

Váš dopis značky / ze dne 30.01.2024

spisová značka ZN/888/24  
2024/6/900200

číslo jednací DP/289/24/900200/KS

vyřizuje / linka

místo odeslání / dne Praha /08.02.2024

## POSKYTNUTÍ INFORMACÍ

podle § 14 odst. 5 písm. d) zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,  
ve znění pozdějších předpisů

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost (dále jen „DPP“), jako povinný subjekt ve smyslu § 2a odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „zadavatel“ nebo „povinný subjekt“ a „InfZ“), obdržel dne 30.01.2024 Vaši žádost podle InfZ, v níž žádáte o informace k níže uvedeným dotazům (dále jen „žádost“):

- 1) Jaká je definice „urážlivého podání,“ kterou uplatňují pracovníci vyřizující podání od cestujících veřejnosti, a tedy na základě které se těmito „urážlivými“ podáními odmítají zabývat;
- 2) V případě, že je podání klasifikováno jako „urážlivé“ na základě výskytu konkrétních slov, žádám o poskytnutí kompletního seznamu těchto slov;
- 3) Interní předpis, který klasifikaci podání jako „urážlivých“ upravuje;
- 4) Interní předpis, který umožňuje pracovníkům vyřizujícím podání od cestujících veřejnosti nevyřizovat ta podání, která jsou klasifikována jako „urážlivá“;
- 5) Kdo a kdy předpisy dle bodů 3 a 4 vypracoval a schválil;
- 6) V případě, že předpisy dle bodů 3 nebo 4 neexistují, předpis, který pracovníkům vyřizujícím podání od cestujících veřejnosti povoluje svévolně klasifikovat a na základě této klasifikace následně odmítat vyřizovat podání od cestujících veřejnosti.

V návaznosti na Vaše výše uvedené dotazy Vám sdělujeme následující informace.

K dotazům 1) až 4) Dopravní podnik ve věci podání cestujících (podněty, dotazy, stížnosti, pochvaly) postupuje dle vnitřní směrnice Vyřizování podnětů veřejnosti SM 2011-019. Citace: „Podání opakující se, polemizující, s urážlivým a vulgárním obsahem, s výjimkou citací, jsou odkládána bez šetření, rovněž tak jsou odkládána podání anonymní, tzn. bez uvedení jména a kontaktního spojení (adresa, telefon nebo e-mailová adresa). O odloženém podání je veden zápis v evidenci.“ Urážlivé podání je takové, které lze vnímat jako urážku. V obecné rovině Dopravní podnik vnímá urážku jako výrok, který snižuje osobu (zaměstnance) nebo skupinu (společnost jako celek). Jestli jakýkoliv text v podání je či není urážlivé závisí na jednání cestujícího i na vnímání napadeného.



Seznam urážlivých a vulgárních výrazů neexistuje, podání cestujících netřídí žádný automat. Zaměstnanci, kteří se podáními cestujících zabývají, se řídí obecně zažitými pravidly a subjektivně každé podání posuzují. U urážlivých podání se může navíc jednat i o podání, které neobsahuje žádný z obecně vnímaných vulgárních výrazů, a přesto se může jednat o urážlivé podání. V takovém případě je podávající upozorněn na nevhodnou formulaci v podání a výzvu, aby své podání upravil, aby se jím Dopravní podnik mohl dále zabývat. Upozornění o tom, že podání nemá obsahovat vulgární ani urážlivý obsah jsou podávající informováni při zadávání podnětu prostřednictvím kontaktního formuláře na našich stránkách: Podnět, stížnosti, pochvaly | Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost (dpp.cz). Dopravní podnik se rovněž chová zodpovědně v souvislosti s Etickým kodexem.

K dotazu 5) Text směrnice vypracoval zaměstnanec útvaru Korporátní vztahy a schválil Generální ředitel.

Přílohou vyjádření Vám zasíláme směrnici Vyřizování podnětů veřejnosti.

*vedoucí odboru Právní*

*Příloha: směrnice č. 2011-019-04*

