

## Strategické cíle Integrovaného systému řízení na roky 2021 - 2022

### Jakost

- 100 % plnit smlouvy uzavřené s odběrateli v certifikovaných procesech, tj. v procesech doprava MHD, interní a externí servis a lakování, ve všech stanovených parametrech (kvalita provedených prací, termín dodávek, popř. v dalších, které jsou ve smlouvách zakotveny), u MHD zvlášť parametry stanovené ve smlouvě na veřejné služby a stanovená kritéria – odpovídají vlastníci procesů doprava autobusy a trolejbusy a interní a externí servis,
- udržovat náklady v plánované výši tak, aby společnost byla schopna plnit stanovené hospodářské cíle – odpovídají jednotliví vlastníci procesů a zároveň vyhledávat nové vnitřní i vnější ekonomické zdroje,
- zajistit spokojenost cestujících a zákazníků. pravidelně bude vyhlášena anketa pro sledování spokojenosti a preferencí cestujících. Při hodnocení 0 - 3 neklesne průměrná známka pod 2. Zákazníci interního a externího servisu budou osobně kontaktováni na konci roku a budou zaznamenány jejich požadavky, připomínky a náměty – odpovědnost za vyhlášení a zpracování výsledků ankety má vedení společnosti, za výstupy z procesů interní a externí servis a provoz THD vlastníci procesu,
  - zlepšit nabídku jízdného a sortimentu jízdenek
  - rozvíjet platební způsoby úhrady jízdného
  - zlepšit cestovní komfort
  - zlepšit celkovou informovanost cestujících
  - přizpůsobit nabídku rozsahu sítě a frekvence spojů MHD potřebám cestujících
  - zlepšit vzhled zastávkových prostor (čekárny a označníky)
- kvalitní práci a poskytováním služeb zajistit zvýšení počtu cestujících a zákazníků, viz karty jednotlivých procesů, rozvíjet prozákaznické chování zaměstnanců - všichni zaměstnanci, kteří přicházejí do styku se zákazníky či cestujícími (řidiči, referenti informací, zaměstnanci servisu atd.) jsou prostřednictvím svých nadřízených seznámeni se způsobem chování, který je vstřícný ke klientům společnosti – odpovídají vedoucí zaměstnanci,
  - zlepšit komunikaci se zaměstnanci pro zkvalitnění jejich motivace
  - upřednostňovat MHD při konání společenských akcí
  - provádět školení řidičů s kázeňskými přestupky vůči cestujícím
- udržet snížený počet oprávněných stížností evidovaných na MHD - odpovídá vedoucí střediska
- zvýšit celkovou povědomost o MHD mezi obyvateli a návštěvníky města a jejich informovanost
- zlepšit image společnosti
- na maximální možnou míru vyloučit souběh odjezdů vozidel DD z THD – odpovídá vlastníci procesu THD
- zahrnout do průzkumu spokojenosti i otázky spojené s využíváním THD – odpovídá vedení společnosti – zadavatel ankety

## Environment

- dodržovat stanovené normy spotřeby trakční energie a nafty potřebné pro provoz vozidel MHD – odpovědnost nesou vlastníci procesů autobusová a trolejbusová doprava (viz karty procesů),
- preventivními opatřeními minimalizovat rizika úniku nebezpečných látek do okolního prostředí tak, aby ve stanoveném období nedošlo k žádné havárii nebo provozní nehodě s únikem nebezpečných látek – odpovídá vlastník procesu interního a externího servisu (viz karta procesu) v součinnosti s RŽP,
- využívat moderní technologie šetrné k životnímu prostředí nákupem nových vozidel MHD, které splňují evropské normy vypouštění emisí – odpovídá vedení společnosti

## BOZP

- preventivními programy zajistit bezpečnost pracovníků a návštěvníků společnosti i cestujících tak, aby nedošlo k žádnému úrazu návštěvníků a cestujících zaviněním činností společnosti a zároveň ke snížení počtu pracovních úrazů pracovníků s pracovní neschopností – odpovídají vlastníci procesů,
- pomocí programů pro podporu zdraví u profesí vystavených zvýšenému pracovnímu zatížení zajistit, aby se výskyt nových nemocí z povolání pro stanovené období rovnal 0 – odpovídají vlastníci procesů
- zajistit pravidelné zjišťování připomínek pracovníků
- zjistit požadavky zainteresovaných stran v oblasti BOZP a EMS
- zajistit bezpečné a zdravé pracovní podmínky pro pracovníky společnosti
- zajistit spolupráci s pracovníky při identifikaci nebezpečí a odstraňování zjištěných rizik



Zdeněk Abraham  
předseda představenstva

Hradec Králové dne 3. dubna 2021