravskoslezský

- Ostravská organizace vozíčkářů – projekt ALDIO

- Sportovní klub vozíčkářů Frýdek-Místek

### Kraj Olomoucký

- Charita Olomouc – služba PONIV (přeprava osob na inv. vozíku) jako fakultativní součást pečovatelské služby

### Kraj Pardubický

- SPID, o.p.s. – Pardubice

- Salvia – středisko sociálních služeb – Svitavy

### Kraj Plzeňský

- 0

### Kraj Středočeský

- Handicap Transport – dvě spolupracující soukromé firmy se společným dispečinkem

- Orfeus, o.s.



- Oblastní charita Kutná Hora – tzv. sociální automobil (Klokan)

#### Kraj Ústecký

- 0

#### Kraj Vysočina

- Centrum pro zdravotně postižené Havlíčkův Brod

#### Kraj Zlínský

- o.s. „Handicap“ – Zlín

- firma Erik Večeřa – Uherské Hradiště

### **3.4 Organizace ve světě zabývající se problematikou tělesně postižených osob**

#### **Anglie – DPTAC**

Disabled Persons Transport Advisory Committee v překladu „Poradní výbor pro osoby se zdravotním postižením“ byl založen v roce 2006. Jeho předchůdcem byla registrovaná charita s názvem „Tripscope“ založená v roce 1987. V Anglii působila jako hlavní poradenský a informační servis pro zdravotně postižené osoby, dokud nebyla nucena kvůli nedostatku finančních prostředků ukončit v březnu 2006 svoji činnost.

#### **Itálie - Autonoleggio Amico**

Autonoleggio Amico nabízí unikátní službu pro řešení soukromých dopravních potřeb zdravotně postižených osob. Společnost Autonoleggio Amico nabízí efektivní služby s vozidly speciálně vybaveny pro přepravu až do 9 cestujících s řidičem. Má 10 let zkušeností v tomto odvětví. Nabízí služby vhodné pro turisty a podnikatele, jako jsou transfery z letiště do centra měst nebo stanic, soukromé nákupy do prodejen či skladů velkých italských měst, převozy mezi schůzkami, výstavy nebo jiná obchodní místa. Společnost je vybavena také pro handicapované sportovce a vozidla jsou upravena i pro cestující s velkými vybavení: lyže, saně, kola, handbike, kánoe, aj.

## **Německo – Asociace bez bariér**

Asociace bez bariér v Německu má jednoduché motto: dovolená pro každého.

Organizace je skupina obcí, měst a turistických regionů, které pracují na neustálém rozvíjení a propagování cestovního ruchu bez bariér v Německu. Pohoří Eifel, město Erfurt, francká jezera, Langeoog Island, Ruppiner země regionu Saské Švýcarsko a Dolní Lužice - všechny nabízejí širokou škálu možností a zařízení, které umožňují návštěvníkům se zdravotním postižením či omezenou schopností pohybu a orientace, aby odhalili řadu turistických zajímavostí.

## **Francie – ATA**

Tato společnost pravidelně doprovází velké množství osob se zdravotním postižením a vlastní několik upravených vozidel. Od svého vzniku v roce 2000 měla vždy zvláštní zájem o osoby se zdravotním postižením. Asistent věnuje každému zvláštní pozornost. Řidič parkuje na místech pro zdravotně postižené, nebo v nejbližším prostoru s dostatkem místa pro nižší nájezdovou rampu. Cílem společnosti je umožnit transfer každému.

## **3.5 Hlavní činnost**

### **3.5.1 Představení hlavního zákazníka**

Společnost Pebal s.r.o. byla založena roku 1995. Z původně obchodní organizace se během let stal jeden z hlavních výrobců a dodavatelů obalového materiálu v České republice.

Polyetylenové fólie a výrobky z ní patří mezi stěžejní produkty této společnosti. Svým zákazníkům ovšem dodává kompletní nabídku obalového materiálu mimo kartonáže. Výrobci, exportéři a velkoobchody, to jsou základní skupiny obchodních partnerů.

Investice do nových technologií, osobní přístup k zákazníkům a důraz na kvalitu výrobků, to jsou základy, na kterých se Pebal snaží stavět od svého založení. V roce 2002 byl společnosti udělen certifikát jakosti ISO 9001. V Plzni se na ploše 10 000 m<sup>2</sup> rozkládá výrobní a skladovací areál společnosti. Na kvalitním vyřízení každé zakázky, počínaje jejím přijetím, výrobou a následnou expedicí se denně podílí necelých sto

zaměstnanců. Servis moravským zákazníkům zajišťuje pobočka v Ostrožské Nové Vsi nedaleko Brna, která disponuje vlastními skladovacími prostory a dopravou. Další pobočky jsou zákazníkům k dispozici v Českých Budějovicích a Hradci Králové.

### **3.5.2 Obchodní podmínky pro společnost MEZADO Jan Pešek**

Tyto podmínky jsou důležitými výňatky ze smlouvy mezi společnostmi Pebal s.r.o. a MEZADO Jan Pešek. Jsou zde uvedeny pro představu časové a finanční náročnosti, kterou musí společnost MEZADO striktně dodržovat.

#### **Povinnosti dopravce**

Objednávky (Zakázky k naložení) musí být zadány v systému do 10.30 hodin v den nakládky odesílatelem.

Doprovce v systému vytvoří plán trasy dle zadaných termínů dodání včetně dalších případných požadavků a předá skladu k přípravě:

- 1.část – do 17.00 hodiny dne před dnem nakládky
- 2.část – do 11.00 hodiny v den nakládky

- Dopravce je povinen dodat zásilky konečným příjemcům do 17:00 hodin dne následujícího pracovního dne po dni nakládky.
- V případě, že dopravce nebude z důvodů, které nejsou na jeho straně, schopen doručit zásilku konečnému příjemci (např. celozávodní dovolená konečného příjemce, adresa konečného příjemce se změnila nebo neexistuje), je povinen neprodleně (nejpozději 3 hodiny od doby kdy se o této překážce dozvěděl) předat zásilku zpět odesílateli nebo ji složit na jiném vhodném místě a zabezpečit ji proti poškození, odcizení nebo zničení a odesílatele o místě jejího složení ihned vyrozumět. Odesílatel je podle potřeby oprávněn požadovat nové doručení zásilky a je povinen uhradit cenu přepravy zásilky, kterou se nepodařilo doručit konečnému příjemci.

## **Povinnosti odesílatele**

- Odesílatel je povinen předat kompletní objednávku přepravy (ve formě v systému zadaných zakázek k naložení) dopravci nejpozději do 10:30 dne nakládky zásilky.
- Odesílatel je povinen předat zásilku dopravci k přepravě nejpozději do 16:00 hodin dne nakládky není-li ujednáno jinak.

## **Sankční ujednání**

Pro případ prodlení odesílatele s předáním zásilky uvedené v objednávce, stanovily smluvní strany smluvní pokutu v neprospěch odesílatele ve výši 1,-Kč za 1 kg váhy příslušné zásilky, s jejímž předáním dopravci k nakládce je v prodlení.

Pro případ prodlení dopravce s předáním zásilky dle příslušné objednávky konečnému příjemci, stanovily smluvní strany smluvní pokutu v neprospěch dopravce ve výši 50 % z ceny přepravy fakturované odesílateli, s jejímž dodáním je dopravce v prodlení, a to za každých 24 hodin zpoždění.

Doprovce dále odpovídá za škodu, která vznikne konečnému příjemci zásilky tím, že zásilka nebude dopravcem doručena v termínu stanoveném touto smlouvou. Tuto škodu je povinen nahradit odesílateli.

### **3.5.3 Sběrná služba Radiálka s.r.o. (TEX SBS)**

Firma MEZADO využívá služeb sběrné služby v případě, že by se nevyplatilo jízdu uskutečnit. Cena za jeden převezený kilogram je 1,20Kč a je zároveň shodná s cenou, na které se dohodli společnosti MEZADO a Pebal (zákazník).

Radiálka s.r.o. je členem sdružení Transportexpres - Sběrná služba (TEX SBS).

Dominantní činností je přeprava kusových zásilek v systému TEX-SBS pokrývající celé území ČR. Vedle hlavní činnosti tj. přepravy kusových zásilek provádí další zasilatelské dopravní služby, m.j. celovozovou nákladní dopravu, celní deklaraci, skladování a manipulaci se zbožím.

## **3.6 CarNet**

Pro sledování svých vozidel využívá společnost MEZADO Jan Pešek služby od společnosti T-mobile zvanou "CarNet", která umožní sledovat veškerá vozidla, čímž zamezí nejen tzv. "černým jízdám", čímž ušetří náklady, ale také může vysledovat vozidlo v případě krádeže, čímž zamezí zbytečným ztrátám a zefektivní tak podnikání. Tato služba umožňuje jednoduché nahlédnutí pomocí internetové stránky do historie jízd veškerých vozidel, proto byla také využita pro zpracování tohoto problému.

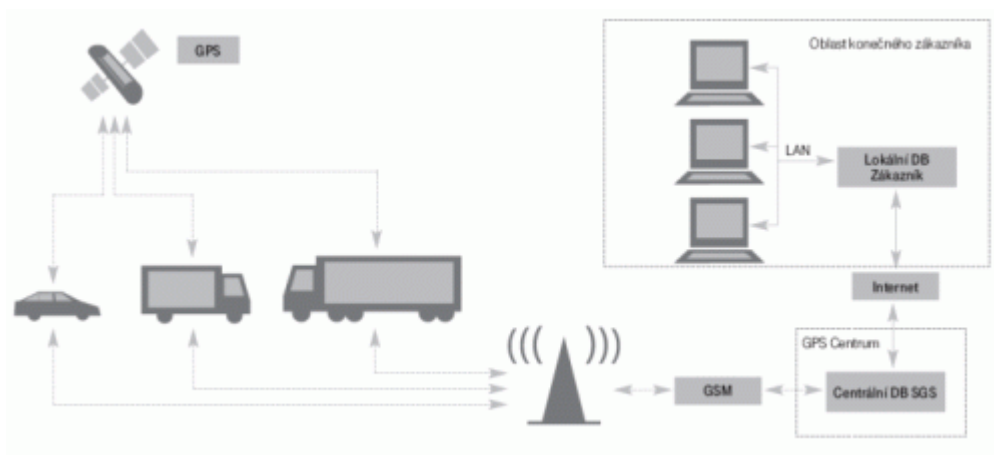
### **3.6.1 Jak služba CarNet funguje**

Jednotka CarNet ve vozidle nepřetržitě snímá polohu vozidla (GPS – Globální Poziční Systém) a je schopna tuto polohu okamžitě odesílat na centrální systém (GPS Centrum). Interval odesílání polohy lze nastavit. V případě, že není možné uskutečnit spojení, uchovávají se informace o poloze v paměti jednotky a k jejich odeslání dojde ihned po sestavení spojení. Jednotka je osazena vstupy a výstupy pro napojení na některé elektrické okruhy automobilu, jako jsou zapalování, alarm, imobilizér, atd. Uživatelský přepínač slouží k indikaci provozního stavu vozidla. U firemních vozidel k rozlišení Firemní/ Soukromá jízda, u privátních vozidel Povolená/Nepovolená.

„Programový modul CarNet Klient zobrazuje grafickou podobou jednotlivé trasy včetně aktuálních sledovaných parametrů (okamžitou polohu a rychlost vozidel, průměrnou rychlost, trasu ujetou za zvolený časový úsek, provozní stav vozidla, atd.) Všechny uvedené informace jsou uloženy v lokální databázi a lze je kdykoliv prohlížet.

Samozřejmostí je generování knihy jízd. V případě odcizení vozidla je možné službu CarNet využít k jeho dohledání. Díky výstupům jednotky CarNet je možné při napojení na imobilizér vozidlo vzdáleně deaktivovat.” [9]

Obrázek č.7: Schéma služby CarNet



[9]

### 3.6.2 Výhody řešení CarNet

- Neustálý přehled o pozici vozidel.
- Nízké pořizovací náklady systému předurčují použití systému prakticky pro všechna vozidla ve firmě.
- Díky sledování spotřeby pohonných hmot v přepočtu na kilometry i motohodiny práce či jízdy dosáhne firma snížení provozních nákladů vozidel (v průměru o 20 až 30 %).
- Automatická tvorba knihy jízd - název firmy, řidič, typ vozidla, SPZ vozidla, datum, čas, jízda odkud/kam, rozlišení jízdy na služební a soukromou, účel jízdy, provedené tankování, ujeté kilometry, stav tachometru.
- Získání možnosti importu údajů o tankování přes službu CCS.
- Podpora 7 dní v týdnu po 24 hodin.

„V reálném čase dochází k zaznamenávání jízdních parametrů, jako jsou poloha, rychlost, nadmořská výška a další, v GPS Centru. Koncový uživatel má možnost v

libovolném okamžiku požádat o dostupná data svých vozidel a systém mu je z GPS Centra přeneše a uloží v lokální databázi. Dále již je možné pracovat s daty přímo na pracovišti koncového zákazníka. Podstatou nabízené služby tedy je dodávka dat získaná z mobilních objektů. Uživatel se tak nemusí starat o problematiku komunikací, dohledu atd. Jednoduše může uvedenou technologii pouze využívat.” [9]

## Ceník služeb CarNet

Společnost CARNET MONITOROVÁNÍ VOZIDEL s.r.o. nabízí celkem 5 tarifů:

*Obrázek č.8: Ceník služeb CarNet*

Položka	Tarif BASIC	Tarif PLUS	Tarif PRO	Tarif TMKA-01	Tarif TMKA-02
Palubní jednotka(GSM / GPS)	7.999,-	5.999,-	999,-	1,-	1,-
Identifikace řidiče	999,-	1,-	1,-	1,-	1,-
Identifikační čip	29,-	29,-	29,-	29,-	29,-
Aktivační poplatek	188,-	188,-	188,-	188,-	188,-
Měsíční paušál <sup>1)</sup>	199,-	299,-	599,-	499,-	449,-
Měsíční paušál <sup>1)</sup> (včetně RFID)	199,-	351,-	660,-	543,-	484,-

Tarif BASIC

Nákup HW za plnou cenu, smlouva na dobu neurčitou

Tarif PLUS

Nákup HW za zvýhodněnou cenu, smlouva na 24 měsíců

Tarif PRO

Nákup HW za dotovanou cenu, smlouva na 24 měsíců

Tarif TMKA-01

Nákup HW za dotovanou cenu, smlouva na 36 měsíců

Tarif TMKA-02

Nákup HW za dotovanou cenu, smlouva na 48 měsíců

[9]

**Obrázek č.9: Mapové podklady**

<b>Mapová portálová podlicence</b> Belgie, Česká republika, Dánsko, Finsko, Francie, Holandsko, Irsko, Itálie, Lucembursko, Maďarsko, Německo, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie, Litva, Slovensko (Chorvatsko, Estonsko, Řecko, Lotyšsko, Slovinsko, Turecko, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Makedonie, Moldavsko, Rumunsko, Ukrajina, Srbsko a Černá Hora – pouze průjezdní sítě)	<b>500,-</b>
<b>Mapová podlicence k užití mapového Software pro Klientské řešení</b> Belgie, Česká republika, Dánsko, Finsko, Francie, Holandsko, Irsko, Itálie, Lucembursko, Maďarsko, Německo, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie, Litva, Slovensko (Chorvatsko, Estonsko, Řecko, Lotyšsko, Slovinsko, Turecko, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Makedonie, Moldavsko, Rumunsko, Ukrajina, Srbsko a Černá Hora – pouze průjezdní sítě)	<b>500,-</b>
<b>Upgrade mapového podkladu</b>	<b>400,-</b>



## **4 Analýza nově nabízené služby**

### **4.1 Metodika**

Při navrhování jakýchkoliv změn ve společnosti je nejdůležitějším faktorem vždy dopad na zákazníka, proto jsem se při zjišťování současného stavu zaměřila především na potřeby a přání zákazníků. Jako metodu získávání primárních informací jsem zvolila dotazníkové šetření. Zákazníci byli dotazováni přímo při transportu. Všichni byli velice ochotní, protože to brali spíše jako formu zábavy. Šetření probíhalo zhruba týden. Rozhodnou dobou, byl necelý rok, což znamená časové období, po které služba funguje.

### **4.2 Struktura dotazníku**

Otázky jsem zaměřila na několik důležitých oblastí, které by mi mohly být nápomocny při rozhodování o inovaci nově nabízené služby. V následujících bodech je uvedeno přesné znění otázek a odůvodnění jejich volby.

#### **1) Jak jste se dozvěděli o naší službě?**

Otázka velice důležitá pro oblast informovanosti a síly reklamy. Zjistí nám, nejen, díky jakému prostředku se klienti o službě dozvěděli, ale i, v kterých městských obvodech je nutné reklamu značně posílit.

#### **2) Z jakého městského obvodu jste?**

Tento dotaz úzce souvisí s tím předchozím. Zajistí nám informace o městských obvodech, kde je služba nejvíce využívána, kde tedy není tak nutné posílení reklamy.

#### **3) Jak často službu využíváte?**

Zde zjistíme jaká je frekvence využití služeb. Zda jde spíše o pravidelné, nebo nepravidelné využití služby.

#### **4) Máte zkušenosti s jinou podobnou službou?**

Tato otázka je zaměřena na trh a oblast konkurence. Zda si naši službu zvolili zákazníci po zkušenosti s jinou společností, či asociací, nebo zda je naše společnost první v oboru přepravy tělesně postižených osob, s kterou se kdy setkali.

**5) Máte pocit, že se díky naší službě obohatil Váš kulturní, společenský, sportovní, osobní život?**

Zde je očekávána odpověď ano či ne. Jde většinou o to, zda zákazníci používají službu pouze pro nezbytně nutný transport, např.: k lékaři, nebo zda má pro ně skutečně i žiotní přínos.

**6) Při jaké příležitosti zejména využíváte naši službu?**

Jde nejen o oblasti využití, ale také o informaci, kde by bylo vhodné do budoucna službu nejvíce prezentovat.

**7) Co Vám na naší službě nejvíce vyhovuje?**

Opět víceúčelová otázka. Zjistí nejen spokojenost zákazníků, ale mohla by také určit důležité body do budoucích propagačních materiálů.

**8) Je něco, co byste na naší službě změnili/zlepšili?**

Zde je očekávána odpověď ano/ne. V případě kladné odpovědi by mohlo dojít k návrhu na zlepšení přímo od nejcennějšího zdroje, čímž je zákazník, protože spokojený klient je zlatý klíč k úspěchu celé služby.

**9) Je pro Vás cena za naši službu přijatelná?**

Odpověď na tento dotaz analyzuje, zda je cenová politika společnosti pro zákazníky přijatelná či neúnosná. Zda by bylo vhodné cenu snížit, nebo zda by bylo možné navýšení ceny.

**10) Je pro Vás naše služba důležitá?**

Poslední otázka není ani tak důležitá pro vlastní výzkum a vyhodnocení, ale společnost MEZADO Jan Pešek má v úmyslu předat tyto podklady Městskému úřadu Plzeň, aby byla uvedena v podvědomí důležitost naší služby.

## 5 Praktická část

Pro zpracování dotazníků jsem zvolila program Microsoft Office Access 2003, jelikož je to volně dostupný prostředek v základním balíčku sady Microsoft Office, což je dnes nezbytný programový doplněk každého počítače. Má přehledné uživatelské prostředí se snadným ovládáním a lze v něm snadno vytvořit různé typy grafů nejen z číselných hodnot, ale i z textů.

### 5.1 Ukázka tvorby databáze v Microsoft Office Access 2003

Vytvořila jsem jednoduchou databázi dotazníků. Celkový počet respondentů je třicet a na obrázku níže je jako příklad uvedený sedmý respondent v pořadí, což je znázorněno v dolní části, řádek s názvem „Záznam“. Některé odpovědi byly pro větší přehlednost zobecněny, nebo upraveny. Jedná se o otázku číslo 3. „Jak často naši službu využíváte“, kde byly uvedeny různé jednotky. Odpověď „Nepravidelně“ byla ponechána, avšak odpovědi, které byly uvedeny v týdnech, byly převedeny na společnou jednotku – měsíc. Dále se jedná o otázku číslo „6. Při jaké příležitosti zejména využíváte naši službu“. Zde došlo k sjednocení odpovědí. Například odpovědi „lékař“ a „rehabilitace“ byly sjednoceny do složky „Zdravotní služby“ a dále složka „Kultura“ zahrnuje například i společenské akce. Pro specifické příležitosti, které se nedaly zařadit do žádné ze tří skupin, byla vytvořena složka čtvrtá s názvem „Jiné“. Do vyhodnocení nebudou zahrnuty položky „Jméno“ a „Příjmení“, protože nejsou pro analýzu důležité.

Obrázek č.10: Tvorba databáze – dotazník č.7

The screenshot shows a web-based survey form titled "dotaznik". The form is organized into several sections:

- Top Left:** "Jak jste se dozvěděli o naší službě?" with a text input field containing "Časopis 'AMD zpravodaj'".
- Top Middle:** "Při jaké příležitosti zejména využíváte naši službu?" with checkboxes for "Sport" (unchecked), "Zdravotní služby" (checked), "Kultura" (checked), and a text input field for "Jiné" containing "nákupy".
- Top Right:** "Je pro Vás naše služba důležitá?" with a text input field containing "ano".
- Middle Left:** "Z jakého plzeňského městského obvodu jste?" with a text input field containing "1".
- Middle Middle:** "Jak často naši službu využíváte?" with a text input field containing "2xměsíc".
- Middle Right:** "Co Vám na naší službě nejvíce vyhovuje?" with a text input field containing "převaha přímo na vozíku, od dveří ke dveřím".
- Bottom Left:** "Máte zkušenosti s jinou podobnou službou?" with a text input field containing "ne".
- Bottom Middle:** "Máte pocit, že se díky naší službě obohatil Váš kulturní, společenský, sportovní, osobní život?" with a text input field containing "ano".
- Bottom Right:** "Je něco co by jste na naší službě změnili/zlepšili?" with a text input field containing "ne".
- Bottom Far Right:** "Je pro Vás cena za naši službu přijatelná?" with a text input field containing "ano".
- Bottom:** A navigation bar with "Záznam:" followed by navigation icons and "7 z 30".

[34]

## 5.2 Druh výstupu

Výstupem databáze bylo grafické zobrazení odpovědí ve formě tabulek a grafů. Následující kapitoly jsou rozděleny dle forem odpovědí. Grafy byly vytvořeny v programu Microsoft Office Access a tabulky v programu Microsoft Office Excel. Kde byly odpovědi jednoznačně „ano“ nebo „ne“ byl použit přehledný výsečový graf, který nejlépe zobrazí poměr dvou možností.

Sloupcové grafy byly využity u otázek, kde byly odpovědi různorodé. Pro vyjádření odpovědí na jeden dotaz byly využity 2D sloupcové grafy. Pro vyjádření různých souvztažností pak sloupcové grafy 3D.

V otázkách, kde nebylo možné odpovědi sjednotit do přehledných skupin, jsou k znázornění odpovědí využity tabulky. Tam, kde byly odpovědi naopak jednoznačné není potřeba jakéhokoliv grafického znázornění a jsou popsány v závěrečné části kapitoly.

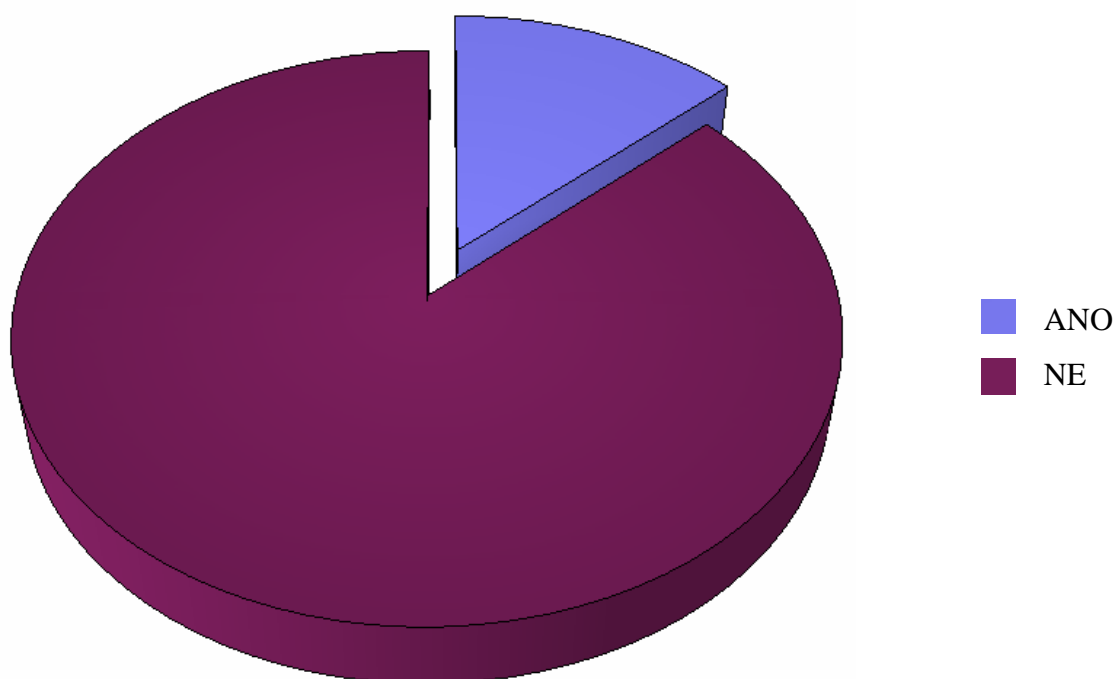
### 5.2.1 Výsečové grafy

Tento typ grafů byl využit proto, že nejpřehledněji znázorní dva druhy odpovědí – kladnou a zápornou. Tento druh odpovědí se vyskytl pouze u dvou otázek – čtvrté a páté.

#### **Otázka č.4: Mají respondenti zkušenosti s jinou podobnou službou?**

Zde čtyři respondenti odpověděli ano, ale když jsem se snažila záhy zjistit s jakou, nešlo o zkušenosti v Plzeňském kraji, nebo nešlo a tutéž službu, ale o převoz například sanitním vozem. Zbývající respondenti odpověděli záporně.

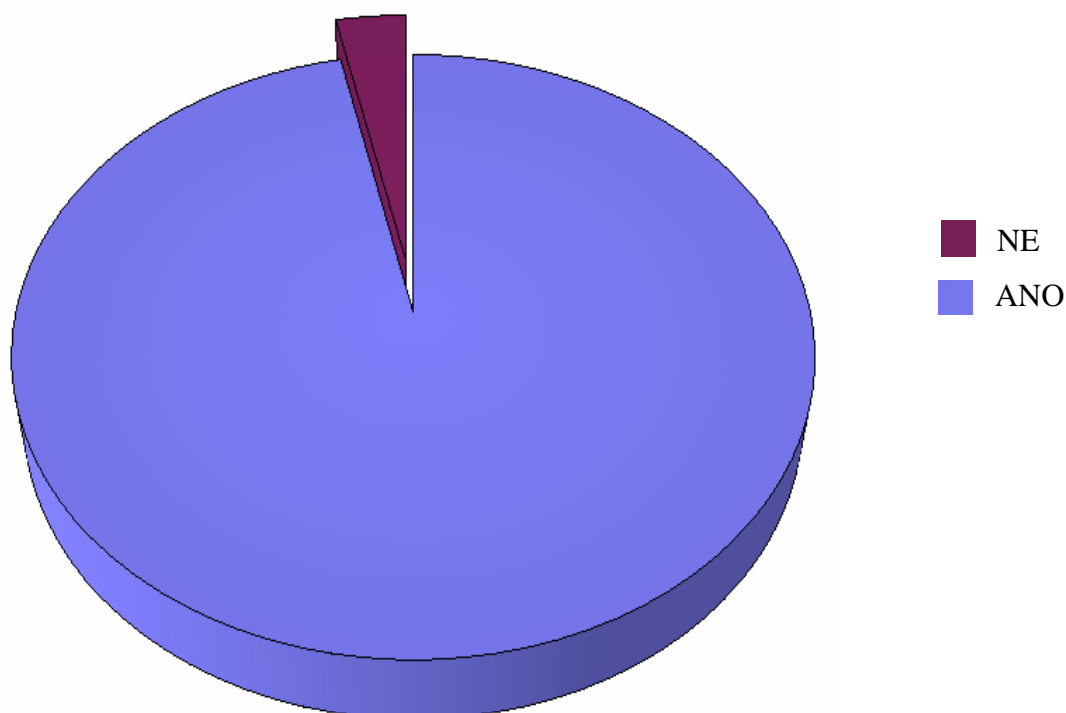
*Obrázek č.11: Výsečový graf č.1 – Zkušenosti s jinou službou*



### Otázka č.5: Obohatila služba život respondentů?

Na tuto otázku byla očekávána kladná odpověď u všech třiceti respondentů, avšak jeden respondent odpověděl, že ne. Předpokládám, že se v tomto případě jedná o nutnost služby.

Obrázek č.12: Výsečový graf č.2 - Obohacení života



[34]

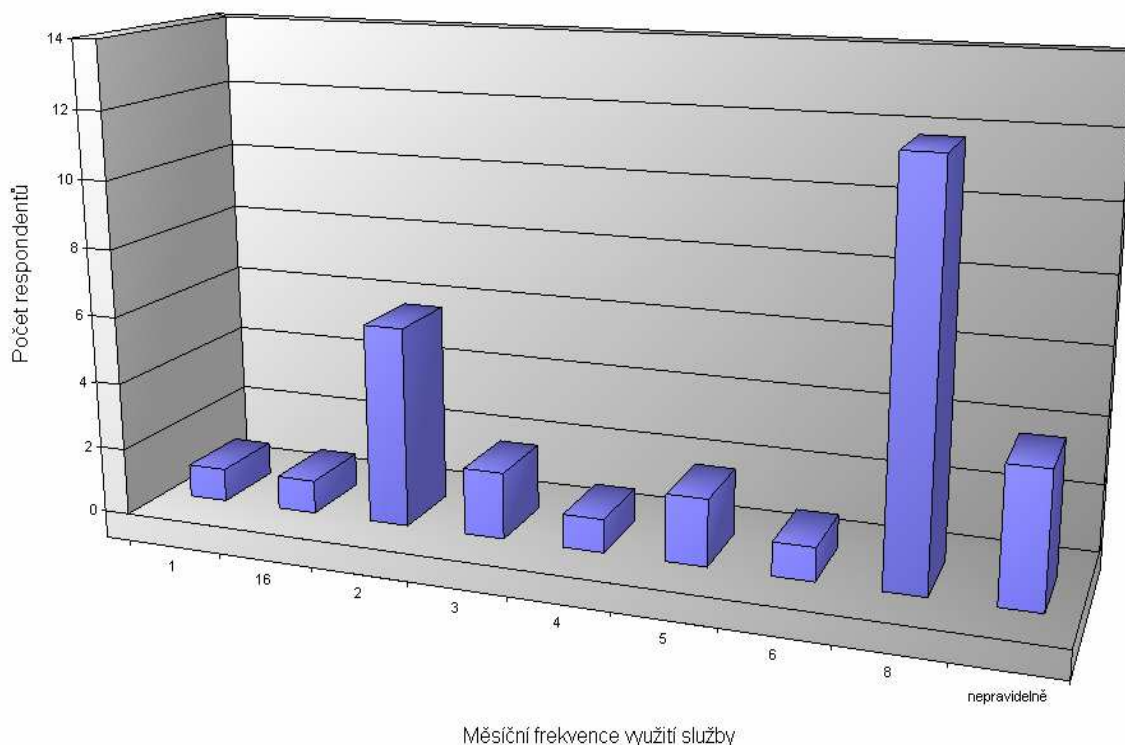
### 5.2.2 Sloupcové 2D grafy

Tento typ grafů nejlépe znázorňuje různorodé odpovědi. Na ose y je vždy znázorněn počet respondentů, kteří se v odpovědích shodli a na ose x jsou znázorněny odpovědi. Některé odpovědi byly více zobecněny a zařazeny do skupin dle společné podstaty, aby bylo možné lépe vyvodit závěry.

### Otázka č.3: Jak často využívají respondenti službu?

V této otázce byla zjištěna frekvence využití služby. Někteří různí respondenti odpovídali v jednotkách za různá časová období a někteří napsali „nepravidelně“. Časová období byla převedena na společného jmenovatele, kterým je měsíc a na výše uvedenou neurčitou odpověď byl vytvořen další sloupec. Z grafu níže je zřetelné, že většina respondentů využívá službu 8x do měsíce.

Obrázek č.13: Sloupcový graf č.1 – Frekvence využití služby

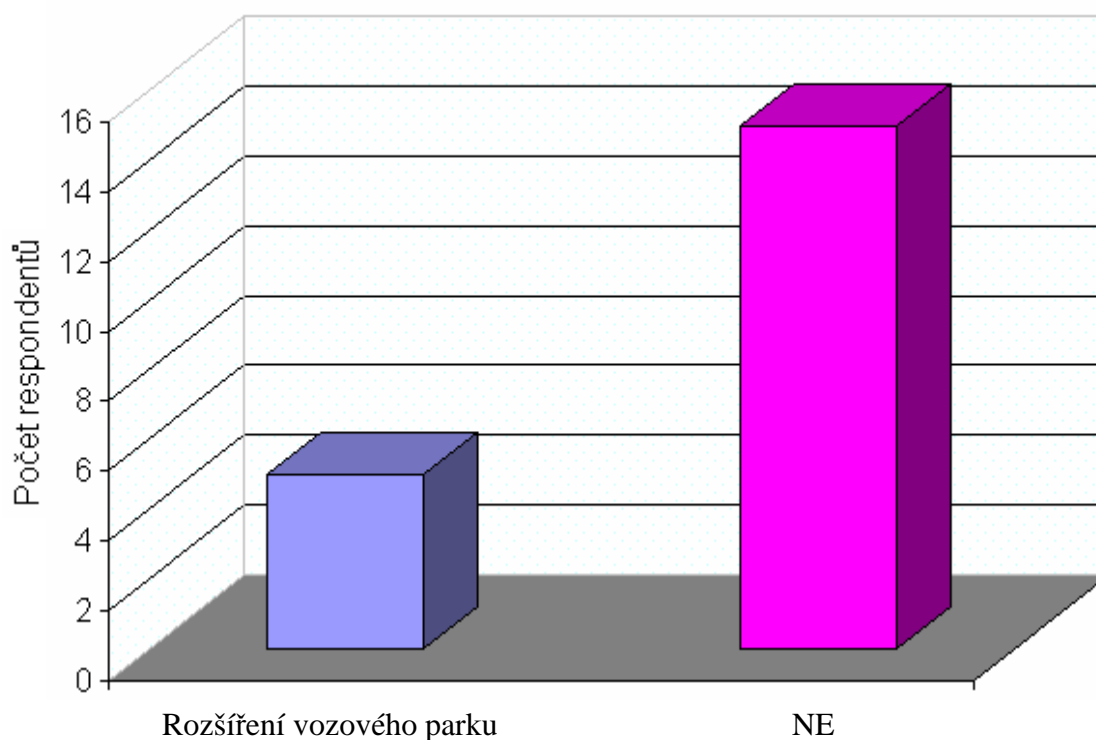


[34]

### Otázka č.8: Je něco, co by respondenti na službě změnili?

U této otázky se vyskytly tři druhy odpovědí: „ne“, „náhradní vozidlo“ a „rozšíření vozového parku“. Odpovědi „náhradní vozidlo“ a „rozšíření vozového parku“ jsem v grafu č.2 sjednotila do názvu „Rozšíření vozového parku“, protože v obou případech jde o rozšíření vozového parku, i kdyby šlo pouze o pohotovostní režim

Obrázek č.14: Sloupcový graf č.2 – Navrhované změny



[34]

### 5.2.3 Sloupcové 3D grafy

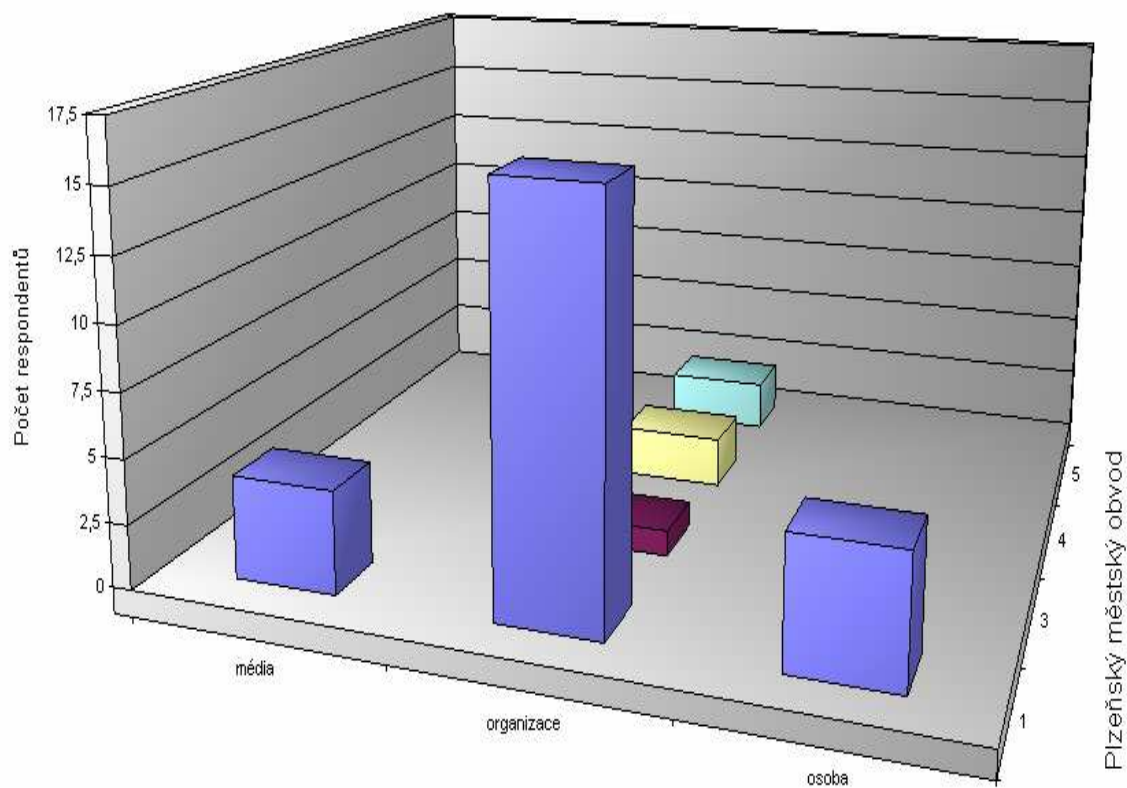
Pro znázornění třech souvztažností se výborně hodí sloupcové grafy typu 3D. Jelikož na ose y zůstává vždy nejdůležitější ukazatel, což je „počet respondentů“, k souvztažnosti dvou různých otázek a různorodých odpovědí není možné využít jednoduššího zobrazení. Tento typ grafů byl použit především pro analýzu propagace služby.

#### **Souvztažnost otázky č.1, „Jak jste se dozvěděli o naší službě?“ a otázky č.2 „Z jakého městského obvodu jste?“**

Důležité pro zmapování účinnosti propagace je zdroj povědomí o službě, aby byla lépe stanovena forma propagace. Číslo městského obvodu pak nejlépe zmapuje, kde by bylo vhodné propagaci zesílit.



**Obrázek č.15: Sloupcový graf typu 3D č.1 – Místo kde se respondenti o službě dozvěděli v závislosti na městském obvodu, v kterém bydlí**

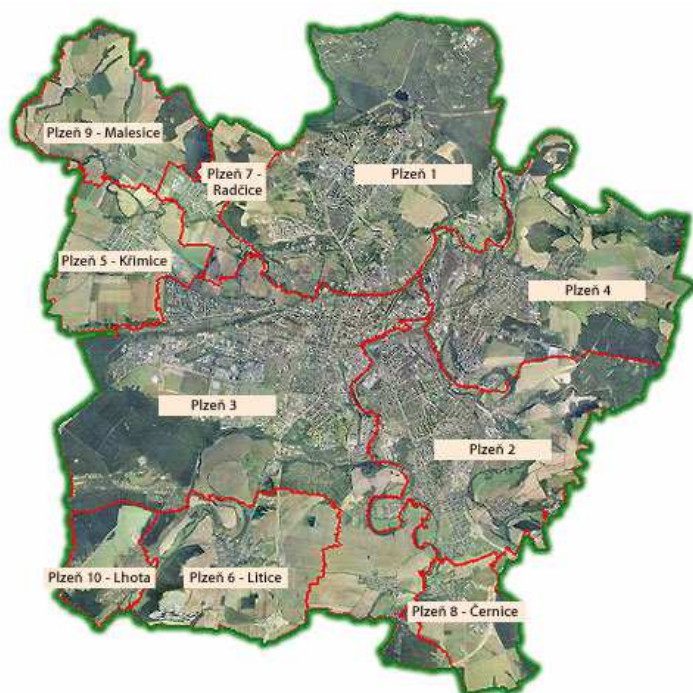


Kde se respondenti o naší službě dozvěděli

[34]

Z grafu je patrné, že nejvíce zastoupený je městský obvod číslo jedna, což je nedaleko centra, jak je vidět na mapě Plzně níže. Dále jsou zde zastoupeny obvody tři a čtyři, což je také téměř v centru. Oproti tomu městský obvod číslo pět je na okraji města.

*Obrázek č.16: Plzeňské městské obvody*

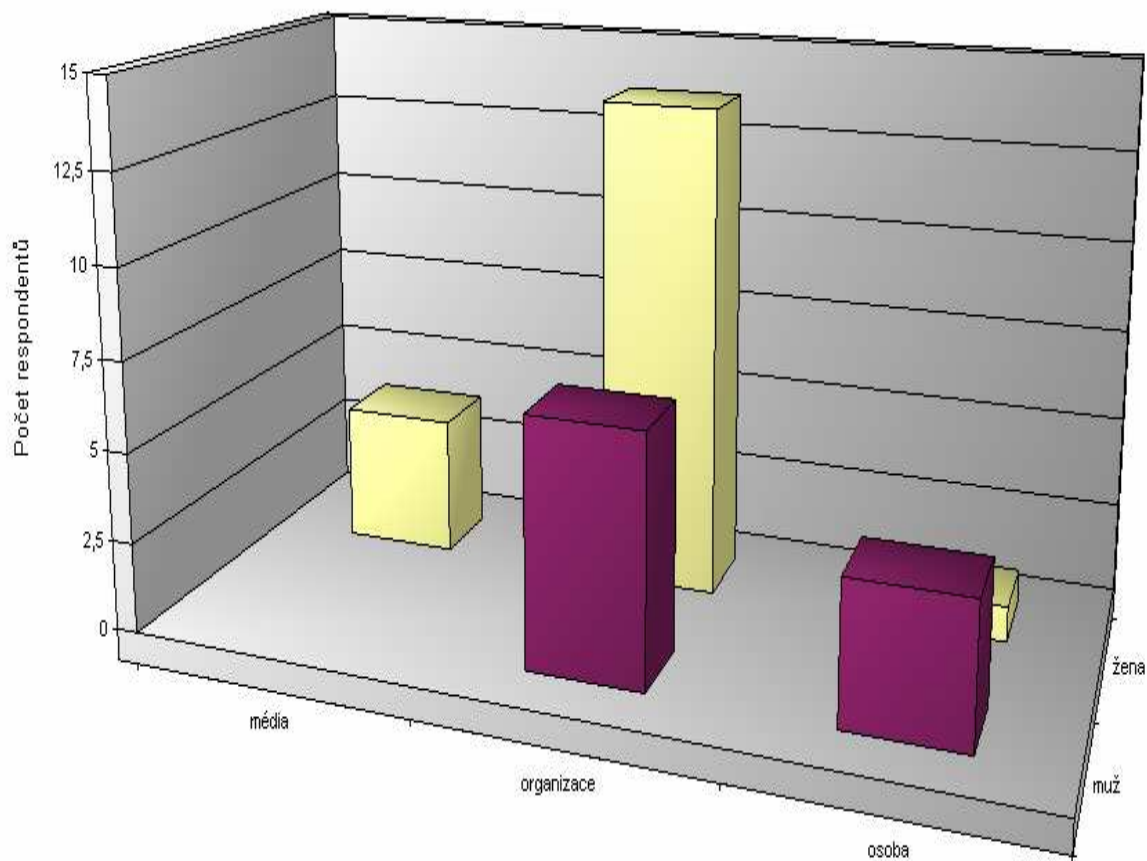


[10]

**Souvztažnost otázky č.1, „Jak jste se dozvěděli o naší službě?“ a zmapování složení pohlaví respondentů dle jména a příjmení**

Pohlaví respondentů je další důležitý faktor pro zvolení formy propagace, protože nějaké aktivity jsou vyhrazeny více pro ženy a některé více pro muže.

Obrázek č.17: Sloupcový graf typu 3D č.2 - Místo kde se respondenti o službě dozvěděli v závislosti na pohlaví respondentů



Kde se respondenti o naší službě dozvěděli

[34]

## 5.2.4 Tabulky

Tato forma zobrazení odpovědí byla zvolena pro otázky kde byly odpovědi různorodé a nebylo možné je více zobecnit a sjednotit. Použití sloupcových či výsečových grafů je zde nevhodné z důvodu četnějšího obsahu odpovědí, protože je zde riziko, že by byly zcela nepřehledné. Toto řešení se týká otázek č.6 a č.7.

**Otázka č.6: Při jaké příležitosti zejména využíváte naši službu?**

Odpovědi u této otázky byly sice sjednoceny do čtyř kategorií, avšak kategorie „Jiné“ obsahuje různorodé odpovědi, což je vidět v tabulce níže. V zadávání dotazníků do programu Microsoft Office Access 2003 byly první tři kategorie zadávány prostřednictvím metody „zaškrtování“ a kategorie „Jiné“ byla doplňována jako textové pole. Výrazně zde převažovaly odpovědi týkající se zdravotních služeb a spadajících do oblasti kultury. Tyto oblasti jsou důležité pro zjištění vhodného místa umístění propagace, popřípadě co je možné na propagačních materiálech uvést, jako důvod využití služby.

*Tabulka č.2: Důvody využití služby*

<b>Při jaké příležitosti zejména využíváte naši službu?</b>	
<b>příležitost</b>	<b>počet respondentů</b>
sport	9
zdravotní služby	20
kultura	18
<b>Jiné</b>	
nákupy	2
k jinému dopravnímu prostředku	1
stacionář	1
úřad	1

**Otázka č.7: Co Vám na naší službě nejvíce vyhovuje?**

V tabulce níže jsou uvedeny důvody využití a spokojenosti zákazníků. Jak je vidět v tabulce níže, jde především o lidské vlastnosti a kvalitu prováděných služeb, což záleží nejen na lidském faktoru, ale i na kvalitě zařízení a podpoře ve školení zaměstnanců. Výsledky je opět možné využít pro propagační materiály.

Tabulka č.3: Důvody využití služby

Co Vám na naší službě nejvíce vyhovuje?	
Důvod	počet respondentů
dostupnost	7
vlídné zacházení	11
profesionální přístup	3
flexibilita	7
přeprava „od dveří ke dveřím“	5
snadný nástup a výstup	3
ochota	4
spolehlivost	3
rychlost	2
dochvilnost	2
přímý kontakt	2
pohodlí	1
nízká cena	1
přeprava přímo na vozíku	1
uspokojení potřeby transportu	1
komunikace	1
porozumění	1
snadná přeprava	1
kvalita	1
solidarita	1

### 5.2.5 Vyhodnocení zbývajících otázek

Zde se jedná o otázky, na které byla jednoznačná odpověď „ano“ u všech třiceti respondentů. Jde o následující otázky:

**Otázka č.9: Je pro Vás cena za naši službu přijatelná? a**

**otázka č.10: Je pro Vás naše služba důležitá.**

Z výše patrného je srozumitelné, že by bylo možné cenu do budoucna určitě zvýšit.

## **5.3 Navrhované změny**

### **5.3.1 Současný stav**

Zákazníci navrhuji změny směřované na rozšíření vozového parku. Služba není zatím pro firmu finančním přínosem, protože příjmy přibližně pokrývají náklady na službu, jako je: plat zaměstnance, spotřebované palivo, leasing a opotřebení vozu. Důvodem je, že nedochází k dostatečnému vytižení vozu a zaměstnance. Klíčem k řešení tohoto problému je rozšíření portfolia zákazníků. Nástrojem k získání nových zákazníků je zesílení propagace. Z dotazníků vyplývá, že ve většině případů jde o převoz handicapovaných osob na kulturní akce nebo k lékaři. Dále je zřetelné, v jakých městských obvodech není potřeba propagaci zesílit kde je to nutné. Do této chvíle byla provedena pouze jedna prezentace v Klubu invalidních dobrodruhů a byl uveden kontakt v časopise, který klub nepravidelně vydává. Dále je uveden kontakt na internetových stránkách výše uvedeného klubu a na stránkách společnosti MEZADO Jan Pešek v nabídce služeb.

### **5.3.2 Nově navržené řešení**

Navrhuji zavedení nové formy propagace prostřednictvím letáků a využití. Nejvíce respondentů se o službě dozvědělo díky organizacím. Zastoupení respondentů je v největší míře pouze z městského obvodu Plzeň 1. Dále navrhuji prezentace služby na kulturní a společenských akcích, provedené asistentem zaměstnaným u společnosti MEZADO Jan Pešek přímo při provozu služby.

## **Provedení navrhované změny**

### **a) Letáky**

Vzhledem k důvodům využití služby, navrhuji umístění letáků hlavně do zdravotních zařízení v městských obvodech, kde není o službě takové povědomí, což znamená kdekoliv, mimo „Plzeňským městský obvod 1“. Vzhledem k tomu, že není možná absence „nájezdu“ pro handicapované osoby u vchodu do zdravotního zařízení, budou k umístění letáků vybrány pouze největší nemocnice v Plzni.

### **Náklady:**

- Tisk letáků vlastní tiskárnou:  $1000 \text{ ks letáků} * 0,60 \text{Kč} = 600 \text{Kč}$

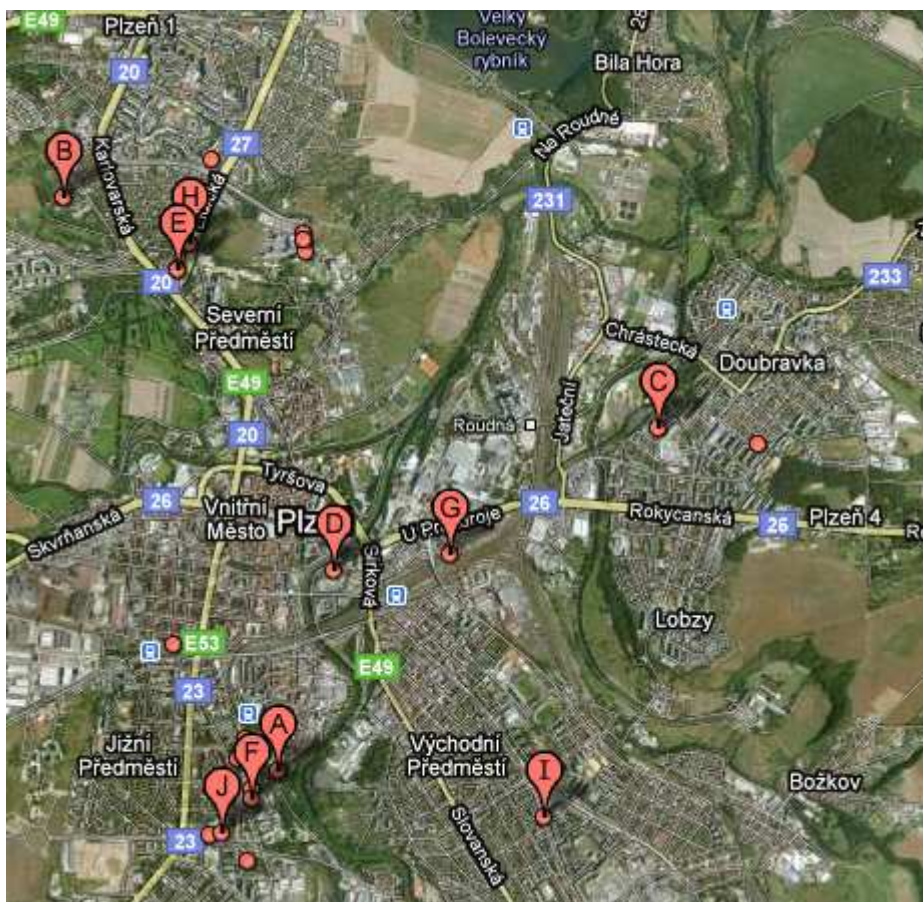
- Náklady na 100km =  $100 \text{ km} * 16,20 \text{ Kč} = 1620 \text{ Kč}$

Předpokládaná přibližná ujetá vzdálenost mezi zdravotními zařízeními a náklady vozidla na 1 km.

Umístění – zdarma

Náklady celkem =  $600 + 1620 = 2220 \text{ Kč}$ .

Obrázek č.18: Umístění letáků



[20]

Popis obrázku:

- A - Fakultní nemocnice - Fodermayerův pavilon
- B - Privamed - Městská nemocnice
- C - Nemocnice U Svatého Jiří
- D - Poliklinika Denisovo nábřeží spol. s r. o.
- E - Fakultní nemocnice - Lochotín
- F - Fakultní nemocnice Plzeň
- G - Železniční poliklinika
- H - Fakultní nemocnice - ortopedická protetika
- I - Medapol Plus - Poliklinika Slovany
- J - Poliklinika Bory



## b) Presentace

Tento druh propagačního materiálu, byl již dříve vytvořen a umístění bude provedeno přímo při výkonu služby, místo toho aby asistent pouze čekal na zákazníka. Náklady na tuto inovaci budou proto nulové.

Obě formy propagace se budou dále šířit prostřednictvím organizací a blízkých osob. Dle výzkumu by byl vyřazen tedy pouze informační zdroj „médiá“, což odpověděli pouze 3 respondenti. V celkovém počtu třiceti zákazníků týdně by to tedy činilo pouhých 10%. Díky nové formě propagace by mohlo dojít k značnému rozšíření zákaznického portfolia, což by způsobilo následné zvýšení tržeb. Při zvýšení tržeb, by si společnost mohla dovolit pořízení dalšího upraveného vozidla pro handicapované osoby, čímž by splnila přání zákazníků.

## 6 Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo analyzovat nově nabízenou logistickou službu ve společnosti MEZADO Jan Pešek a navrhnout její zefektivnění.

Tato dopravní společnost v loňském roce rozšířila portfolio svých služeb o asistovanou přepravu handicapovaných osob. Rozšířila vozový park o vozidlo Fiat Ducato Minibus 2,8 JTD s nakládací plošinou pro invalidní vozíky a počala tím spolupráci s Magistrátem města Plzně na projektu asistované přepravy invalidních osob.

Handicapované osoby představují velmi různorodou skupinu. Společným znakem těchto jedinců je určité pohybové omezení. Tělesné postižení postihuje jedince v celé jejich osobnosti. U jedinců s tělesným postižením bývá omezena motorika, smyslové vnímání a následně emoce, neboť tyto složky jsou u každého jedince vzájemně spjaty a propojeny. Při těžším poškození motoriky je pohybová schopnost člověka omezena velmi podstatně. Při omezení pohybové schopnosti dochází ke značnému ztížení sebe obslužnosti a seberealizace v sociálním zařazení, proto je třeba takto postiženým věnovat zvýšenou péči ve všech oblastech. Počet těchto osob v České republice dosahuje kolem 10%.

Při navrhování jakýchkoliv změn ve společnosti je nejdůležitějším faktorem vždy dopad na zákazníka, proto jsem se při zjišťování současného stavu zaměřila především na potřeby a přání zákazníků. Jako formu průzkumu jsem zvolila dotazníkové šetření. Zákazníci byli dotazováni přímo při transportu. Všichni byli velice ochotní, protože to brali spíše jako formu zábavy. Šetření probíhalo zhruba týden a počet respondentů byl třicet. Rozhodnou dobou, byl necelý rok, což znamená časové období, po které služba funguje.

Pro zpracování dotazníků jsem zvolila program Microsoft Office Access 2003, jelikož je to volně dostupný prostředek v základním balíčku sady Microsoft Office, což je dnes nezbytný programový doplněk každého počítače. Má přehledné uživatelské prostředí se snadným ovládním a lze v něm snadno vytvořit různé typy grafů nejen z číselných hodnot, ale i z textů. Výstupem databáze bylo grafické zobrazení odpovědí ve formě tabulek a grafů. Grafy byly vytvořeny v programu Microsoft Office Access a tabulky v programu Microsoft Office Excel. Tam, kde byly odpovědi jednoznačně „ano“ nebo

„ne“ byl použit přehledný výsečový graf, který nejlépe zobrazí poměr dvou možností. Sloupcové grafy byly využity u otázek, kde byly odpovědi různorodé. Pro vyjádření odpovědí na jeden dotaz byly využity 2D sloupcové grafy. Pro vyjádření různých souvztažností pak sloupcové grafy 3D. V otázkách, kde nebylo možné odpovědi sjednotit do přehledných skupin, byly ke znázornění odpovědí využity tabulky. Zákazníci navrhují změny směřované na rozšíření vozového parku. Služba není zatím pro firmu značným finančním přínosem, protože příjmy příliš nepřevyšují náklady na službu, jako je: plat zaměstnance, spotřebované palivo, leasing, opotřebení vozu a jiné. Důvodem je, že nedochází k dostatečnému vyřízení vozu a zaměstnance. Klíčem k řešení tohoto problému je rozšíření portfolia zákazníků. Nástrojem k získání nových zákazníků je zesílení propagace. Z dotazníků vyplývá, že ve většině případů jde o převoz handicapovaných osob na kulturní akce nebo k lékaři. Dále je zřetelné, v jakých městských obvodech není potřeba propagaci zesílit a kde to nutné je. Do této chvíle byla provedena jedna prezentace v Klubu invalidních dobrodruhů a byl uveden kontakt v časopise, který je pravidelně vydáván klubem. Dále je uveden kontakt na internetových stránkách výše uvedeného klubu a na stránkách společnosti MEZADO Jan Pešek v nabídce služeb.

Navrhuji zavedení nové formy propagace prostřednictvím letáků a využití již vytvořené prezentace. Nejvíce respondentů se o službě dozvědělo díky organizacím a blízkým osobám. Zastoupení respondentů je v největší míře pouze z městského obvodu Plzeň 1. Umístění obou forem propagačních materiálů bude zdarma a zaměřena na obvody, kde je třeba informovanost posílit.

Vzhledem k důvodům využití služby, navrhuji umístění letáků hlavně do zdravotních zařízení v městských obvodech, kde není o službě takové povědomí, což znamená kdekoliv, mimo „Plzeňským městský obvod 1“. Vzhledem k tomu, že není možná absence „nájezdu“ pro handicapované osoby u vchodu do zdravotního zařízení, budou k umístění letáků vybrány pouze jedny z největších nemocnic v Plzni. Náklady na tuto formu propagace budou činit zhruba 2220 Kč. Jde o částku vynaloženou na výtisk letáků a provoz vozidla Fiat Ducato Minibus 2,8 JTD. Prezentace je druh propagačního materiálu, který byl již dříve vytvořen a umístění bude provedeno přímo při výkonu služby, místo toho aby asistent pouze čekal na zákazníka. Náklady proto budou nulové.

Obě formy propagace se budou dále šířit prostřednictvím organizací a blízkých osob. Dle výzkumu by byl vyřazen tedy pouze informační zdroj „médiá“, což odpověděli pouze 3 respondenti. V celkovém počtu třiceti zákazníků týdně by to tedy činilo pouhých 10%. Díky nové formě propagace by mohlo dojít k značnému rozšíření zákaznického portfolia, což by způsobilo následné zvýšení tržeb. Při zvýšení tržeb, by si společnost mohla dovolit pořízení dalšího upraveného vozidla pro handicapované osoby, čímž by splnila přání zákazníků. Jistě by došlo k uplatnění vozu, protože v Plzeňském kraji není v tomto oboru konkurence. Neexistují přesné statistické údaje pro počet handicapovaných v jednotlivých krajích, ale vzhledem k tomu, že město Plzeň má téměř 200 000 obyvatel a celorepublikový průměr je okolo 10%, obsahuje cílová skupina přibližně 20 000 potenciálních zájemců. Pro společnost MEZADO Jan Pešek by mohla být nová forma propagace klíčem k úspěchu v tomto odvětví, neboť jde o nově objevený segment v Plzeňském kraji.

## 7 Summary

The aim of my diploma thesis was to analyze newly offered service in logistics company MEZADO Jan Pešek and suggest its improvement. This company extended its service portfolio for assisted transportation of disabled people. It bought Fiat Ducato Minibus 2,8 JTD with loading platform for wheelchairs and started cooperation with Municipality of the city of Pilsen on the project of assisted transport for the disabled. The number of disabled people in the Czech Republic reaches 10%, while scope of their disability differs significantly.

Every societal change should rise from needs of the people. Therefore, when considering the change of the aforementioned service, I decided to conduct a survey, right during the transport. The survey took approximately a week and comprised 30 respondents.

For analysis of data, I used MS Office Access, easily accessible, graph-creating software. For Tables I used MS Office Excel. According to data suitability I created 2D and 3D graphs.

The customers suggest extending the car fleet. The service is, however, not very profitable for the company yet. Cost items are employee salary, gasoline, leasing and car depreciation. The employee and the car are not used to its limits. From the survey it is visible that the service is mostly used for transport to cultural events or to the doctor. It is also visible in which parts of town the propagation should be stronger.

I suggest introduction of new form of propagation with leaflets and already created presentation. Most of the respondents learned about the service from organizations and close persons. The respondents were, however, mostly from Pilsen's district number one. The leaflets and presentations will be distributed free of charge in the districts that need the increase in promotion.

Due to nature of the service I suggest placing the leaflets into healthcare centers outside of city district number one. The costs are estimated at CZK 2220, to cover printing and use of the car Seat Ibiza. Presentation has already been created and will be presented

right during service provision, instead of assistant dully waiting for customer. The costs will therefore be zero.

Both forms of propagation will be promoted in organizations and to close persons of the target group. Media as a source is eliminated, as only three people said in the survey that they had learned about service from this source. If this change in propagation will increase the number of transported persons and thus revenues, the company could afford to purchase additional car and fulfill the wishes of its customers. As there is no competition, this car could be used to its full extend. In Pilsen there is estimated of 20.000 disabled people, offering good prospects for MEZADO Jan Pešek, as long as suggested propagation will be implemented.

# Využité zdroje

## Literatura

- [1] VANĚČEK, D. *Logistika*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Ekonomická fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-085-0
- [2] VÍTKOVÁ, M. *Somatopedické aspekty*. Brno: Paido, 1999. ISBN 80-85931-69-9
- [3] PIPEKOVÁ, J. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Brno: Paido, 2006. ISBN 80-7315-120-0
- [33] LAMBERT D., STOCK J.R., ELLRAM L. *Logistika*. Brno: CP Books, a.s.

## Internetové zdroje

- [6] <http://socialnisluzby.plzen.eu/dotace/>
- [7] <http://www.mezado.cz>
- [8] <http://www.ckkid.cz/>
- [9] [http://www.sledovaniaut.cz/produkty/monitorovaci-system-carnet\\_5.html](http://www.sledovaniaut.cz/produkty/monitorovaci-system-carnet_5.html)
- [10] <http://www.plzen.eu/o-meste/informace-o-meste/mestske-obvody/mestske-obvody.aspx>
- [11] <http://www.ligavozic.cz>
- [12] <http://www.dosio.cz>
- [13] <http://www.eurocarhk.cz>
- [14] <http://www.universium.cz>
- [15] <http://www.vozickari-ostrava.cz/aldio>
- [16] <http://www.skvfm.com>
- [17] <http://www.olomouc.eu/bbo/poniv.php>
- [18] <http://www.vozickari.cz>
- [19] <http://www.salvia.cz>
- [20] <http://maps.google.cz>
- [21] <http://www.handicap-transport.cz>
- [22] <http://www.orfeus-cr.cz>
- [23] <http://www.handicap.cz>

- [24] <http://www.levnadoprava.cz>
- [25] <http://www.paraple.cz>
- [26] <http://www.aktivnizivot.cz>
- [27] <http://www.handicap-transport.cz>
- [28] <http://www.orfeus-cr.cz>

### **Zahraníční zdroje**

- [29] <http://dptac.independent.gov.uk/door-to-door/02/index.htm>
- [30] <http://www.transport-disabled.com>
- [31] [http://www.germany-tourism.de/ENG/infocenter/germany\\_for\\_disabled\\_travellers](http://www.germany-tourism.de/ENG/infocenter/germany_for_disabled_travellers)
- [32] <http://www.atafrance.com/en/w8962/transport-of-disabled-persons.html>

### **Jiné zdroje**

- [4] Zákon č. 2006/108 Sb. Zákon o sociálních službách
- [5] Interní dokumentace společnosti
- [34] Vlastní
  
- [35] VANĚČEK, D., BUNEŠOVÁ, M. *Technika zpracování bakalářských a diplomových prací*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Ekonomická fakulta, 2008.



# Seznam obrázků a tabulek

## Obrázky

Obrázek č.1: Ukázka vozového parku – v terénu.....	26
Obrázek č.2: Ukázka vozového parku – firemní prostory.....	27
Obrázek č.3: Vozový park – seznam.....	28
Obrázek č. 4 : Velkoobjemové soupravy.....	29
Obrázek č.5: Roční obrat společnosti.....	29
Obrázek č. 6: Vozidlo: Fiat Ducato Minibus 2,8 JTD.....	33
Obrázek č.7: Schéma služby CarNet.....	43
Obrázek č.8: Ceník služeb CarNet.....	44
Obrázek č.9: Mapové podklady.....	45
Obrázek č.10: Tvorba databáze – dotazník č.7.....	49
Obrázek č.11: Výsečový graf č.1 – Zkušenosti s jinou službou.....	50
Obrázek č.12: Výsečový graf č.2 - Obohacení života.....	51
Obrázek č.13: Sloupcový graf č.1 – Frekvence využití služby.....	52
Obrázek č.14: Sloupcový graf č.2 – Navrhované změny.....	53
Obrázek č.15: Sloupcový graf typu 3D č.1 – Místo kde se respondenti o službě dozvěděli v závislosti na městském obvodu, v kterém bydlí.....	54
Obrázek č.16: Plzeňské městské obvody.....	55
Obrázek č.17: Sloupcový graf typu 3D č.2 - Místo kde se respondenti o službě dozvěděli v závislosti na pohlaví respondentů.....	56
Obrázek č.18: Umístění letáků.....	61

## Tabulky

Tabulka č.1: Náklady na provoz vozidla s ročním projezdem cca 70 000 km.....	36
Tabulka č.2: Důvody využití služby.....	57
Tabulka č.3: Důvody využití služby.....	58

## **Přílohy**

V následující části jsou neskenovány podklady k praktické části práce, z kterých byly vyvozeny závěry. Jedná se o kopie vyplněných dotazníků, od korespondentů. Řazeny jsou dle pořadí v databázi, která byla zpracovávána v programu Microsoft Office Access 2003.