

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s.



Smernica Vybavovanie podaní

2_04_OIK_v8

Účinnosť od: 01.06.2019

Spracovateľ/kontakt: Ing. Pavol Melník, 930/5106 Bc. Gabriela Vyhnáliková 920/7623	Podpis: Ing. Pavol Melník v. r. Bc. Gabriela Vyhnáliková v. r.	Dňa: 23.5.2019
Schválil: Ing. Roman Kusý, riaditeľ odboru inšpekcie a kontroly	Podpis: Ing. Roman Kusý v. r.	Dňa: 23.5.2019
Gestorský útvar : Odbor inšpekcie a kontroly	Garant : riaditeľ OIK	Uloženie originálu : OIK
Rozdeľovník: IA, SC, KGR, ORSP, ORLZ, AOV, OIK, OK, OPS, UO, odZP, SeM, SeSZ, UP, SeKP, SePP, SeRP, UEIM, odIC, odRCZ, odRCF, SeUD, SeCO, SeIT, SeDRS, US, SeMN, SeL, SeON, UU, odKKO, SeUO, SeTT		

Distribúcia riadeného výtlačku útvaru
Názov organizačného útvaru:

Za tlač zodpovedá:	Podpis:	Tlač zo systému – Dátum:	Počet a umiestnenie výtlačkov na útvare:



OBSAH

SLEDOVANIE VYDANÍ A ZMIEN DOKUMENTU	3
ROZSAH ZNALOSTÍ	3
VYMEDZENIE SKRATIEK A POJMOV	4
ČLÁNOK 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA	6
1.1. Účel	6
ČLÁNOK 2. DRUH, FORMA, OBSAH A PREDMET PODANIA	7
2.1. Druh podania	7
2.2. Forma podania	8
2.3. Obsah podania	9
2.4. Predmet podania	9
ČLÁNOK 3. REALIZÁCIA VYBAVOVANIA PODANÍ	9
3.1. Centrálna evidencia podaní	9
3.2. Lehota na vybavenie podaní	10
3.3. Utajenie totožnosti podávateľa	10
3.4. Súčinnosť	11
3.5. GDPR – ochrana osobných údajov	11
3.6. Odloženie podania	11
3.7. Prešetrovanie podania	11
3.8. Uzatvorenie podania	12
3.9. Archivácia	13
ČLÁNOK 4. SPOLOČNÉ USTANOVENIA	13
ČLÁNOK 5. KÓDY PODANÍ V ŠTRUKTÚRE KRITÉRIÍ KVALITY STN EN 13 816	14
ČLÁNOK 6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE	18



SLEDOVANIE VYDANÍ A ZMIEN DOKUMENTU

Zoznam vydání dokumentu

Číslo vydania	Popis	Účinnosť
1	Prvotné vypracovanie	01.08.2006
2	Druhé vydanie	01.07.2007
3	Tretie vydanie	01.02.2008
4	Štvrté vydanie	01.04.2010
5	Piate vydanie	01.03.2013
6	Šieste vydanie	01.01.2015
7	Siedme vydanie	01.01.2018
8	Ôsme vydanie	01.06.2019

ROZSAH ZNALOSTÍ

Funkčné miesto/ rola	Útvar	Rozsah znalostí
vlastník procesu	OIK	úplná
VO kontroly a podaní, VT podaní, špecialista pre podanie, kontrolór prepravy	OIK	úplná
VO BŽD, BOZP, predpisov	OIK	informatívna
ostatní zamestnanci	OIK	informatívna
VO zákazníckych podaní, VT sťažností, špecialista pre sťažnosti	ÚO	úplná
vlakový personál, zamestnanci CeP a KC	SeRP, SeSZ	informatívna
vedúci zamestnanci	všetky	informatívna
zamestnanci poverení prešetrovaním podania	všetky	informatívna



VYMEDZENIE SKRATIEK A POJMOV

BOZP	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
CE	Centrálna evidencia
CeP	Centrum predaja
CP	Cestovný poriadok
GVD	Grafikon vlakovej dopravy
KC	Kontaktné centrum
NAD	Náhradná autobusová doprava
NP	Nezákaznícke podania
NU	Nehodová udalosť
MDV SR	Ministerstvo dopravy, výstavby SR
OIK	Odbor inšpekcie a kontroly
OU	Organizačný útvar
PD	Prepravný doklad
PP	Prepravný poriadok ZSSK
SeM	Sekcia marketingu
odZP	Oddelenie zákazníckych podaní
TB	Tarifný bod - Železničná stanica, zastávka
ÚC	Úraz cestujúceho
WGS KE	Vagón Slovakia Košice, a. s.
ZP	Zákonník práce
ZC	Zákaznícke centrum
ZSSK	Železničná spoločnosť Slovensko, a. s.

Nezákaznícke podanie	Sťažnosť na porušovanie Etického kódexu, pracovnej zmluvy, Kolektívnej zmluvy, iných platných predpisov ZSSK, sťažnosť, podnet, zamestnanca ZSSK na iného zamestnanca.
Opakované podanie	Podanie toho istého podávateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti, po vybavení prvotného zákazníckeho podania alebo reklamácie a žiada o opätovné prešetrenie.
Petícia	Listina, vyjadrujúca právo občana, spoločne s inými občanmi, obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na štátne orgány, alebo orgány územnej samosprávy, so žiadosťou, návrhom alebo sťažnosťou.
Podanie	Všeobecne zaznamenané vyjadrenie fyzickej osoby, skupiny osôb alebo právnickej osoby.



Predmet podania	Jednotlivá časť podania posudzovaná podľa jej obsahu.
Prepravný doklad	Cestovný doklad a dovozný doklad.
Reklamácia	Požiadavka na vrátenie nevyužitého cestovného, alebo jeho časti, úhrady vo vlaku, odškodnenie v zmysle Nariadenia 1371/2007 EP, odškodnenie za meškanie vlaku, stratu prípoja, nedodržanie kvality cestovania.
Sťažnosť	Podpísané podanie sťažovateľa, ktorým: a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou, b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZSSK.
Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti	Podanie, v ktorom sťažovateľ nesúhlasí s postupom vybavenia sťažnosti.
Úraz cestujúceho	Poškodenie zdravia cestujúceho v súvislosti so železničnou prevádzkou.
Vybavovanie podania	Proces od prijatia, evidencie, prešetrenia a uzatvorenia podania.
Zaujatá osoba	Osoba s preukázaným príbuzenským alebo obdobným pomerom (§ 116 OZ), proti ktorej podanie smeruje, resp. je zainteresovaná na činnosti súvisiacej s predmetom podania.
Závažné podanie	Podanie postúpené z Kancelárie prezidenta SR, Úradu vlády SR, Najvyššieho kontrolného úradu (NKU) SR, MDV SR, Národného inšpektorátu práce (NIP), Slovenskej obchodnej inšpekcie (SOI), zo zahraničia, od orgánov činných v trestnom konaní, podľa rozhodnutia Dozornej rady ZSSK, Predstavenstva a generálneho riaditeľa ZSSK, Etickej rady, od odborových centrál, smerujúce na Kolektívnu zmluvu, ohrozujúce bezpečnosť cestujúcich, poukazujúce na nedodržiavanie zmluvného vzťahu – WGS, SBS, na základe rozhodnutie riaditeľa OIK.



ČLÁNOK 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Účel

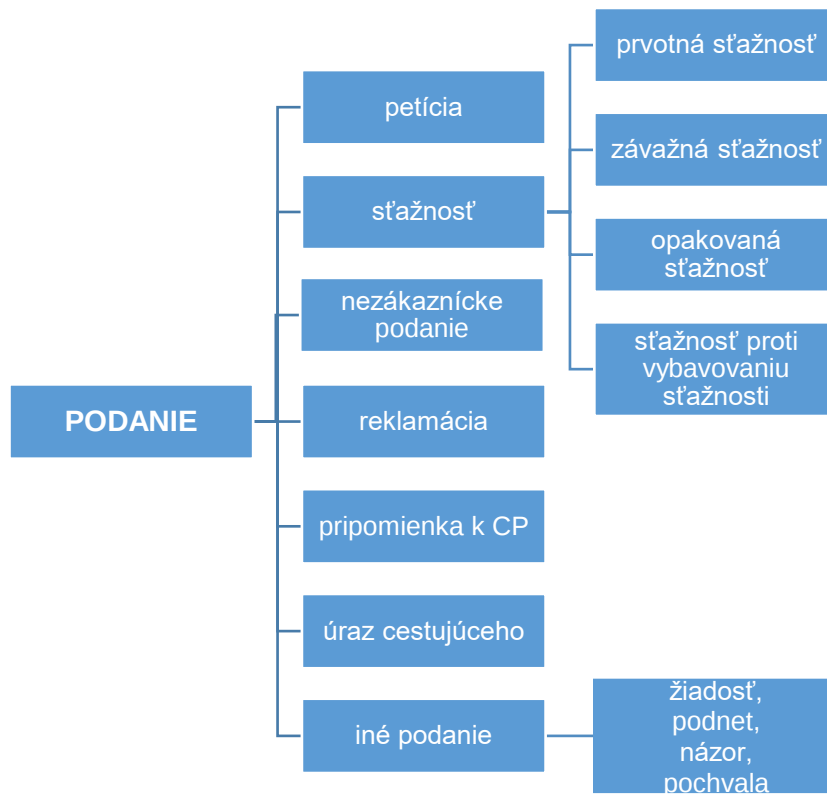
- 1.1.1. Smernica „Vybavovanie podaní“ (ďalej v texte len „smernica“) stanovuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania podaní.
- 1.1.2. Každá osoba má právo v zmysle Ústavy SR podať petíciu alebo sťažnosť. Toto právo nie je obmedzené štátnym občianstvom, vekom a ani spôsobilosťou na právne úkony.
- 1.1.3. Vybavovanie petícií je stanovené zákonom č. 85/1990 Zb. o petičnom práve, v znení zákona č. 242/1998 Z. z..
- 1.1.4. Postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, písomnom oznámení výsledku prešetrovania a prekontrolovania sťažnosti upravuje zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
- 1.1.5. Smernica je spracovaná v zmysle metodiky zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, v súlade s internou dokumentáciou ZSSK, STN EN 13 816 „Verejná osobná doprava“ (ďalej v texte len „EN 13 816“) a Nariadením Európskeho parlamentu a Rady ES č. 1371/2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (ďalej v texte len „Nariadenie 1371/2007 EP“).



ČLÁNOK 2. DRUH, FORMA, OBSAH A PREDMET PODANIA

2.1. Druh podania

Schéma č. 1 Grafické znázornenie druhu podaní



2.1.1. Petícia:

- podpisové hárky musia byť odovzdané osobne alebo doručené poštou,
- na podpisových hárkoch s názvom petície alebo textom, musí byť uvedené meno, priezvisko, úplná adresa trvalého pobytu a podpisy podporujúcich osôb,
- podpisové hárky musia byť priebežne číslované, ich počet musí podávateľ uviesť pod textom petície,
- ak má petícia vecné nedostatky, ktoré neumožňujú jej prešetrenie, vyzve sa podávateľ na ich odstránenie a poskytnutie doplňujúcich informácií,
- ak petičný výbor súčinnosť v stanovenom termíne neposkytne, nie je povinný petíciu vybaviť,
- výsledok prešetrenia petície písomne oznámi podávateľovi,
- petície **vybavuje OIK**.

**2.1.2. Prvotná sťažnosť:**

- a) všetky zapísané a odovzdané zákaznicke podania, pripomienky k CP, bez ohľadu na formu podania sa bezodkladne postupujú na odZP k zaevidovaniu do on-line databázy CE,
- b) tieto podania **vybavuje odZP**.

2.1.3. Závažná sťažnosť a opakovaná sťažnosť:

- a) závažná sťažnosť - ohrozenie bezpečnosti, ochrana pred nehodou, úrazy cestujúcich, životné prostredie,
- b) opakovaná sťažnosť - preverenie správnosti vybavenia prvotnej sťažnosti (preveruje sa priebeh a výsledok pôvodného prešetrenia, vrátane prijatých záverov a ich realizácie),
- c) sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti - nesúhlas s postupom pri vybavovaní predchádzajúcej sťažnosti,
- d) závažné sťažnosti, opakované sťažnosti, sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti eviduje v databáze CE a **vybavuje OIK**.

2.1.4. Nezákaznicke podania:

Všetky podania doručené od zamestnancov spoločnosti poukazujúce na nedostatky v oblasti pracovnej, mzdovej, porušenia Etického kódexu **vybavuje OIK**.

2.1.5. Reklamácie a odškodnenie:

Požiadavky zákazníkov na vrátenie sumy z PD v zmysle Prepravného poriadku ZSSK(resp. obchodných podmienok internetových PD) vo vnútroštátnej i medzinárodnej preprave a podania v zmysle Nariadenia 1371/2007 EP **vybavuje odZP**.

2.1.6. Pripomienky k CP:

Pripomienky k CP eviduje a **vybavuje odZP**.

2.2. Forma podania

Podanie musí byť písomné a možno ho podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.

2.2.1. Písomne

- a) doručené poštou,
- b) odovzdané osobne - zamestnancovi ZSSK v podateľni, ktorý potvrdí jeho prijatie.

2.2.2. Elektronicky

- a) doručené emailom,
- b) kontaktným formulárom.



2.3. Obsah podania

2.3.1. Podanie musí obsahovať

- a) identifikáciu podávateľa (meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, alebo názov a sídlo právnickej osoby, resp. meno, priezvisko a adresu osoby oprávnenej konať v jej mene),
- b) predmet podania (na aké nedostatky poukazuje a čoho sa podávateľ domáha),
- c) podanie v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis podávateľa.

2.3.2. Ak chýba identifikácia (zvyčajne pri podaniach zaslaných elektronicky- emailom), OU, ktorý podanie rieši vyzve podávateľa na jeho doplnenie, s termínom do 10 pracovných dní. Súčasne ho upozorní, že v prípade nedoplnenia údajov, bude podanie odložené. V prípade uvedenia iba telefónneho čísla podávateľa, podanie sa považuje za anonymné bez identifikácie podávateľa, telefonicky sa podávateľ nevyzýva.

2.3.3. Anonymné podania sa prešetrujú iba v prípade, ak obsahujú skutočnosti, ktoré upozorňujú na možné ohrozenie bezpečnosti železničnej dopravy resp., na závažné porušenie interných alebo právnych predpisov.

2.3.4. Podania, obsahom ktorých je osobné osočovanie a znevažovanie zamestnancov ZSSK, prípadne obsahujúce hanlivé výrazy a ktoré sa priečia dobrým mravom, budú zaevidované a odložené.

2.4. Predmet podania

2.4.1. Predmet podania sa posudzuje podľa obsahu, bez ohľadu na označenie podania.

2.4.2. Ak má podanie viac predmetov, ZSSK vybaví iba predmety vecne príslušné. Ostatné časti podania sa postúpia na vybavenie orgánu, alebo organizácii príslušnej na vybavenie, prípadne sa vrátia podávateľovi ako nevybavené.

2.4.3. Z predmetu podania musí jednoznačne vyplývať, čoho sa podávateľ domáha, resp. na aké nedostatky poukazuje.

2.4.4. V prípade, že predmet podania nie je jednoznačný, resp. podanie neobsahuje stanovené náležitosti, OU šetriaci podanie vyzve podávateľa o ich doplnenie.

ČLÁNOK 3. REALIZÁCIA VYBAVOVANIA PODANÍ

3.1. Centrálna evidencia podaní

3.1.1. On-line ročné databázy CE sa spracovávajú v programe Microsoft Office Access.

3.1.2. Databázy podaní sú kódované v štruktúre kritérií kvality v členení:

- a) prvotné zákaznicke podania, pripomienky k CP,
- b) závažné a opakované podania, nezákaznicke podania.

3.1.3. Databáza podaní obsahuje:

- a) poradové číslo podania,
- b) dátum doručenia,
- c) termín na vybavenie,



- d) dátum vybavenia,
- e) komu bolo podanie pridelené,
- f) identifikáciu podávateľa – meno, priezvisko,
- g) adresa podávateľa,
- h) predmet podania,
- i) stalo sa – dátum,
- j) číslo vlaku,
- k) TB,
- l) OU, meno a priezvisko zamestnanca voči ktorému podanie smeruje,
- m) zašpecifikovanie podľa kódov,
- n) forma doručenia,
- o) výsledok prešetrenia,
- p) prijaté opatrenie s termínom plnenia,
- q) dátum realizácie opatrenia,
- r) poznámka.

3.2. Lehota na vybavenie podaní

10 pracovných dní	- pre podávateľa k poskytnutiu spolupráce, - pre vyžiadanie dokumentov k úrazu cestujúceho, - na upovedomenie podávateľa o dôvodoch odloženia, - na postúpenie podania podľa vecnej príslušnosti, - na predloženie správy o plnení opatrení.
30 kalendárnych dní	- písomné oznámenie o vybavení prvej sťažnosti. - písomné oznámenie o zamietnutí, prípadne čiastočnom uznaní reklamácie, alebo žiadosti o odškodnenie, - poukázanie finančnej čiastky v prípade uznania reklamácie, alebo žiadosti o odškodnenie
90 kalendárnych dní	- vybavenie reklamácie podľa PP ZSSK, časť C 3.4.
60 pracovných dní	- písomné oznámenie o výsledku prešetrenia závažnej a opakovanej sťažnosti. - nezákaznícke podania. - písomné oznámenie o vybavení petície.

- 3.2.1. Lehota na vybavenie podania začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia, resp. po verifikovaní podania.
- 3.2.2. V prípade dožiadania údajov od podávateľa, lehota na vybavenie podania začína plynúť až po ich doručení.
- 3.2.3. V odôvodnenom prípade môže príslušný vedúci zamestnanec kompetentného OU lehotu pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa bezodkladne písomne oznámi podávateľovi s uvedením dôvodu.

3.3. Utajenie totožnosti podávateľa

- 3.3.1. Prípady utajenia totožnosti podávateľa:
 - a) ak o to podávateľ požiada,



b) ak je to v záujme šetrenia podania.

- 3.3.2. Pri šetrení sa používa jej odpis, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali podávateľa. Každý, komu je totožnosť podávateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- 3.3.3. Ak podávateľ požiadal o utajenie totožnosti, ale predmet podania neumožňuje jej šetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, OU o tom podávateľa upovedomí a súčasne ho poučí, že v šetrení bude pokračovať len vtedy, ak písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.

3.4. Súčinnosť

- 3.4.1. Organizačný útvar je povinný tomu, kto podanie prešetruje, poskytnúť informácie, údaje, doklady, vyjadrenia a iné písomnosti potrebné na vybavovanie podania, ako aj ďalšiu nevyhnutnú súčinnosť.
- 3.4.2. Pri prešetrovaní podania možno požadovať súčinnosť aj od iných osôb s ich súhlasom.

3.5. GDPR – ochrana osobných údajov

- 3.5.1 Odstúpenie podania tretím stranám je možné len na základe súhlasu podávateľa. V prípade, že podanie tento súhlas neobsahuje, vráti sa podávateľovi s uvedením dôvodu.

3.6. Odloženie podania

- 3.6.1 Organizačný útvar, ktorý podanie prešetruje, podanie odloží, ak:
- a) neobsahuje stanovené náležitosti, uvedené v bode č. 2.3.1. a č. 2.3.2. tohto dokumentu,
 - b) vo veci, ktorá je predmetom podania, koná súd, prokuratúra, alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
 - c) zistí, že podanie sa týka inej osoby, než ktorá ju podala,
 - d) od udalosti, ktorá je predmetom podania uplynulo v deň doručenia viac než 5 rokov,
 - e) ide o ďalšie opakované podanie s rovnakým predmetom podania od rovnakého podávateľa,
 - f) podávateľ v stanovenej lehote neposkytol spoluprácu,
 - g) ho podávateľ písomne vezme späť pred jeho vybavením.

3.7. Prešetrovanie podania

- 3.7.1 Pri prešetrovaní podania je nutné zamestnanca, proti ktorému smeruje predmet podania oboznámiť s jeho obsahom, v takom rozsahu a čase, aby prešetrovanie nemohlo byť zmarené. Umožní mu zaujať stanovisko k predmetu, predložiť doklady, informácie a potrebné údaje k prešetreniu.
- 3.7.2 Pri prešetrovaní sa vychádza z predmetu podania, bez ohľadu na podávateľa a toho proti komu podanie smeruje. Zisťuje sa skutočný stav veci a jeho súlad, alebo rozpor



so všeobecne záväznými právnymi predpismi a internou dokumentáciou, ako aj príčiny vzniku nedostatkov a ich následky.

- 3.7.3 Podanie nesmie prešetrovať ten, proti komu smeruje, zamestnanec, ktorý sa zúčastnil na činnosti predmetu podania a zaujatá osoba.
- 3.7.4 Podania viacerých osôb s rovnakým predmetom podania sa neprešetrujú. Podávateľ sa informuje o výsledku prešetrenia pôvodného podania.
- 3.7.5 Vedúci OU, na ktorého zamestnanca podanie smeruje, je povinný zabezpečiť materiálne, technické a personálne podmienky na jeho prešetrovanie. K podaniu sa musia vyjadriť všetci zamestnanci, ktorí mali vplyv na predmet podania. Formu prešetrenia (zápisničné vypočutie, písomné vyjadrenie dotknutých zamestnancov určí podľa závažnosti a obsahu podania OU, ktorý podanie šetrí.
- 3.7.6 Organizačný útvar, ktorý prešetruje podanie:
- a) požiada vedúceho OU o zápisničné vypočutie zamestnanca, voči ktorému smeruje predmet podania, resp. vlastnoručne podpísané vyjadrenie zainteresovaných zamestnancov k predmetu podania,
 - b) požiada vedúceho OU o stanovisko k predmetu podania, na základe výsledku vlastného prešetrenia,
 - c) rozhodne o opodstatnenosti podania,
 - d) požiada vedúceho OU, ktorého zamestnanec podanie zaviniť, o prijatie vlastných opatrení.
- Požadované podklady zašle vedúci OU prešetrujúcemu OU elektronicky a v prípade potreby písomne služobnou poštou.
- 3.7.7 V prípade, že zaslané podklady sú nedostatočné k uzatvoreniu podania, prešetrujúci OU požiada o ich doplnenie, resp. o opätovné prešetrovanie.

3.8 Uzatvorenie podania

3.8.1 Podanie je uzatvorené:

- a) odoslaním písomného oznámenia výsledku prešetrenia podávateľovi, v prípade viacerých osôb sa zašle na prvú identifikovanú adresu. V prípade reklamácie a žiadosti o odškodnenie len v prípade zamietnutia a čiastočného uznania.
- b) odložením, v zmysle ustanovenia bodu 3.6. tohto dokumentu,
- c) v odôvodnených prípadoch spracovaním zápisnice o prešetrovaní, ktorá obsahuje:
 - označenie prešetrujúceho OU,
 - predmet podania,
 - prešetrovaný OU,
 - obdobie prešetrenia,
 - preukázané zistenia,
 - dátum vyhotovenia,
 - mená a podpisy zamestnancov, ktorí podanie prešetrovali,
 - meno a podpis vedúceho prešetrovaného OU.



Ak vedúci prešetrovaného OU, pri oboznámení s obsahom zápisnice, odmietne zápisnicu podpísať, táto skutočnosť sa zaznamená do zápisnice.

3.8.2 Uzatvorenie podania vo vzťahu k podávateľovi:

- a) opodstatnené – každé podanie, v ktorom bol čo len jediný bod jej predmetu uzatvorený ako opodstatnený,
- b) neopodstatnené – každé podanie, v ktorom ani jediný bod jej predmetu nebol uzatvorený ako opodstatnený,
- c) nevyhodnotené – každé podanie, pri ktorom nie je možné objektívne dokázať pochybenie zamestnanca (tvrdenie proti tvrdeniu),
- d) odložené neprešetrením – v zmysle bodu 3.6. tohto dokumentu.

O spôsobe uzatvorenia podania rozhodne OU, ktorý podanie prešetril.

3.8.3 Povinnosti vedúceho OU v prípade opodstatnenej sťažnosti :

- a) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
- b) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- c) predložiť prijaté opatrenia OU prešetrojúcemu sťažnosť.

3.9 Archivácia

3.9.1 Archivácia záznamov z vybavovania podaní sa vykonáva v zmysle ustanovení Registratúrneho plánu a Registratúrneho poriadku ZSSK

ČLÁNOK 4. SPOLOČNÉ USTANOVENIA

- 4.1. Podanie adresované zamestnancovi OU je podaním ZSSK.
- 4.2. Každý zamestnanec ZSSK je povinný akékoľvek podanie prijať, bez ohľadu na jeho vecnú príslušnosť a odstúpiť k zaevidovaniu na odZP, resp. OIK
- 4.3. Každý zamestnanec ZSSK je povinný o skutočnostiach pri vybavovaní podaní zachovávať mlčanlivosť.
- 4.4. Podanie nesmie byť podnetom ani dôvodom k vyvodzovaniu dôsledkov, ktoré by podávateľovi spôsobili ujmu. Ak sa preukáže úmyselné poškodzovanie ZSSK má táto právo žiadať náhradu škody v zmysle platnej legislatívy.
- 4.5. Náklady, ktoré vznikli podávateľovi pri prešetrovaní podania, znáša podávateľ.
- 4.6. Náklady vzniknuté ZSSK pri prešetrovaní podania znáša ZSSK.
- 4.7. Kontrolu vybavovania podaní v zmysle ustanovení tejto smernice vykonávajú zamestnanci OIK.
- 4.8. Informácie a dokumentácia podania sa nesprístupňuje zamestnancom nezainteresovaným na vybavovaní podania. Zainteresovaným zamestnancom sa poskytnú len v prípade podpísania vyhlásenia v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z.
- 4.9. Povinnosťou všetkých OU je akékoľvek podanie prijaté v organizácii **odstúpiť príslušnému kompetentnému OU (odZP, resp. OIK) na evidenciu a riešenie.**

**ČLÁNOK 5. KÓDY PODANÍ V ŠTRUKTÚRE KRITÉRIÍ KVALITY STN EN 13 816**

A	DRUH PODANIA
1*	Petícia
11	Petícia – s legislatívnymi náležitosťami
12	Petícia – neúplné legislatívne náležitosti
2*	Sťažnosť
21	Prvotná sťažnosť
22	Prvotná sťažnosť – anonym
23	Závažná sťažnosť
24	Opakovaná sťažnosť
25	Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti
26	Sťažnosť viacerých sťažovateľov
3*	Nezákaznícke podanie
31	sťažnosť zamestnanca
4*	Reklamácia
41	Reklamácia cestovného
42	Reklamácia internetového PD
43	Reklamácia lôžka, ležadla, miestenky
5*	Pripomienky k CP (GVD)
51	Pripomienky k cestovnému poriadku
6*	Iné podania
61	Odškodnenie IC
62	Náhrada škody
63	Bezpečnosť cestujúcich – podnet
64	Dopyt, vyjadrenie, žiadosť, návrh, podnet
65	Pochvala, poďakovanie
66	Odškodnenie zmluvné vlaky
7*	Úraz cestujúceho



B	PREDMET
1*	Dostupnosť
11	Dostupnosť PD všeobecne (pokladňa, ZC, RP, prevádzkové hodiny)
12	Dostupnosť PD – internetový predaj (MT, predajný automat)
13	Dostupnosť a vhodnosť prepravy osôb so zníženou pohyblivosťou a ZPO
14	Dostupnosť PD – bezplatná preprava
15	Preukazy (neuznanie, nevybavenie preukazu, ISIC preukazy)
16	Dostupnosť služby WIFI
17	Služby vo vlaku – noviny, voda
18	Nesprávne vydaný PD
19	Dostupnosť služby (úschovne, preprava batožín a bicyklov, kuriér)
2*	Informácie
21	Dopravné informácie poskytované ŽSR (staničný rozhlas, svetelné tabule)
22	Dopravné informácie poskytované ZSSK (ZC, pokladne, elektronicky)
23	Dopravné informácie – sprevádzajúci personál IC vlaku
24	Dopravné informácie – sprevádzajúci personál (vlakový rozhlas, prípoje)
25	Dopravné informácie – KC
26	Informácie podávané v špecifických podmienkach (NU, mimoriadnosť)
27	Označovanie vlakových súprav (smerové tabule, čísla vozňov, miestenky), NAD
3*	Čas
31	Meškanie IC vlaku
32	Meškanie (porucha HDV, vozňa)
33	Meškanie (infraštruktúra, výluková činnosť)
34	Meškanie (strata prípoja)
35	Meškanie (MU – prírodná, zrážka)
36	Zvýšená frekvencia vo vlaku
4*	Starostlivosť o zákazníka
41	Charta práv cestujúcich
42	Správanie sa vlakového personálu IC
43	Správanie sa vlakového personálu
44	Správanie sa zamestnancov ZC, osobných pokladní
45	Správanie sa zamestnancov KC
46	Správanie sa kontrolného zamestnanca (KP, kontrolór – školiteľ)
47	Správanie sa zamestnanca voči zákazníkovi v objekte (etický kódex, disciplína)
48	Neochota zjednať nápravu (prijatť podanie, spísať úraz, poskytnúť informáciu)
49	Správanie sa zamestnanca WGS



5*	Pohodlie – kultúra cestovania
51	Vlaková súprava – čistota vozňa,
52	Vlaková súprava – kúrenie, klimatizácia, osvetlenie
53	Vlaková súprava IC – WC (porucha a čistota)
54	Vlaková súprava – WC
55	Vlaková súprava – ostatné technické nedostatky (dvere, okná, sedadlá a iné)
56	Reštauračné vozne (kultúra, čistota, služby)
57	Lôžkové a ležadlové vozne, autovlak (kultúra, čistota, služby)
58	Starý vozňový park
59	Nedodržanie radenia vlaku
6*	Bezpečnosť
61	Ochrana pred zločinom, trestná činnosť vo vlaku
62	Ochrana pred zločinom v objekte železnice
63	Ochrana pred nehodou (ohrozenie bezpečnosti vlakovej dopravy)
64	Ohrozenie bezpečnosti cestujúcej verejnosti
65	Preprava neprispôsobivých cestujúcich
66	Preprava psov, zvierat vo vlaku
7*	Dosah na životné prostredie
71	Znečistenie (ekologická havária), hluk, vibrácie a pod. vyvolané prevádzkou
8*	Pracovné a mzdové
81	Pracovný a mzdový pomer zamestnanca ZSSK (BOZP, prostredie, KZ, ZP, mzdy)
82	Pomery v organizácii ZSSK (finančné hospodárenie, inventarizácia)
83	Riadiaci zamestnanec ZSSK (zneužitie funkcie)
84	Protikorupčný program (legalizácia príjmov z trestnej činnosti, verejné obstarávanie)
9*	Ostatné
91	Pochvala zamestnanca UO (osobný pokladník...)
92	Pochvala zamestnanca UO (KC)
93	Pochvala zamestnanca UP (vlakový personál, ...)
94	Pochvala iného zamestnanca ZSSK
95	Ostatný nešpecifický predmet podania



C	SPÔSOB UZATVORENIA
1*	Opodstatnené – interná opodstatnenosť
11	Opodstatnené, uzavreté na ZSSK
12	Akceptovaná pripomienka k CP
2*	Opodstatnené – externá opodstatnenosť
21	Opodstatnené, uzatvorené na ŽSR
22	Opodstatnené, zmluvný partner (WGS)
23	Opodstatnené, uzatvorené na cudzí vplyv, NU, MU
3*	Neopodstatnené
31	Neopodstatnené všetky predmety
32	Neakceptovaná pripomienka k CP
4*	Nevyhodnotené
41	Tvrdenie proti tvrdeniu
42	Nedostatok dôkazov
5*	Odložené neprešetrovaním
51	Odložené, neprešetrované podanie
6*	Odstúpené
61	Odstúpené z dôvodu nepríslušnosti
7*	Pochvala
71	Pochvala na zamestnanca



	FORMA DORUČENIA
10	Písomne
11	MDV SR, Kancelária prezidenta SR, Úrad vlády SR, NKÚ SR
12	Orgán činný v trestnom konaní, polícia
13	DR, Predstavenstvo, generálny riaditeľ ZSSK,
14	Etický kódex
15	Odborové organizácie
16	Doručené osobne
20	Elektronicky
21	formulár na web stránke
22	MDV SR, Kancelária prezidenta SR, Úrad vlády SR, NKÚ SR
23	Orgán činný v trestnom konaní, polícia
24	DR, Predstavenstvo, generálny riaditeľ ZSSK
25	Etický kódex
26	Odborové organizácie
30	Iná forma doručenia (záznamník, masmédiá)

Článok 6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

Dňom nadobudnutia účinnosti smernice sa ruší platnosť Smernice pre vybavovanie podaní 2_04_OIK_v7 s účinnosťou od 01.01.2018.