



ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO  
NÁRODNÝ DOPRAVCA



SPRÁVA O KVALITE SLUŽIEB | 2023-2024

**SPRÁVA**  
o činnosti z hľadiska kvality služieb  
za roky 2023-2024

V Bratislave, 27.6.2025

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>4</b>
<b>1. ŠTANDARDY KVALITY</b> .....	<b>5</b>
1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality pre roky 2023-2024 .....	5
<b>2. INFORMÁCIE A CESTOVNÉ LÍSTKY</b> .....	<b>12</b>
2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty .....	12
2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniciach.....	12
2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarífach a nástupištiach .....	13
2.4. Možnosti zakúpenia cestovných lístkov .....	13
2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby s obmedzenou pohyblivosťou.....	15
<b>3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV</b> .....	<b>16</b>
3.1. Meškania.....	16
3.2. Narušenia.....	18
<b>4. ODRIEKNU Tie SPOJOV</b> .....	<b>21</b>
<b>5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH</b> .....	<b>21</b>
<b>6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV</b> .....	<b>23</b>
<b>7. VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB</b> .....	<b>25</b>
<b>8. POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBÁM S OBMEDZENOU POHYBLIVOSŤOU</b> .....	<b>26</b>
8.1. Používané postupy pomoci.....	26
8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodná a vnútroštátna preprava) .....	27
8.3. Diskusie o pomoci a asistenčných službách s relevantnými partnermi.....	28

## ÚVOD

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. (ďalej v texte len „ZSSK“) je národný dopravca, ktorý poskytuje komplexné služby vo verejnom záujme a zabezpečuje mobilitu obyvateľstva v rámci celého Slovenska.

Strategickým cieľom ZSSK je byť moderným a efektívnym dopravcom, ktorý je lídrom v mobilite a v prístupe k cestujúcim.

Kvalitu svojich produktov, služieb a procesov ZSSK sleduje a vyhodnocuje prostredníctvom stanovených ukazovateľov, získaných priamo v procese realizácie produktov a služieb. Zlepšovaním procesov súčasne naplňa požiadavky Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (ES) č. 2021/782 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

Štandardy kvality stanovujú požadovanú úroveň kvality poskytovaných služieb voči zákazníkom. Ukazovatele plnenia štandardov ako nástroj monitorovania miery kvality sú konkrétne a merateľné. Zodpovednosť za ich plnenie je priradená vlastníkom procesov, podieľajúcim sa na činnostiach súvisiacich so zabezpečovaním dopravného a prepravného procesu.

Rozhodujúcim faktorom smerom do vnútra spoločnosti (interné prostredie) je systém a kvalita riadenia ZSSK. To si vyžaduje zavádzať do praxe nové metódy riadenia a zmeny v prístupoch. Základným cieľom je zvyšovať efektívnosť, výkonnosť a kvalitu produktov ZSSK.

Zavedený integrovaný manažérsky systém zahŕňa viacero koordinovaných aktivít, prostredníctvom ktorých sa usmerňuje a riadi zlepšovanie kvality zabezpečovaných činností.

Integrovaný manažérsky systém v rokoch 2023 a 2024 zahŕňal certifikované oblasti:



### SM kvality, podľa normy ISO 9001

- ✓ prevádzkovanie vlakov diaľkovej dopravy vnútroštátneho významu kategórie IC, R 6xx, R 8xx na všetkých tratiach,
- ✓ predaj cestovných dokladov,
- ✓ realizácia vzdelávania zamestnancov,



### SM BOZP, podľa normy ISO 45001

- ✓ prevádzkovanie osobnej dopravy na železničnej dráhe.

## 1. ŠTANDARDY KVALITY

### 1.1. Prehľad a vyhodnotenie štandardov kvality pre roky 2023-2024

V nasledujúcich tabuľkách je uvedený prehľad jednotlivých štandardov kvality s vyhodnotením ich plnenia:

#### OBLASŤ 1: INFORMÁCIE A CESTOVNÉ LÍSTKY

##### Štandard č. 1

##### Predaj cestovných lístkov (CL) - internetový predaj CL za rok 2023

<i>Popis: Podiel (%) tržieb prostredníctvom internetového predaja CL z celkových tržieb za predané CL vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave</i>	
plán: 35,00 %	skutočnosť: <b>40,50 %</b>
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>

**V roku 2023:** rozšírenie ponuky produktov a služieb:

- Výber miesta z grafického rezervačného systému ČD a ÖBB
- Úprava informačných hlášok pri nákupe CL
- Podpora Firebase Cloud Messaging (informácie o rôznych udalostiach prostredníctvom notifikácií)
- Rozšírenie nákupu o medzinárodné regionálne produkty ZSSK – MÁV-START a GYSEV, ZSSK – ÖBB a ZSSK – PKP
- Predaj medzinárodných cestovných dokladov Košice – Mukačevo
- Zavedenie predaja v MApp, predaj sieťových CL SIEŤOVÝ LÍSTOK VYSOKÉ TATRY, SIEŤOVÝ LÍSTOK NA BICYKEL A BATOŽINU, SIEŤOVÝ LÍSTOK SLOVAK

Zároveň boli v priebehu roku 2023 do produkcie postupne implementované aj ďalšie rozvojové požiadavky, ako je pridanie nových funkcionalít pre vyhľadávanie vlakových staníc s využitím GPS, vylepšenie načítavania vyhľadaných spojení z dôvodu vyššieho komfortu používateľov MApp a pod.

##### Predaj cestovných lístkov (CL) – internetový predaj CL za rok 2024

<i>Popis: Podiel (%) tržieb prostredníctvom internetového predaja CL z celkových tržieb za predané CL vo vnútroštátnej a medzinárodnej preprave</i>	
plán: 46,60 %	skutočnosť: <b>45,70 %</b>
Výsledok plnenia štandardu	<b>NESPLNENÝ</b>

Plán na rok 2024 počítal so zavedením servisného poplatku, avšak ten bol implementovaný až začiatkom roka 2025, čo malo vplyv na dosiahnutie stanoveného cieľa.

**V roku 2024:** zlepšenie kvality informovania cestujúcich – dostupnosť dopravných informácií v reálnom čase:

- **Projekt ORANŽOVÁ VLNA:** poskytovanie informácií týkajúcich sa k ceste zákazníka a automatizácia ich zdieľania v elektronickej podobe:
  - výluky – informácie o výlukových opatreniach
  - odrieknutie vlaku
  - zmena radenia vlaku, nezariadenia vozňa
  - meškanie vlaku – spresnenie údajov, informácia o nástupišti

- **Zriadenie služby eTCD** – ETCD (Electronic Ticket Control Database) – Otvorená platforma Medzinárodnej železničnej únie UIC pre výmenu dát o predaji a vrátení internetových cestovných lístkov (ITD), ktorá rozširuje možnosti predaja do zahraničia v multilaterálnom kontexte.
- On-line služba pre zdieľanie informácií o cestovnom lístku s cudzími železnicami, ako:
  - funkcia identifikácie cestovného lístka o precestovaní
  - funkcia vyhodnotenia platnosti cestovného lístka – rýchla informácia
  - zoznam všetkých kontrol cestovného lístka – detailné informácie

**Predaj ITD prostredníctvom tretích strán** – ZSSK pristupuje k realizácii podnikateľského zámeru postupnej integrácie predaja cestovných lístkov do systémov a aplikácií externých partnerov.

## OBLASŤ 2: PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

### Štandard č. 2

#### Plnenie celkového dopravného výkonu za rok 2023

<i>Popis: Plnenie (% plnenia) celkového produktívneho objednaného dopravného výkonu</i>	
plán: 99,00 % – 100,00 %	skutočnosť: <b>99,68 %</b>
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>

#### Plnenie celkového dopravného výkonu za rok 2024

<i>Popis: Plnenie (% plnenia) celkového produktívneho objednaného dopravného výkonu</i>	
plán: 99,00 % – 100,00 %	skutočnosť: <b>99,54 %</b>
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>

### Štandard č. 3

#### Miera presnosti – osobná doprava celkom za rok 2023

<i>Popis: Podiel (%) plnenia miery presnosti vlakov, uvedených v grafikone, jazdiacich načas</i>	
plán: 93,00 %	skutočnosť: <b>83,18 %</b>
Výsledok plnenia štandardu	<b>NESPLNENÝ</b>

#### Komentár:

Na neplnení GVD sa podieľali najmä:

- výluková činnosť ŽSR v počte 456 845 prípadov, vrátane prechodných obmedzení traťovej rýchlosti a sledov vlakov počas výlukových prác vo výške 1 027 029 minút,
- nezaradené dôvody, a to sledy vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 216 762 prípadov vo výške 878 048 minút,
- čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 101 573 prípadov vo výške 699 205 minút,
- za ZSSK sa na neplnení v najväčšom rozsahu podieľala zvýšená frekvencia cestujúcich v počte 266 942 prípadov vo výške 349 381 minút.

Vplyv nezaradených príčin, ktorých dôsledok nebolo možné odstrániť konaním dopravcu, za rok 2023 dosiahol 5,05 %, t. j. presiahol hranicu 3 % z celkového počtu minút meškania vlakov osobnej dopravy dopravcu, čím bola splnená podmienka neuplatnenia sankcie zo strany MD SR voči ZSSK za nedosiahnutie minimálneho percenta plnenia absolútneho GVD vlakov osobnej dopravy realizovaných podľa Zmluvy (príloha č. 3 – Štandardy vlakov a kvalitatívne parametre, bod 7. Presnosť a bezpečnosť vlakov).

#### Miera presnosti – osobná doprava celkom za rok 2024

<i>Popis: Podiel (%) plnenia miery presnosti vlakov, uvedených v grafíkone, jazdiacich načas</i>	
plán: 93,00 %	skutočnosť: <b>87,29 %</b>
Výsledok plnenia štandardu	<b>NESPLNENÝ</b>

#### Komentár:

Na neplnení GVD sa predovšetkým podieľali:

- výluková činnosť ŽSR v počte 310 997 prípadov, vrátane prechodných obmedzení traťovej rýchlosti a sledov vlakov počas výlukových prác vo výške 733 124 minút,
- nezaradené dôvody, a to sledy vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 187 605 prípadov vo výške 728 691 minút,
- čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 79 403 prípadov vo výške 502 254 minút,
- za ZSSK sa na neplnení v najväčšom rozsahu podieľala zvýšená frekvencia cestujúcich v počte 211 742 prípadov vo výške 272 538 minút.

Vplyv nezaradených príčin, ktorých dôsledok nebolo možné odstrániť konaním dopravcu, za rok 2024 dosiahol 6,22 %, t. j. presiahol hranicu 3 % z celkového počtu minút meškania vlakov osobnej dopravy dopravcu, čím bola splnená podmienka neuplatnenia sankcie zo strany MD SR voči ZSSK za nedosiahnutie minimálneho percenta plnenia absolútneho GVD vlakov osobnej dopravy zmysle ZoDSVZ (Príloha č. 3 – Štandardy vlakov a kvalitatívne parametre, bod 7. Presnosť a bezpečnosť vlakov).

#### Štandard č. 4

#### Plnenie GVD medzinárodných vlakov za rok 2023

<i>Popis: Podiel (%) plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR</i>	
plán: 93,00 %	skutočnosť: <b>88,90 %</b>
Výsledok plnenia štandardu	<b>NESPLNENÝ</b>

#### Plnenie GVD medzinárodných vlakov za rok 2024

<i>Popis: Podiel (%) plnenia GVD medzinárodných vlakov na sieti ŽSR</i>	
plán: 93,00 %	skutočnosť: <b>90,26 %</b>
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>

Štandard č. 4.1	<b>Celkové priemerné meškanie spojov v diaľkovej a regionálnej doprave v roku 2023</b>	
	<i>Popis: Podiel (%) zmeškaných vlakov do cieľovej stanice nad 5' z celkového počtu vlakov v každej kategórii (diaľkové – SC, EC, EN, IC, Ex, RJ, rjx, R, RR, ER, jet, regionálne – REX, Zr, Os)</i>	
	plán: diaľkové vlaky 10,00 % regionálne vlaky 10,00 %	skutočnosť: diaľkové vlaky <b>39,64 %</b> regionálne vlaky <b>17,41 %</b>
	Výsledok plnenia štandardu	<b>NESPLNENÝ</b>
	<b>Celkové priemerné meškanie spojov v diaľkovej a regionálnej doprave v roku 2024</b>	
	<i>Popis: Podiel (%) zmeškaných vlakov do cieľovej stanice nad 5' z celkového počtu vlakov v každej kategórii (diaľkové – SC, EC, EN, IC, Ex, RJ, rjx, R, RR, ER, jet, regionálne – REX, Zr, Os)</i>	
plán: diaľkové vlaky 10,00 % regionálne vlaky 10,00 %	skutočnosť: diaľkové vlaky <b>31,28 %</b> regionálne vlaky <b>12,69 %</b>	
Výsledok plnenia štandardu	<b>NESPLNENÝ</b>	
Štandard č. 4.2	<b>Percentuálny podiel meškaní spôsobených vyššou mocou za rok 2023</b>	
	<i>Popis: Podiel (%) nezaradených príčin, ktorých dôsledok nebolo možné odvrátiť konaním dopravcu z celkového počtu minút meškania vlakov osobnej dopravy dopravcu, ktoré sú považované za zmeškané</i>	
	plán: viac ako 3 %	skutočnosť: <b>5,05 %</b>
	Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>
	<b>Percentuálny podiel meškaní spôsobených vyššou mocou za rok 2024</b>	
	<i>Popis: Podiel (%) nezaradených príčin, ktorých dôsledok nebolo možné odvrátiť konaním dopravcu z celkového počtu minút meškania vlakov osobnej dopravy dopravcu, ktoré sú považované za zmeškané</i>	
plán: viac ako 3 %	skutočnosť: <b>6,22 %</b>	
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>	
Štandard č. 4.3	<b>Percento spojov s meškaním pri príchode za rok 2023</b>	
	<i>Popis: Podiel (%) meškaní vlakov pri odchode z celkového počtu vedených vlakov osobnej dopravy dopravcu</i>	
	plán: 5 %	skutočnosť: <b>14,14 %</b>
	Výsledok plnenia štandardu	<b>NESPLNENÝ</b>
	<b>Percento spojov s meškaním pri príchode za rok 2024</b>	
	<i>Popis: Podiel (%) meškaní vlakov pri odchode z celkového počtu vedených vlakov osobnej dopravy dopravcu</i>	
plán: 5 %	skutočnosť: <b>10,95 %</b>	
Výsledok plnenia štandardu	<b>NESPLNENÝ</b>	
Štandard č. 4.4	<b>Percento spojov s meškaním pri príchode za rok 2023:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• percento meškaní v trvaní OD 6 minút a menej ako 60 minút</li> <li>• percento meškaní v trvaní od 60 do 119 minút</li> <li>• percento meškaní v trvaní 120 minút a viac</li> </ul>	
	<i>Popis: Podiel (%) meškaní vlakov pri odchode z celkového počtu vedených vlakov osobnej dopravy dopravcu rozčlenených podľa výšky meškania</i>	
	plán: 5,0 % 0,5 % 0,1 %	skutočnosť: <b>19,84 %</b> skutočnosť: <b>0,30 %</b> skutočnosť: <b>0,07 %</b>
	Výsledok plnenia štandardu	<b>NESPLNENÝ</b>



**Percento spojov s meškaním pri príchode za rok 2024:**

- percento meškaní v trvaní OD 6 minút a menej ako 60 minút
- percento meškaní v trvaní od 60 do 119 minút
- percento meškaní v trvaní 120 minút a viac

*Popis: Podiel (%) meškaní vlakov pri odchode z celkového počtu vedených vlakov osobnej dopravy dopravcu rozčlenených podľa výšky meškania*

plán: 5,0 %	skutočnosť: <b>14,67 %</b>
0,5 %	skutočnosť: <b>0,29 %</b>
0,1 %	skutočnosť: <b>0,06 %</b>

Výsledok plnenia štandardu **NESPLNENÝ**

**Štandard č. 5****Miera spoľahlivosti - osobná doprava celkom za rok 2023**

*Popis: Podiel (%) prevádzkovaných východiskových vlakov z celkového zmluvne dohodnutého počtu východiskových vlakov*

plán: 99,00 % skutočnosť: **99,78 %**

Výsledok plnenia štandardu **SPLNENÝ**

**Miera spoľahlivosti - osobná doprava celkom za rok 2024**

*Popis: Podiel (%) prevádzkovaných východiskových vlakov z celkového zmluvne dohodnutého počtu východiskových vlakov*

plán: 99,00 % skutočnosť: **99,78 %**

Výsledok plnenia štandardu **SPLNENÝ**

**OBLASŤ 3: ODRIEKNU Tie SPOJOV****Štandard č. 6****Odrieknutie spojov za rok 2023**

*Popis: Podiel (%) odrieknutých východiskových vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny ZSSK z celkového počtu východiskových vlakov medzinárodnej dopravy podľa platného GVD*

plán: 1,00 % skutočnosť: **0,02 %**

Výsledok plnenia štandardu **SPLNENÝ**

**Odrieknutie spojov za rok 2024**

*Popis: Podiel (%) odrieknutých východiskových vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny ZSSK z celkového počtu východiskových vlakov medzinárodnej dopravy podľa platného GVD*

plán: 1,00 % skutočnosť: **0,01 %**

Výsledok plnenia štandardu **SPLNENÝ**

**Štandard č. 6.1****Odrieknutie spojov v diaľkovej a regionálnej doprave za rok 2023**

*Popis: Podiel (%) odrieknutých vlakov z celkového počtu plánovaných vlakov v každej kategórii (diaľkové – SC, EC, EN, IC, Ex, RJ, rjx, R, RR, ER, jet, regionálne – REX, Zr, Os)*

plán: 1,00 % skutočnosť: diaľkové vlaky 0,51 %  
regionálne vlaky 0,86 %

Výsledok plnenia štandardu **SPLNENÝ**

**Odrieknutie spojov v diaľkovej a regionálnej doprave za rok 2024**

*Popis: Podiel (%) odrieknutých vlakov z celkového počtu plánovaných vlakov v každej kategórii (diaľkové – SC, EC, EN, IC, Ex, RJ, rjx, R, RR, ER, jet, regionálne – REX, Zr, Os)*

plán: 1,00 % skutočnosť: diaľkové vlaky 1,00 %  
regionálne vlaky 0,84 %

Výsledok plnenia štandardu **SPLNENÝ**

<b>Štandard č. 6.2</b>	<p><b>Odrieknutie spojov v diaľkovej a regionálnej doprave spôsobené vyššou mocou za rok 2023</b></p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2"><i>Popis: Podiel (%) odrieknutých vlakov z celkového počtu plánovaných vlakov v každej kategórii (diaľkové – SC, EC, EN, IC, Ex, RJ, rjx, R, RR, ER, jet, regionálne – REX, Zr, Os)</i></td> </tr> <tr> <td>plán: 0,5 %</td> <td>skutočnosť: diaľkové vlaky 0,02 % regionálne vlaky 0,14 %</td> </tr> <tr> <td>Výsledok plnenia štandardu</td> <td style="text-align: center;"><b>SPLNENÝ</b></td> </tr> </table> <p><b>Odrieknutie spojov v diaľkovej a regionálnej doprave spôsobené vyššou mocou za rok 2024</b></p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2"><i>Popis: Podiel (%) odrieknutých vlakov spôsobených vyššou mocou z celkového počtu plánovaných vlakov v každej kategórii (diaľkové – SC, EC, EN, IC, Ex, RJ, rjx, R, RR, ER, jet, regionálne – REX, Zr, Os)</i></td> </tr> <tr> <td>plán: 0,5 %</td> <td>skutočnosť: diaľkové vlaky 0,31 % regionálne vlaky 0,06 %</td> </tr> <tr> <td>Výsledok plnenia štandardu</td> <td style="text-align: center;"><b>SPLNENÝ</b></td> </tr> </table>	<i>Popis: Podiel (%) odrieknutých vlakov z celkového počtu plánovaných vlakov v každej kategórii (diaľkové – SC, EC, EN, IC, Ex, RJ, rjx, R, RR, ER, jet, regionálne – REX, Zr, Os)</i>		plán: 0,5 %	skutočnosť: diaľkové vlaky 0,02 % regionálne vlaky 0,14 %	Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>	<i>Popis: Podiel (%) odrieknutých vlakov spôsobených vyššou mocou z celkového počtu plánovaných vlakov v každej kategórii (diaľkové – SC, EC, EN, IC, Ex, RJ, rjx, R, RR, ER, jet, regionálne – REX, Zr, Os)</i>		plán: 0,5 %	skutočnosť: diaľkové vlaky 0,31 % regionálne vlaky 0,06 %	Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>
<i>Popis: Podiel (%) odrieknutých vlakov z celkového počtu plánovaných vlakov v každej kategórii (diaľkové – SC, EC, EN, IC, Ex, RJ, rjx, R, RR, ER, jet, regionálne – REX, Zr, Os)</i>													
plán: 0,5 %	skutočnosť: diaľkové vlaky 0,02 % regionálne vlaky 0,14 %												
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>												
<i>Popis: Podiel (%) odrieknutých vlakov spôsobených vyššou mocou z celkového počtu plánovaných vlakov v každej kategórii (diaľkové – SC, EC, EN, IC, Ex, RJ, rjx, R, RR, ER, jet, regionálne – REX, Zr, Os)</i>													
plán: 0,5 %	skutočnosť: diaľkové vlaky 0,31 % regionálne vlaky 0,06 %												
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>												
<b>OBLASŤ 4: ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH</b>													
<b>Štandard č. 7</b>	<p><b>Čistota a komfort dopravných prostriedkov za rok 2023</b></p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2"><i>Popis: Podiel (%) zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia</i></td> </tr> <tr> <td>plán: 95,00 %</td> <td>skutočnosť: <b>99,89 %</b></td> </tr> <tr> <td>Výsledok plnenia štandardu</td> <td style="text-align: center;"><b>SPLNENÝ</b></td> </tr> </table> <p><b>Čistota a komfort dopravných prostriedkov za rok 2024</b></p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2"><i>Popis: Podiel (%) zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia</i></td> </tr> <tr> <td>plán: 95,00 %</td> <td>skutočnosť: <b>99,87 %</b></td> </tr> <tr> <td>Výsledok plnenia štandardu</td> <td style="text-align: center;"><b>SPLNENÝ</b></td> </tr> </table>	<i>Popis: Podiel (%) zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia</i>		plán: 95,00 %	skutočnosť: <b>99,89 %</b>	Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>	<i>Popis: Podiel (%) zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia</i>		plán: 95,00 %	skutočnosť: <b>99,87 %</b>	Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>
<i>Popis: Podiel (%) zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia</i>													
plán: 95,00 %	skutočnosť: <b>99,89 %</b>												
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>												
<i>Popis: Podiel (%) zistených zhodných výkonov čistenia dopravných prostriedkov voči plánu výkonov čistenia</i>													
plán: 95,00 %	skutočnosť: <b>99,87 %</b>												
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>												
<b>OBLASŤ 5: PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV</b>													
<b>Štandard č. 8</b>	<p><b>Index celkovej spokojnosti zákazníkov za rok 2023</b></p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2"><i>Popis: Hodnota indexu celkovej spokojnosti pravidelne cestujúcich je stanovená z hodnoty indexu pravidelne cestujúci Os/REX a hodnoty pravidelne cestujúci R/IC</i></td> </tr> <tr> <td>plán: 63 %</td> <td>skutočnosť: <b>63,9 %</b></td> </tr> <tr> <td>Výsledok plnenia štandardu</td> <td style="text-align: center;"><b>SPLNENÝ</b></td> </tr> </table> <p><b>Index celkovej spokojnosti zákazníkov za rok 2024</b></p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2"><i>Popis: Hodnota indexu celkovej spokojnosti pravidelne cestujúcich je stanovená z hodnoty indexu pravidelne cestujúci Os/REX a hodnoty pravidelne cestujúci R/IC</i></td> </tr> <tr> <td>plán: 64 %</td> <td>skutočnosť: <b>64,8 %</b></td> </tr> <tr> <td>Výsledok plnenia štandardu</td> <td style="text-align: center;"><b>SPLNENÝ</b></td> </tr> </table>	<i>Popis: Hodnota indexu celkovej spokojnosti pravidelne cestujúcich je stanovená z hodnoty indexu pravidelne cestujúci Os/REX a hodnoty pravidelne cestujúci R/IC</i>		plán: 63 %	skutočnosť: <b>63,9 %</b>	Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>	<i>Popis: Hodnota indexu celkovej spokojnosti pravidelne cestujúcich je stanovená z hodnoty indexu pravidelne cestujúci Os/REX a hodnoty pravidelne cestujúci R/IC</i>		plán: 64 %	skutočnosť: <b>64,8 %</b>	Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>
<i>Popis: Hodnota indexu celkovej spokojnosti pravidelne cestujúcich je stanovená z hodnoty indexu pravidelne cestujúci Os/REX a hodnoty pravidelne cestujúci R/IC</i>													
plán: 63 %	skutočnosť: <b>63,9 %</b>												
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>												
<i>Popis: Hodnota indexu celkovej spokojnosti pravidelne cestujúcich je stanovená z hodnoty indexu pravidelne cestujúci Os/REX a hodnoty pravidelne cestujúci R/IC</i>													
plán: 64 %	skutočnosť: <b>64,8 %</b>												
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>												
<b>OBLASŤ 6: VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB</b>													
<b>Štandard č. 9</b>	<p><b>Skvalitnenie služieb poskytovaných zákazníkom za rok 2023</b></p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2"><i>Popis: Podiel (%) opodstatnených podaní z viny ZSSK z celkového počtu podaní</i></td> </tr> <tr> <td>plán: &lt; 50,00%</td> <td>skutočnosť: <b>21,64 %</b></td> </tr> <tr> <td>Výsledok plnenia štandardu</td> <td style="text-align: center;"><b>SPLNENÝ</b></td> </tr> </table>	<i>Popis: Podiel (%) opodstatnených podaní z viny ZSSK z celkového počtu podaní</i>		plán: < 50,00%	skutočnosť: <b>21,64 %</b>	Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>						
<i>Popis: Podiel (%) opodstatnených podaní z viny ZSSK z celkového počtu podaní</i>													
plán: < 50,00%	skutočnosť: <b>21,64 %</b>												
Výsledok plnenia štandardu	<b>SPLNENÝ</b>												

**Skvalitnenie služieb poskytovaných zákazníkom za rok 2024**

*Popis: Podiel (%) opodstatnených podaní z viny ZSSK z celkového počtu podaní*

plán: < 50,00%

skutočnosť: **18,85 %**

Výsledok plnenia štandardu

**SPLNENÝ**

**OBLASŤ 7: POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBÁM S OBMEDZENOU POHYBLIVOSŤOU (A DISKUSIE O TEJTO POMOCI SO ZASTUPITEĽSKÝMI ORGANIZÁCIAMI A V RELEVANTNOM PRÍPADE SO ZÁSTUPCAMI OSÔB SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSÔB SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU**
**Štandard č. 10**
**Zabezpečenie prepravy zdravotne postihnutým osobám a osobám s obmedzenou pohyblivosťou za rok 2023**

*Popis: Podiel (%) počtu zrealizovaných žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb OZP zo strany ZSSK z celkového počtu žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb*

plán: 80,00 %

skutočnosť: **95,53 %**

Výsledok plnenia štandardu

**SPLNENÝ**

**Zabezpečenie prepravy zdravotne postihnutým osobám a osobám s obmedzenou pohyblivosťou za rok 2024**

*Popis: Podiel (%) počtu zrealizovaných žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb OZP zo strany ZSSK z celkového počtu žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb*

plán: 80,00 %

skutočnosť: **96,54 %**

Výsledok plnenia štandardu

**SPLNENÝ**

## 2. INFORMÁCIE A CESTOVNÉ LÍSTKY

Zvýšenie kvalitatívnych parametrov poskytovaných služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti poskytovania informácií a vybavovania cestujúcich cestovnými lístkami (CL), zabezpečuje spoločnosť dodržiavaním pracovných profilov zamestnancov prvého kontaktu a uplatňovaním moderných a perspektívnych trendov v spôsobe predaja CL.

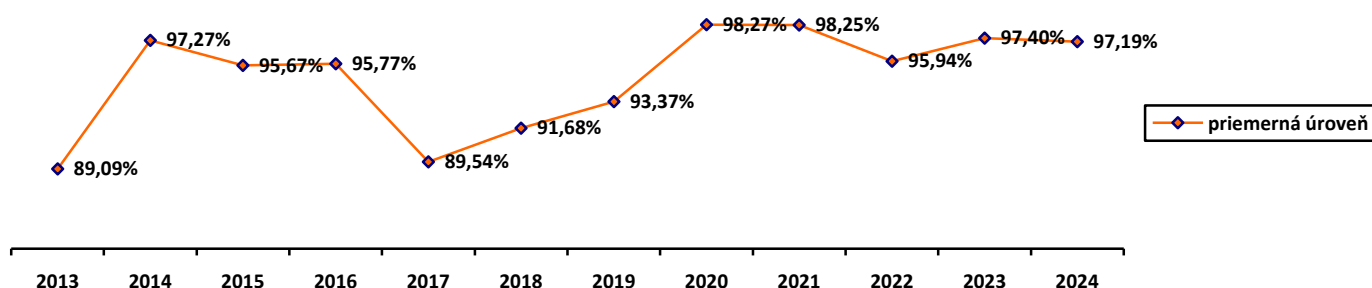
### 2.1. Poskytovanie cestovných informácií počas cesty

Vo vlakoch osobnej prepravy prevádzkovaných spoločnosťou sú cestovné informácie počas cesty poskytované zákazníkom:

- osobne prostredníctvom sprevádzajúceho personálu,
- prostredníctvom vlakového rozhlasu (v závislosti od disponibility príslušného technického vybavenia),
- písomnou formou: informačné plagáty, vývesky,
- v elektronickej forme na elektronickej adrese: [info@slovakrail.sk](mailto:info@slovakrail.sk)
- online portál spoločnosti: [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk) a ŽSR: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk)
- online chat na portáli spoločnosti [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk)
- prostredníctvom mobilnej aplikácie Ideme vlakom
- informácie o polohe a pohybe vlakov online: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk)
- formou SMS správy prostredníctvom mobilného telefónu,
- prostredníctvom zákazníckej linky na tel. č.: 18 188 (+421 24 48 58 188),
- audio/vizuálna forma (informačné tabule, informačný elektronický systém...).

Dostupnosť informácií cestujúcim je podporovaná službami kontaktného centra (KC) nepretržite 24 hodín denne. Zákaznícke volania sú vybavované podľa určených časových mier a priemerná úroveň tejto služby „service level“ dosiahla v roku 2023 hodnotu 97,40 % a v r. 2024 97,19 %.

**Graf č. 1.: Úroveň Service levelu**



Na účely vyhľadávania vlakových spojení sú pre zákazníkov k dispozícii knižné cestovné poriadky (CP). Zmeny CP sú vyhradené a vydávajú sa k stanoveným termínom, mimoriadne zmeny sa oznamujú výveskami na staniách, resp. na internetovej stránke ZSSK.

### 2.2. Spracovávanie požiadaviek o poskytnutie informácií na staniách

Pred samotnou cestou ponúkame zákazníkom na železničných staniách (ŽST) informácie (o prípojoch, spojeniach, najvýhodnejších ponukách ZSSK a pod. prostredníctvom:

- siete pracovísk prvého kontaktu – osobné pokladnice (OP),
- siete zákazníckych centier (ZC) – nadštandardné vybavenie zákazníkov,
- informačných tabúľ, vývesiek rôznych foriem (plagáty, letáky k jednotlivým zákazníckym ponukám a pod.),
- informačného elektronického systému.

Požadované informácie na ŽST sa spracovávajú osobným rozhovorom (ZC), písomnou formou (elektronická pošta), telefonickou formou (KC, ZC, OP) a vizuálnou formou (informačné tabule, plagáty, letáky).

Otváracia doba pracovísk je prispôsobovaná potrebám zákazníkov v záujme skvalitňovania našich služieb a flexibilnej reakcie na dopyt v oblasti vybavenia zákazníkov PD. Ak nie je nástupná ŽST cestujúceho vybavená distribučným kanálom, cestujúcim je vždy poskytnutá informácia o možnostiach zakúpenia CL.

### 2.3. Poskytovanie informácií o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach

Informácie o cestovných poriadkoch, tarifách a nástupištiach sa poskytujú zákazníkovi nasledovne:

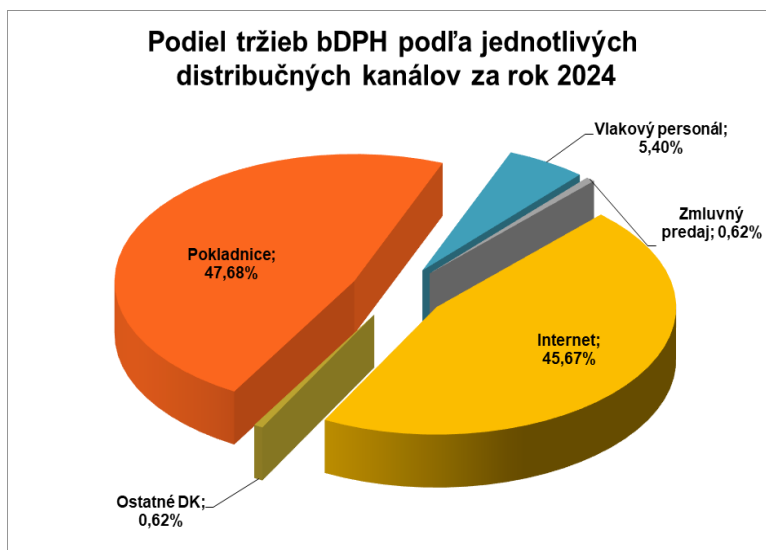
- v elektronickej forme na elektronickej adrese [info@slovakrail.sk](mailto:info@slovakrail.sk)
- prostredníctvom on-line portálu: ZSSK: [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk) a ŽSR: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk)
- online chatovanie na portáli spoločnosti [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk)
- prostredníctvom mobilnej aplikácie Ideme vlakom
- prostredníctvom informácie o polohe a pohybe vlakov online: [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk)
- prostredníctvom zákazníckej linky na tel. č.: 18 188 (+421 24 48 58 188),
- v knižnej forme CP,
- audio/vizuálnou formou (informačné tabule, informačný el. systém),
- osobne prostredníctvom sprevádzajúceho personálu spoločnosti počas cesty vo vlaku alebo siete pracovísk prvého kontaktu: ZC a OP na ŽST,
- písomnou formou: informačné plagáty, vývesky.

### 2.4. Možnosti zakúpenia cestovných lístkov

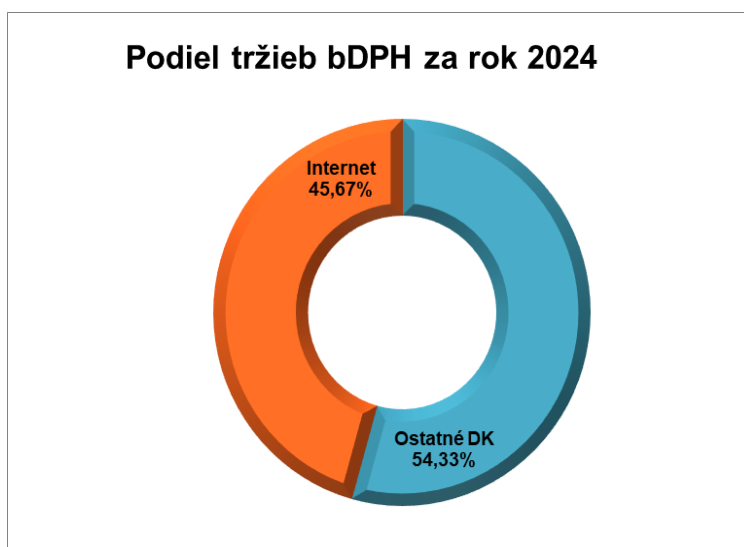
K zakúpeniu CL majú zákazníci k dispozícii sieť distribučných kanálov:

- **kontaktný distribučný kanál – osobné pokladnice vybavené:**
  - systémom komplexného vybavenia cestujúcich (KVC) ktorý umožňuje zakúpenie vnútroštátnych i medzinárodných CL, rezerváciu na konkrétne miesto na sedenie a zakúpenie ležadlových, lôžkových lístkov, príplatkov na vlaky vyššej kategórie a pod.
  - nová prenosná osobná pokladnica v tarifnom bode nPOP TaBo uvedené zariadenia umožňujú zakúpenie len vnútroštátnych CL, pre oblasť medzinárodnej prepravy umožňujú len zakúpenie medzinárodných CL na vybrané relácie a malý pohraničný styk s ČD, zariadenia nemajú možnosť výdaja rezervácií.
- **elektronické a doplnkové distribučné kanály – moderné formy predaja CL:**
  - E-shop (predaj CL prostredníctvom webovej stránky [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk) a mobilnej aplikácie Ideme vlakom, ktorú je možné stiahnuť cez Google Play a App Store priamo do mobilného telefónu, tabletu ...),
  - SMS ticketing (systém predaja lístkov prostredníctvom SMS cez mobilný telefón alebo prostredníctvom KC),
  - prenosná osobná pokladnica vo vlaku nPOP Vlak,
  - samoobslužný výpravný systém (SVS) so stanovenou zodpovednosťou za nástup do vlaku s už zakúpeným CL na strane cestujúceho,
  - mobilný automat STADLER výdaj vybraných druhov CL na tratiach TEŽ/OŽ.

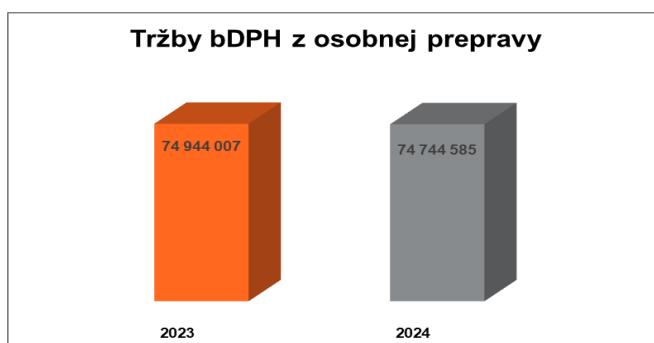
**Graf 2:** Podiel tržieb z predaja CL cez jednotlivé distribučné kanály (mimo cudzích železničných podnikov)



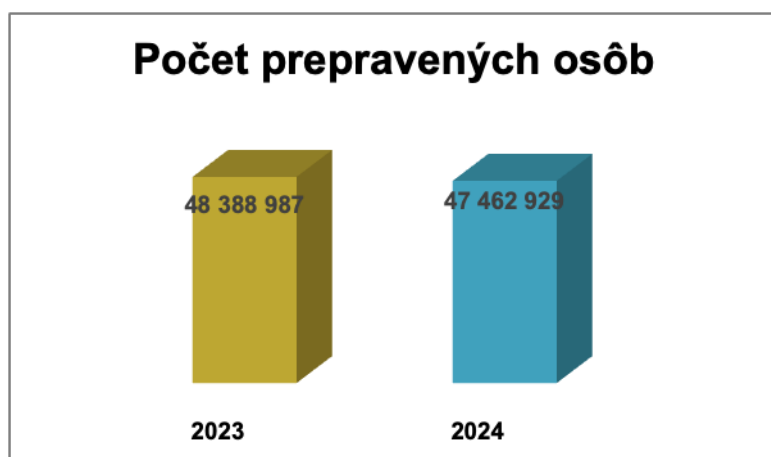
**Graf 3:** Podiel tržieb bez DPH z predaja CL cez internet (spolu s mobilnou aplikáciou) v porovnaní s ostatnými distribučnými kanálmi



**Graf 4:** Tržby bez DPH z osobnej prepravy za rok 2023 a 2024



Graf 5: Počet prepravených osôb za roky 2023 a 2024



Graf 6: Počet vydaných cestovných lístkov za roky 2023 a 2024



## 2.5. Poskytovanie informácií pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby obmedzenou pohyblivosťou

Informácie o dostupnosti služieb a podmienkach prepravy pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby s obmedzenou pohyblivosťou (OZP) vrátane kontaktu na Kontaktné centrum (KC) sú zverejnené v cestovnom poriadku, prepravnom poriadku a na každej ŽST prostredníctvom informačných vývesiek. Na neobsadených ŽST sa nachádza informácia o najbližšej ŽST, v ktorej je možnosť poskytnutia pomoci pri nástupe a výstupe OZP do a z vlaku. On-line informácie sú dostupné na webovej stránke [www.zssk.sk](http://www.zssk.sk) a prostredníctvom KC telefonickou aj elektronickou formou nepretržite 24 hod. denne.

Zabezpečovanie prepravy tejto špecifickej zákazníckej skupiny je riešené internou dokumentáciou a postupmi vypracovanými v súlade s platnou legislatívou EÚ.

Preprava OZP je zabezpečená prostredníctvom KC v spolupráci s partnerom služby – správcom infraštruktúry ŽSR. Rezervácia a cestovné lístky pre OZP sa poskytujú bez dodatočných poplatkov.

### 3. PRESNOSŤ SPOJOV A VŠEOBECNÉ ZÁSADY O NARUŠENIACH SPOJOV

Poskytovaním kvalitných a spoľahlivých služieb orientovaných na potreby zákazníka a trhu plní spoločnosť jeden zo základných strategických cieľov „Zabezpečenie trvalého zvyšovania spokojnosti zákazníkov a zlepšovania výkonnosti spoločnosti“.

Pre zabezpečovanie strategických cieľov je špecifickým produktom grafikon vlakovej dopravy (GVD)/cestovný poriadok. Spoločnosť má definované procesy na realizáciu tohto produktu a vypracovanú internú dokumentáciu v zmysle kritérií kvality STN EN 13 816, ktoré pri posudzovaní kvality verejnej osobnej dopravy vychádzajú z kategórií (použiteľnosť, dostupnosť, informácie, čas, starostlivosť o zákazníka, pohodlie, bezpečnosť, dosah na životné prostredie), ktoré reprezentujú pohľad zákazníkov na poskytované služby.

Vyhodnocovanie a preskúmanie plnenia GVD je vykonávané príslušnými organizačnými útvarmi (OU) na základe stanovených kritérií a z pohľadu plnenia definovaných požiadaviek ako aj identifikovania problémových oblastí a ich riešení.

**Tabuľka č. 1: Prehľad plnenia GVD podľa kategórií osobných vlakov.**

Kategória vlaku (vrátane EC, IC vlakov)	% plnenia r. 2014	% plnenia r. 2015	% plnenia r. 2016	% plnenia r. 2017	% plnenia r. 2018	% plnenia r. 2019	% plnenia r. 2020	% plnenia r. 2021	% plnenia r. 2022	% plnenia r. 2023	% plnenia r. 2024
Medzištátne rýchliky	79,39	90,50	89,80	85,14	81,12	78,99	75,40	76,70	78,70	78,00	80,06
Vnútroštátne rýchliky	84,25	80,90	82,33	80,61	78,48	73,67	79,74	75,00	72,55	65,41	74,48
Zrýchlené a osobné vlaky	92,81	91,46	93,62	92,46	90,95	89,88	91,70	90,69	89,01	84,84	88,87
<b>Osobná doprava celkom</b>	<b>91,88</b>	<b>90,48</b>	<b>92,93</b>	<b>91,55</b>	<b>89,91</b>	<b>88,54</b>	<b>90,57</b>	<b>89,48</b>	<b>87,54</b>	<b>83,18</b>	<b>87,29</b>

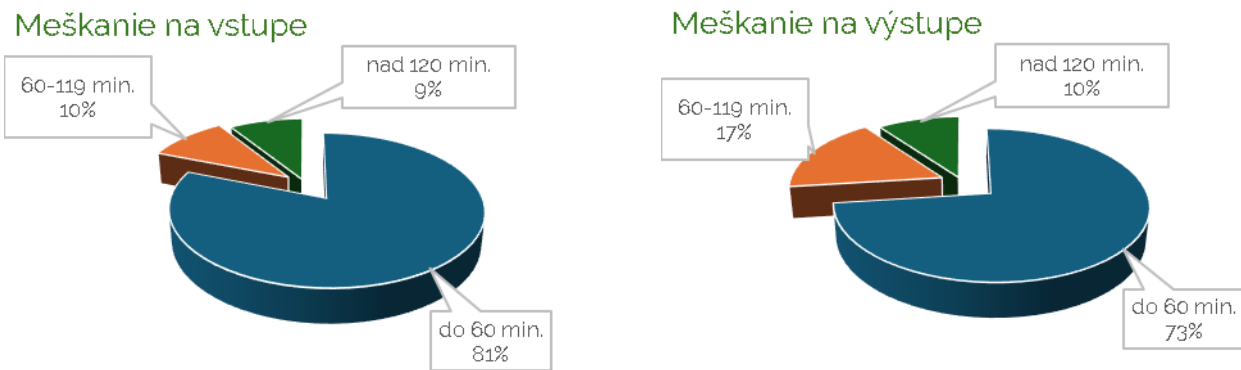
#### 3.1. Meškania

**Tabuľka č. 2.1: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2023**

Mesiac meškania	na vstupe	na výstupe	do 60 min. na vstupe	60 - 119 min. na vstupe	120 a viac min. na vstupe	do 60 min. na výstupe	60 - 119 min. na výstupe	120 a viac min. na výstupe	na sieti ŽSR
január	4095	7476	3748	79	268	5842	1072	562	3381
február	5210	9849	4424	468	318	7529	1951	369	4639
marec	6118	14623	5263	538	317	10681	3453	489	8505
Apríl	6084	13965	5382	372	330	9657	3488	820	7881
Máj	6081	12817	5077	498	506	9580	2339	898	6736
Jún	6341	14033	5201	982	158	11281	1498	1254	7692
júl	6531	10549	5297	705	529	8409	1335	805	4018
august	6548	11312	4882	513	1153	6526	1630	3156	4764
september	4703	6951	4095	608	0	5481	1306	164	2248
október	5498	9745	5027	471	0	7211	1881	653	4247
november	5873	13303	4560	274	1039	9324	1574	2405	7430
december	6970	7596	4069	1294	1607	4435	1288	1873	626
<b>sumár</b>	<b>70052</b>	<b>132219</b>	<b>57025</b>	<b>6802</b>	<b>6225</b>	<b>95956</b>	<b>22815</b>	<b>13448</b>	<b>62167</b>



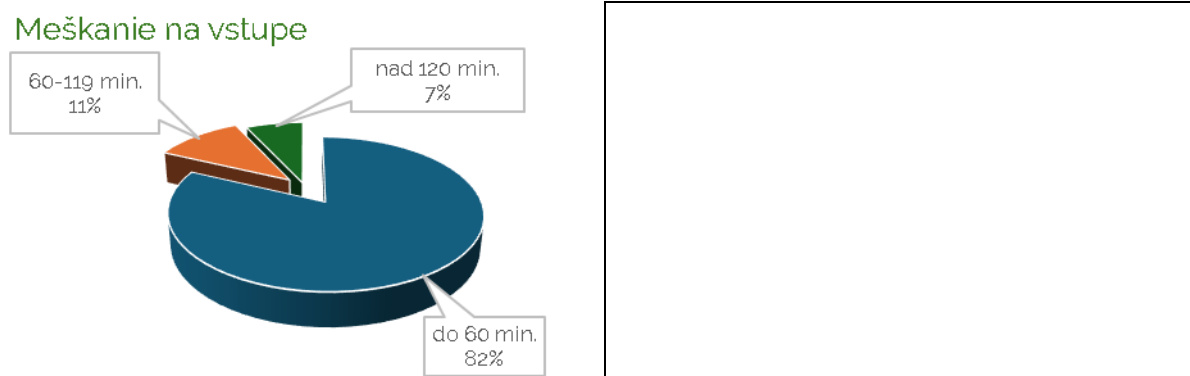
**Graf č. 7: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2023**



**Tabuľka č. 2.2: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2024**

Mesiac meškania	na vstupe	na výstupe	do 60 min. na vstupe	60 - 119 min. na vstupe	120 a viac min. na vstupe	do 60 min. na výstupe	60 - 119 min. na výstupe	120 a viac min. na výstupe	na sieti ŽSR
január	6275	7460	5457	659	159	5060	2118	282	1185
február	3903	4770	3416	365	122	3030	1129	611	867
marec	4540	6322	4035	175	330	4393	1451	478	1782
apríl	4202	4259	3427	398	377	2828	983	448	57
máj	5039	8241	4152	620	267	4471	1885	1885	3202
jún	5612	11718	4719	749	144	5504	3673	2541	6106
júl	7486	17619	4144	1938	1404	8772	6577	2270	10133
august	5213	14126	4183	495	535	8492	4062	1572	8913
september	6836	15548	5662	1009	165	10287	3691	1570	8712
október	6170	15049	5722	448	0	10424	3736	889	8879
november	6611	13992	5525	459	627	9449	2883	1660	7381
december	5290	8698	4653	354	283	5166	2328	1204	3408
<b>sumár</b>	<b>67177</b>	<b>127802</b>	<b>55095</b>	<b>7669</b>	<b>4413</b>	<b>77876</b>	<b>34516</b>	<b>15410</b>	<b>60625</b>

**Graf č. 8: Prehľad meškania medzištátnych vlakov za rok 2024**



### 3.2. Narušenia

**Nárastom za rok 2023 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za osobnú dopravu vo výške 83,18%.**

Na neplnení absolútneho GVD sa podieľali najmä

- výluková činnosť ŽSR v počte 456 845 prípadov, vrátane prechodných obmedzení traťovej rýchlosti a sledov vlakov počas výlukových prác vo výške 1 027 029 minút,
- nezaradené dôvody, a to sledy vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 216 762 prípadov vo výške 878 048 minút,
- čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 101 573 prípadov vo výške 699 205 minút,
- za ZSSK sa na neplnení v najväčšom rozsahu podieľala zvýšená frekvencia cestujúcich v počte 266 942 prípadov vo výške 349 381 minút.

Percento plnenia podielového GVD vlakov osobnej dopravy ZSSK nárastom za rok 2023 bolo dosiahnuté vo výške 97,60 %.

ZSSK sa na neplnení podielového GVD podieľala najmä z nasledovných dôvodov:

- zvýšená frekvencia cestujúcich v počte 266 942 prípadov vo výške 349 381 minút,
- prekročenie jazdných časov v počte 126 843 prípadov vo výške 179 241 minút,
- poruchy HKV v počte 9 414 prípadov vo výške 90 964 minút.

**Nárastom za rok 2024 bolo dosiahnuté absolútne plnenie GVD celkom za osobnú dopravu vo výške 87,29 %.**

Na neplnení GVD sa podieľali predovšetkým:

- výluková činnosť ŽSR v počte 310 997 prípadov, vrátane prechodných obmedzení traťovej rýchlosti a sledov vlakov počas výlukových prác vo výške 733 124 minút,
- nezaradené dôvody, a to sledy vlakov (okrem výlukovej činnosti) v počte 187 605 prípadov vo výške 728 691 minút,
- čakanie prípojných vlakov na zmeškané vlaky do výšky čakacích časov (vrátane NAD) v počte 79 403 prípadov vo výške 502 254 minút.

Percento plnenia podielového GVD vlakov osobnej dopravy ZSSK nárastom za rok 2024 bolo dosiahnuté vo výške 98,32 %.

- za ZSSK sa na neplnení v najväčšom rozsahu podieľala zvýšená frekvencia cestujúcich v počte 211 742 prípadov vo výške 272 538 minút.

#### Vplyvy na plnenie GVD v roku 2023:

	typ meškania	meškanie v min.	kód
6 najčastejších dôvodov meškaní – v zmysle číselníka dôvodov meškaní pre VOD (vrátane najčastejšieho dôvodu meškania za ZSSK)	sled vlakov	878 048	kód 12.0+13.0
	prípoj	699 205	kód 15.0
	sled vlakov počas výlukových prác	549 485	kód 33.1+33.2
	prekročenie jazdných časov z dôvodov výlukových činností	477 544	kód 31.0
	obrat	416 389	kód 16.0
	zvýšená frekvencia	349 381	kód 22.0

### výluková činnosť

- najvýraznejšou mierou sa na plnení GVD podieľali koridorové výluky na traťovom úseku Žilina – Púchov a výluky na traťovom úseku Zvolen – Šurany, z dôvodu výrazného zníženia priepustnosti tohto traťového úseku boli niektoré osobné vlaky odrieknuté a nahradené autobusovou dopravou (NAD).
- Šaštín Stráže – Kúty, elektrifikácia Bánovce nad Ondavou – Humenné,
- elektrifikácia Moldava nad Bodvou – Košice, Čadca – Návsí,

### nehody a mimoriadne udalosti, iné vplyvy

Časté výkyvy počasia, najmä silný vietor a búrky, spôsobovali negatívny vplyv na infraštruktúru (spadnuté stromy zasahujúce do priechodového prierezu, poruchy TV) a obmedzenia prevádzky na tratiach.

#### Vplyvy na plnenie GVD v roku 2024:

	typ meškania	meškание v min.	kód
6 najčastejších dôvodov meškaní – v zmysle číselníka dôvodov meškaní pre VOD (vrátane najčastejšieho dôvodu meškania za ZSSK)	sled vlakov	728 691	kód 12.0+13.0
	prípoj	502 254	kód 15.0
	sled vlakov počas výlukových prác.	413 096	kód 33.1+33.2
	obrat	343 478	kód 16.0
	prekročenie jazdných časov z dôvodov výlukových činností	320 028	kód 31.0
	zvýšená frekvencia	272 538	kód 22.0

### výluková činnosť

- najvýraznejšou mierou sa na plnení GVD podieľali koridorové výluky na traťovom úseku Žilina – Púchov a výluky na traťovom úseku Zvolen – Šurany, z dôvodu výrazného zníženia priepustnosti tohto traťového úseku boli niektoré osobné vlaky odrieknuté a nahradené autobusovou dopravou (NAD),
- Šaštín Stráže – Kúty, elektrifikácia Bánovce nad Ondavou – Humenné,
- elektrifikácia Moldava nad Bodvou – Košice, Nová Baňa – Hronský Beňadik,
- Žilina – Rajec.

### nehody a mimoriadne udalosti, iné vplyvy

Časté výkyvy počasia, najmä silný vietor a búrky, spôsobovali negatívny vplyv na infraštruktúru (spadnuté stromy zasahujúce do priechodového prierezu, poruchy TV) a obmedzenia prevádzky na tratiach.

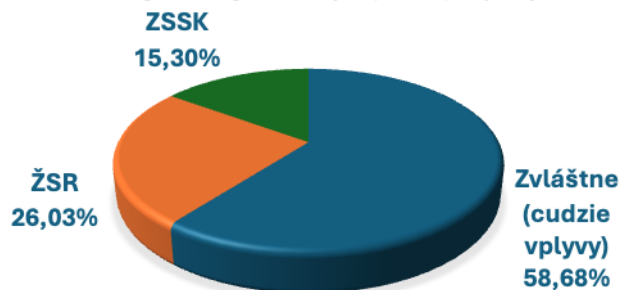
#### Tabuľka č. 3.1: Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD za rok 2023

Zodpovednosť za narušenie GVD	Počet prípadov		Počet minút		Podiel na celkovom meškaní z počtu	
	vlaky SC, EC, EN, Ex, R, RR, ER	spolu	vlaky SC, EC, EN, Ex, R, RR, ER	spolu	prípadov (%)	minút (%)
					spolu	spolu
ZSSK	147 296	415 591	257 930	715 433	25,85	15,30
Zvláštne, resp. cudzie vplyvy	151 897	674 404	594 890	2 744 063	41,95	58,68
ŽSR	215 044	517 456	497 833	1 217 169	32,19	26,03
<b>Spolu</b>	<b>514 237</b>	<b>1 607 451</b>	<b>1 350 653</b>	<b>4 676 665</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Poznámka:** Tabuľka obsahuje počty prípadov zmeškania vlakov a nie počty zmeškaných vlakov po príchode do cieľovej stanice.

**Graf č. 9.1:** Podiel zodpovednosti za narušenie GVD – osobná doprava celkom za rok 2023

### PODIEL NA MEŠKANÍ (Z MINÚT) ZA OBDOBIE 01.-12.2023

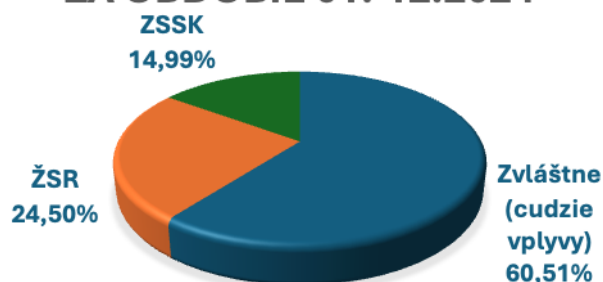

**Tabuľka č. 3.2:** Prehľad zodpovednosti za narušenie GVD za rok 2024

Zodpovednosť za narušenie GVD	Počet prípadov		Počet minút		Podiel na celkovom meškaní z počtu	
	vlaky SC,EC,EN, Ex, R, RR, ER	spolu	vlaky SC,EC,EN, Ex, R, RR, ER	spolu	prípadov (%)	minút (%)
					spolu	spolu
ZSSK	130 097	328 526	232 175	573 944	25,15	14,99
Zvláštne, resp. cudzie vplyvy	173 908	603 365	637 951	2 317 192	46,19	60,51
ŽSR	158 437	374 475	404 391	938 022	28,67	24,50
<b>Spolu</b>	<b>462 442</b>	<b>1 306 366</b>	<b>1 274 517</b>	<b>3 829 158</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Poznámka:** Tabuľka obsahuje počty prípadov zmeškania vlakov a nie počty zmeškaných vlakov po príchode do cieľovej stanice.

**Graf č. 9.2:** Podiel zodpovednosti za narušenie GVD - osobná doprava celkom za rok 2024

### PODIEL NA MEŠKANÍ (Z MINÚT) ZA OBDOBIE 01.-12.2024



#### 4. ODRIEKNU Tie SPOJOV

Prevádzkyschopnosť vlakovej dopravy je zabezpečovaná nepretržite 24 hodín denne na celej sieti, v spolupráci s partnermi zo ŽSR a ZSSK CARGO.

Kritériom je zabezpečenie ročnej miery spoľahlivosti z celkového zmluvne dohodnutého počtu východiskových vlakov a podiel (%) odrieknutých východiskových vlakov medzinárodnej dopravy zo SR z viny spoločnosti.

Počet prípadov rušenia vlakových spojov je vo všeobecnosti nízky, najmä vďaka prevádzkovej zálohe mobilných prostriedkov, operatívne mu riadeniu dispečerského aparátu, údržbárskej základni, nastavenému systému riešenia mimoriadnych, havarijných a núdzových situácií.

V prípade mimoriadností pre cestujúcich zabezpečujeme odklonovú vozbu, prepravu náhradnou vlakovou súpravou, prípadne náhradnou autobusovou dopravou, s cieľom prepraviť ich do cieľovej stanice, prípadne im alternatívne ponúknuť ubytovanie.

#### 5. ČISTOTA ŽELEZNIČNÉHO PARKU A ZARIADENÍ NA STANICIACH

Plán čistenia ŽKV vychádzal z platných štandardov vlakov, obehov ŽKV a schválených technologických postupov. Objednávanie výkonov čistenia bolo realizované na základe kvartálnych objednávok v zmysle uzavretých rámcových dohôd. Rozdiely medzi plánom a skutočnosťou boli spôsobené zmenami, ktoré nie je možné vopred naplánovať (výluky, mimoriadnosti, zmeny radenia vlakov, krátenie súprav, odriekanie vlakov).

Kvalita čistenia je sledovaná náhodnou kontrolou po čistení. V prípade zistenia nedostatkov sú tieto riešené v zmysle platných dokumentov ZSSK zrážkou z ceny čistenia a uplatnením sankcií voči dodávateľom.

Strojové umývanie skriň ŽKV na stabilných umývačoch v Košiciach a v Bratislave sa vykonávalo podľa platných harmonogramov. Po zimnom období a pri nadmernom znečistení boli skrine umývané ručne. V zimných mesiacoch bolo objednané strojové čistenie skriň vybraných súprav medzištátnych vlakov ZSSK raz týždenne v ŽST Praha Jih a v ŽST Bohumín na náklady ZSSK. Rovnako v ŽST Praha Jih a v ŽST Bohumín prebieha celoročne vyprázdňovanie fekálnych nádrží vybraných súprav ZSSK na náklady ZSSK.

Technické vybavenie pracovísk technicko-hygienickej údržby (THÚ) hlavne v oblasti plnenia vodou, vyprázdňovania uzavretých systémov WC, čistenia interiéru, ako aj skriň ŽKV neumožňuje predovšetkým v zimnom období v plnej miere realizáciu potrebných úkonov. Taktiež časť vozidlového parku neumožňuje plnenie vody v zimnom období z dôvodu jej zamrznutia. S ohľadom na postupnú modernizáciu parku ŽKV si aktuálny stav pracovísk vyžaduje obnovu vo všetkých regiónoch. Aktuálne sa pracuje na spustení troch stredísk THÚ (Nové Zámky, Zvolen a Humenné) do prevádzky a projekčná príprava ďalších dvoch, ktoré situáciu v oblasti čistenia ŽKV výrazne zlepšia.

**Tabuľka č. 4.1: Prehľad počtu plánovaného a skutočne vykonaného čistenia ŽKV ZSSK za rok 2023**

rok 2023		Košice		Zvolen		Žilina		Bratislava		Spolu	
		Plán	Skut.	Plán	Skut.	Plán	Skut.	Plán	Skut.	Plán	Skut.
Vozňové hospodárstvo	PČ (ks)	51 444	50 551	10 647	9 417	35 004	34 817	67 027	66 111	164 122	160 896
	RČ (ks)	57 046	51 160	17 787	15 122	37 547	36 972	87 648	85 767	200 028	189 021
	RČp (ks)	9 888	10 044	0	0	116	87	0	0	10 004	10 131
	Čst.(ks)	29 316	31 803	15 655	13 964	19 608	21 113	0	1 348	64 579	68 228
	GČ (ks)	181	194	87	48	0	0	0	0	268	242
	VČ (ks)	1 760	1 497	729	620	717	449	2 733	2 461	5 939	5 027
	ČS -R (ks)	1 425	1 682	25	0	206	11	1 857	1 836	3 513	3 529
	ČS -S (ks)	13 713	12 681	0	0	0	0	9 383	9 471	23 096	22 152
Rušňové hospodárstvo	PČ (ks)	23 448	24 276	16 514	16 044	27 621	21 351	39 898	34 599	107 481	96 270
	RČ (ks)	24 903	21 986	5 895	6 322	11 974	8 392	34 734	31 443	77 506	68 143
	RČp (ks)	0	0	0	0	520	0	0	0	520	0
	Čst.(ks)	8 744	11 167	0	0	19 149	26 711	0	1 284	27 893	39 162
	GČ (ks)	0	4	141	111	0	0	0	0	141	115
	VČ (ks)	1 194	778	797	487	1 350	752	1 169	562	4 510	2 579
	ČS -R (ks)	1 075	459	498	404	417	222	1 285	962	3 275	2 047
	ČS -S (ks)	0	0	0	0	0	0	517	1 204	517	1 204

Legenda:

VH – vozňové hospodárstvo

RH – rušňové hospodárstvo

PČ – prevádzkové čistenie

RČ – redukované čistenie

RČp – redukované čistenie s umytím podlahy

Čst – čistenie v stanici a počas jazdy vlaku

GČ – generálne čistenie

VČ – veľké čistenie

ČS-R – čistenie skriň ručné

ČS-S – čistenie skriň strojné

V roku 2023 bolo plnenie plánu výkonov čistenia na 96,27 %. Znížené percento plnenia bolo zapríčinené aj obmedzenými podmienkami pre čistenie ŽKV a to najmä na pracoviskách, kde sa stavajú strediská THÚ. Z pohľadu kvality poskytovaných služieb zákazníkom bolo v roku 2023 podiel zhodných výkonov 99,89 %

**Tabuľka č. 4.2: Prehľad počtu plánovaného a skutočne vykonaného čistenia ŽKV ZSSK za rok 2024**

rok 2024		Košice		Zvolen		Žilina		Bratislava		Spolu	
		Plán	Skut.	Plán	Skut.	Plán	Skut.	Plán	Skut.	Plán	Skut.
Vozňové hospodárstvo	PČ (ks)	44 864	43 670	8 550	6 783	39 112	37 187	56 392	55 827	148 918	143 467
	RČ (ks)	42 476	42 149	18 588	12 692	42 362	37 061	67 239	64 296	170 665	156 198
	RČp (ks)	9 945	9 492	0	0	0	0	0	0	9 945	9 492
	Čst.(ks)	51 842	52 207	5 642	10 343	4 382	50 482	8 683	9 304	109 993	122 336
	GČ (ks)	180	177	92	53	0	0	0	2	272	232
	VČ (ks)	2 200	1 752	576	433	576	320	3 094	2 469	6 446	4 974
	ČS -R (ks)	1 790	2 349	0	0	245	15	1 930	1 366	3 965	3 730
	ČS -S (ks)	13 050	11 963	0	0	0	0	8 105	6 341	21 155	18 304
Rušňové hospodárstvo	PČ (ks)	25 982	24 026	17 824	18 185	31 109	32 830	45 208	40 963	120 123	116 004
	RČ (ks)	20 279	13 400	7 719	10 048	24 280	26 672	34 979	33 763	87 257	83 883
	RČp (ks)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Čst.(ks)	23 420	23 964	528	1 095	18 654	16 614	19 827	19 226	62 429	60 899
	GČ (ks)	0	7	147	122	0	0	0	0	147	129
	VČ (ks)	1 180	525	654	486	1 224	997	1 419	681	4 477	2 689
	ČS -R (ks)	1 080	625	553	476	449	237	1 422	925	3 504	2 263
	ČS -S (ks)	0	5	0	0	0	0	1 614	1 184	1 614	1 189

Legenda:

VH – vozňové hospodárstvo

RH – rušňové hospodárstvo

PČ – prevádzkové čistenie

RČ – redukované čistenie

RČp – redukované čistenie s umytím podlahy

Čst – čistenie v stanici a počas jazdy vlaku

GČ – generálne čistenie

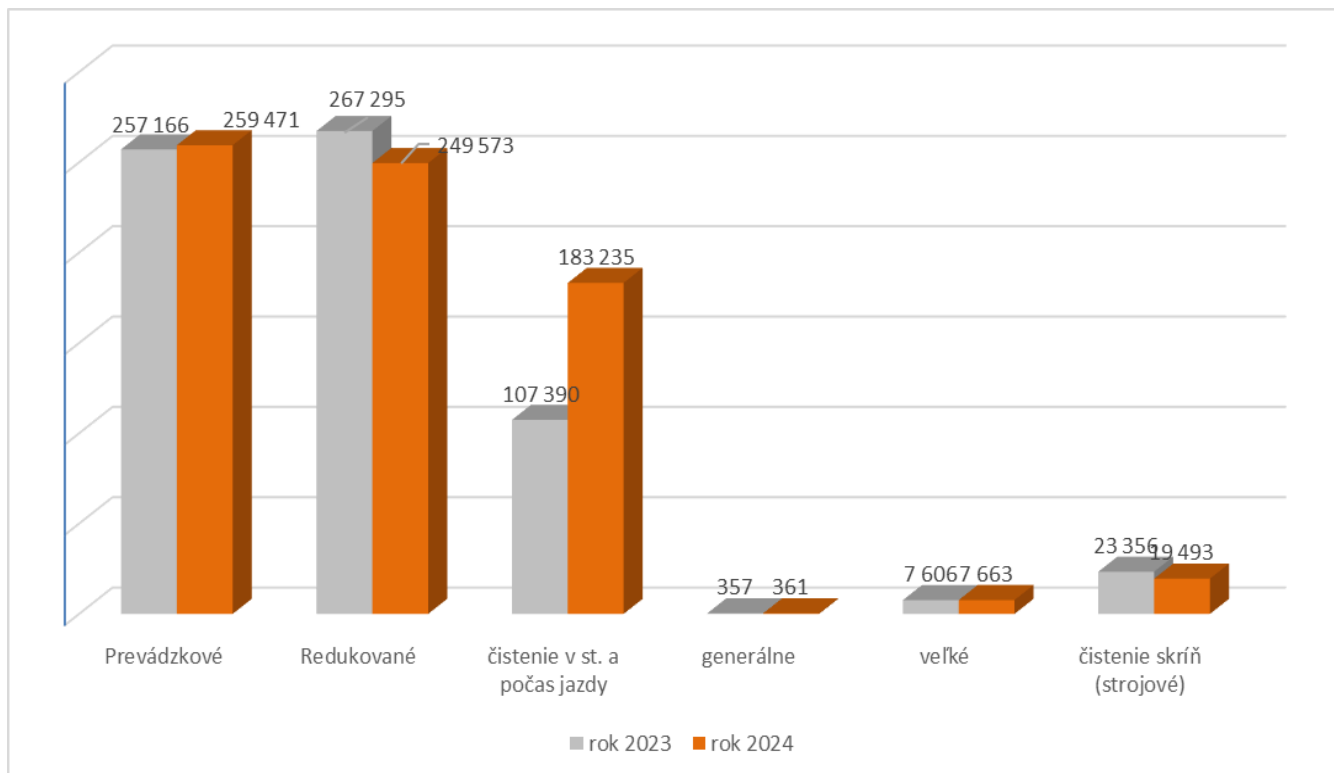
VČ – veľké čistenie

ČS-R – čistenie skriň ručné

ČS-S – čistenie skriň strojné

V roku 2024 bolo plnenie plánu výkonov čistenia na 97,18 %. Znížené percento plnenia bolo zapríčinené aj obmedzenými podmienkami pre čistenie ŽKV a to najmä na pracoviskách, kde sa stavajú strediská THÚ. Z pohľadu kvality poskytovaných služieb zákazníkom bolo v roku 2024 podiel zhodných výkonov 99,87 %.

Graf č. 10: Prehľad výkonov čistenia ŽKV



## 6. PRIESKUM SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKOV

„Marketingové aktivity – propagácia“, obsahujú zhrnutie za roky 2023 aj 2024. Stručne sumarizujú vývoj a efektivitu marketingových a PR aktivít odboru komunikácie ZSSK.

### Marketingové aktivity – propagácia (2023 – 2024)

#### Rok 2023 – Rekordná medializácia a základ pre strategické kampane

V roku 2023 ZSSK dosiahla výrazný pokrok v oblasti externej komunikácie a medializácie značky:

- **117 tlačových správ**, 4 019 výstupov v médiách
- **AVE** (Advertising Value Equivalent) dosiahlo hodnotu **4,68 mil. EUR**
- **Spolupráce s influencerami**: Fero Joke, Adriaia, Matohomola, Viktória Podmanická, lolpete.rs
- **Online prítomnosť**:
  - 267 Facebook postov, 28 475 komentárov
  - 240 Instagram príspevkov
  - 133 LinkedIn postov
  - Video obsahy, Twitter/ Mastodon komunikácia

#### Kľúčové kampane a podujatia:

- **GVD 2023/2024** – dôraz na stabilitu, zlepšenia služieb
- **Bratislava – Viedeň – Split** podpora sezónneho produktu autovlaku do Chorvátska
- **Do práce na bicykli** – ekologická výzva pre zamestnancov aj verejnosť

- **Faster than a Train** – štart spolupráce, prvý ročník s PR výstupmi
- **Festival Pohoda** – preprava vlakmi + ekologický odkaz
- **Deň železničiarov (firemný a celoslovenský)** – posilnenie zamestnaneckej identity
- **Najzamestnávateľ 2023** – 1. miesto v kategórii Doprava a logistika

## Rok 2024 – Strategická expanzia a 360° komunikácia

V roku 2024 odbor komunikácie ZSSK nadviazal na predchádzajúce úspechy, pričom došlo k plnému nasadeniu 360° marketingovej komunikácie:

- **180 tlačových správ**, 4 600 mediálnych výstupov
- **AVE** prekročilo hranicu **10,1 mil. EUR**
- **125 313 nových používateľov ZSSK konta**
- Posilnenie spolupráce s mediálnymi domami (ZOZNAM, Refresher, Pravda, HN a i.)
- Strategické využitie online platforiem: Google, Meta, YouTube, Spotify

## Hlavné kampane:

- **GVD 2024/2025** – hodiny takt + regionálne zmeny a služby
- **Náborová kampaň „Držíme Slovensko v pohybe“**
- **Produktové kampane:** Maxi Klasik, výletné vlaky, Split, Vianoce vo vlaku
- **Projekty:** Faster than a Train, Do práce na bicykli, duševné zdravie
- **Eventy:** Rušňoparáda, 500 km Slovenských, Cassovia Classic, Deň železničiarov

## Nové trendy a nástroje:

- Zavedenie dátovej komunikácie (napr. kampane k meškaniu a ekológii)
- Budovanie značky zamestnávateľa (EB), spolupráca s internými ambasádormi
- Zapojenie do podcastového formátu, tvorba infografík a edukačných kampaní
- Prepojenie so školami v oblasti duálneho vzdelávania a popularizácia profesií

## Iné marketingové a komunikačné aktivity

### Tlač a distribúcia propagačných materiálov

V rámci offline komunikácie ZSSK pravidelne zabezpečuje produkciu a distribúciu vizuálnych a informačných materiálov v nasledovných formátoch:

- **OOH a POS materiály:** billboardy, citylighty, LED obrazovky na TB, IDIS, LCD v Zákazníckych centrách
- **Tlačoviny:** plagáty pre jednotlivé kampane (produktové, HR, CSR), brožúry
- **Interné nosiče:** tlačené letáky, vývesky v priestoroch dep a staníc

### Digitálna aktualizácia a správca obsahu

ZSSK v roku 2024 výrazne rozšírila a profesionalizovala správu digitálneho obsahu:

- **Priebežná aktualizácia obsahu webstránky** (kampane, novinky, produktové stránky)
- **Správa obsahov v systémoch IDIS/PIREDY** – vizualizácia informácií pre cestujúcich
- **Sociálne siete a digitálna stratégia** – dynamická správa profilov (Meta, LinkedIn, Instagram, YouTube, TikTok)
- **Zavedenie videopodcastov**, dátových infografík a nové formáty (reels, carousel, interaktívne kvízy)

### Spolupráce s médiami, partnermi a tretími stranami

ZSSK v roku 2024 nadviazala alebo prehĺbila významné mediálne a obsahové partnerstvá:

- **Hikemates** – strategická spolupráca s turistickou komunitou; podpora vlakovkej dopravy k turistickým cieľom; zamestnanecká zľava 10 % na magazín
- **Cyklopotulky (RTVS)** – product placement tipov na cyklovýlety vlakom



- **Restart Challenge (7 kocpov, 3 jazerá)** – hlavné partnerstvo výzvy, trasy napojené na železničnú dopravu
- **Slovenská sporiteľňa – #buducnostnaslovensku** – spoločná súťaž, obsahová výmena na webe a sociálnych sieťach
- **Tatra banka – #premodruplanetu** – environmentálne povedomie, cashback 1 % na lístky cez MY Benefit (využilo vyše 5 700 zákazníkov)
- **Slovak Lines – Schwechat** – cezhraničné autobusové spojenie so vzájomným promo Tieto spolupráce ZSSK pomáhajú **budovať značku v kontexte ekológie, moderného životného štýlu a multimodálnej dopravy**. Cielený obsah oslovuje komunitné aj segmentované publikum, pričom ZSSK vystupuje ako **inovatívny a zodpovedný partner**.

### Zákaznícka podpora a nové komunikačné kanály

S cieľom zvýšiť komfort a dostupnosť informácií pre cestujúcich ZSSK významne rozšírila aj zákaznícke komunikačné kanály.

V prípade otázok o jazde vlakov je cestujúcim k dispozícii aj **Kontaktné centrum ZSSK**:

- **NON STOP telefonicky na čísle 18 188** (zo zahraničia +421 24 48 58 188)
- **Denne od 8:00 do 20:00 prostredníctvom LIVE CHATU** na webovej stránke ZSSK
- **Emailom na info@slovakrail.sk**
- **Novinkou je NON STOP komunikácia prostredníctvom Messengera profilu ZSSK a WhatsAppu na čísle +421 24 48 58 188**

Tieto digitálne aj tradičné formy zákazníckej podpory reflektujú moderné komunikačné návyky verejnosti a podporujú rýchlu, presnú a dostupnú informovanosť cestujúcich.

## 7. VYBAVOVANIE PODANÍ, VRÁTENIE PEŇAZÍ A NÁHRADY ŠKODY V PRÍPADE NEDODRŽANIA NORIEM KVALITY SLUŽIEB

Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. má definované pravidlá a postupy vybavovania zákazníckych podaní (sťažností), reklamácií a uplatňovania nárokov na odškodnenie, resp. náhradu škody v prípade mimoriadnych udalostí (meškanie, strata prípoja a pod.).

Interná dokumentácia stanovuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania podaní. Je spracovaná v zmysle metodiky zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, v súlade s internou dokumentáciou spoločnosti, STN EN 13 816 „Verejná osobná doprava“ a Nariadením Európskeho parlamentu a Rady č. 2021-782 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (ďalej v texte len „Nariadenie 2021-782 EP“).

Centrálna evidencia podaní je vedená formou on-line databáz v členení, kódovaní a štruktúre kritérií kvality podľa normy STN EN 13 816 a spracovaná v systéme CDESK.

Celkový počet zákazníckych podaní v železničnej osobnej preprave v roku 2022 dosiahol 11 815 podaní. Podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 22,13 %.

Celkový počet podaní doručených na ZSSK v roku 2023 bol 15 760, podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 21,64 %.

Celkový počet podaní doručených na ZSSK v roku 2024 bol 12 354, podiel opodstatnených podaní z viny spoločnosti dosiahol úroveň 18,85 %.

Informácie v oblasti podaní, odškodnení a pomoci sú zákazníkom k dispozícii on-line na portáli <http://www.slovakrail.sk/sk/prava-cestujucich>, osobne prostredníctvom zamestnancov KC, u sprevádzajúceho personálu, u zamestnancov osobných pokladní a zákazníckych centier, na výveskách v železničných staniciach a tiež prostredníctvom verejne dostupných informačných kanálov.

**Tabuľka č. 5: Podiel jednotlivých komunikačných kanálov v procese podaní**

Forma doručenia	% podiel r. 2016	% podiel r. 2017	% podiel r. 2018	% podiel r. 2019	% podiel r. 2020	% podiel r. 2021	% podiel r. 2022	% podiel r. 2023	% podiel r. 2024
osobné podanie	0,64	0,59	-	-	-	-	-	0,06	0,11
list alebo iné tlačivo	22,68	19,26	17,31	3,12	2,99	2,38	1,43	0,72	0,54
elektronické podanie	73,79	77,12	79,42	65,41	97,01	97,59	98,33	99,22	99,35
postúpené, kritika v masmédiách, iná forma	2,88	3,03	3,26	31,47	-	0,03	0,23	-	-

**Tabuľka č. 6: Prehľad odškodnenia v zmysle Nariadenia 2021/782**

Obdobie	r. 2016	r. 2017	r. 2018	r. 2019	r. 2020	r. 2021	r. 2022	r. 2023	r. 2024
Počet prijatých žiadostí o odškodnenie	879	724	807	1 124	248	284	1 778	1621	1840
Výška odškodnenia v EUR	17 629,06	19 106,56	11 877,70	21 525,20	5 021,30	5 102,80	31 144,20	50 522,2	56 025,8

## 8. POMOC POSKYTOVANÁ OSOBÁM SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSOBÁM S OBMEDZENOU POHYBLIVOSŤOU A DISKUSIE O TEJTO POMOCI SO ZASTUPITEL'SKÝMI ORGANIZÁCIAMI A V RELEVANTNOM PRÍPADE SO ZÁSTUPCAMI OSÔB SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM A OSÔB SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

### 8.1. Používané postupy pomoci

Sociálna zodpovednosť v podmienkach spoločnosti spočíva v snahe bezpečne a pohodlne prepraviť aj cestujúcich OZP ako aj OZP pohybujúce sa na invalidnom vozíku.

Zákazníci si môžu nahlásiť (objednať) asistenčné služby osobne u zamestnancov OP, telefonicky na KC tel. 18 188 (+421 24 48 58 188) a na portáli [info@slovakrail.sk](mailto:info@slovakrail.sk).

Doba na nahlásenie (objednanie) asistenčných služieb je 24 hodín vopred.

Z hľadiska zlepšenia poskytovaných služieb pre túto cieľovú skupinu zákazníkov boli do vlakov osobnej dopravy v prímestskej a regionálnej doprave prevádzkovaných spoločnosťou zaradené nové vlakové súpravy, ktoré sú vybavené zariadeniami pre prepravu OZP (nízkopodlažné vstupné dvere, 4 miesta pre vozíky pre OZP, špeciálna plošina pre nástup/výstup, 2 bezbariérové toalety, tlačidlá na otváranie dverí a na privolanie pomoci prispôbené pre nevidiacich/popísané aj Braillovým písmom/).

V súčasnosti disponuje spoločnosť celkovo 85 nízkopodlažnými vlakovými jednotkami, resp. 36 vozňami umožňujúcimi prepravu cestujúcich s obmedzenou pohyblivosťou.

V spolupráci so ŽSR sa realizuje projekt zavedenia mobilných zdvíhacích plošín v ŽST spolufinancovaný prostredníctvom fondov EÚ. Ide o spoločný projekt, ktorého cieľom je zlepšenie dostupnosti služieb pre OZP v oblasti komplexného zabezpečenia prístupu a pomoci na nediskriminačnom základe.

Fázy realizácie projektu:

- úprava priestorov železničných výpravných budov a nástupíšť pre bezbariérový prístup,
- nákup mobilných zdvíhacích plošín, ktoré budú umiestnené vo vybraných ŽST.

V súčasnosti ŽSR realizujú jednotlivé postupové kroky projektu implementácie mobilných zdvíhacích plošín v určených ŽST. Aktuálny počet plošín v prevádzke je zverejnený na nasledovnom linku ŽSR: <http://www.zsr.sk/pre-cestujucich/pre-cestujucich-so-znizenou-mobilitou/>.

Zabezpečovanie medzinárodných preprav OZP je realizované pomocou programu na rezerváciu asistencie pri medzinárodných cestách (UIC PRM ABT).

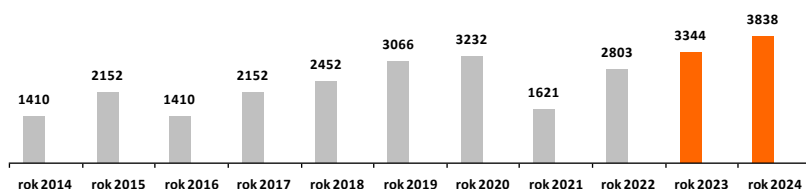
Spoločnosť patrí medzi členské železnice UIC, ktoré používajú program Assistance Booking Tool (ABT) na objednávanie prepravy OZP v medzinárodných vlakoch.

## 8.2. Počet prípadov poskytnutej pomoci v % podľa kategórií jednotlivých spojov (medzinárodná a vnútroštátna preprava)

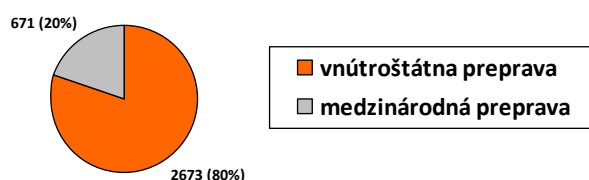
Tabuľka č. 7: Počet zrealizovaných požiadaviek OZP

Rok	Vnútroštátna preprava	Medzinárodná preprava	celkom
2012	548	131	679
2013	771	182	953
2014	1 106	304	1 410
2015	1 876	276	2 152
2016	2 048	404	2 452
2017	2 645	421	3 066
2018	2 723	509	3 232
2019	2 936	760	3 696
2020	1 339	246	1 585
2021	1 418	203	1 621
2022	2 369	434	2 803
2023	2 673	671	3 344
2024	3 102	736	3 838

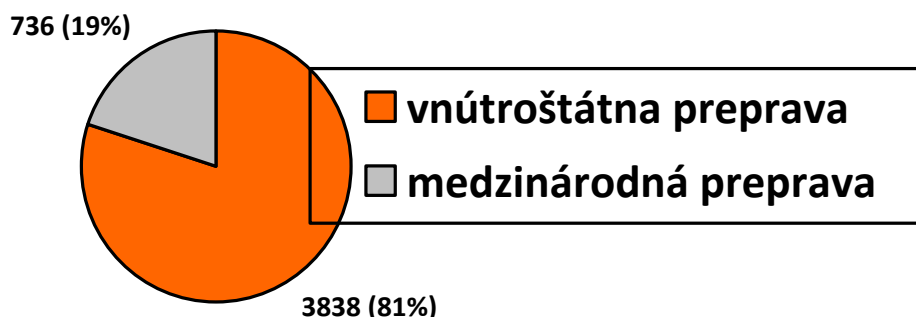
Graf č. 11: Prehľad počtu zrealizovaných požiadaviek OZP



Graf č. 12.1: Podiel (%) zrealizovanej prepravy OZP v medzinárodnej a vnútroštátnej preprave za rok 2023



**Graf č. 12.2:** Podiel (%) zrealizovanej prepravy OZP v medzinárodnej a vnútroštátnej preprave za rok 2024



### 8.3. Diskusie o pomoci a asistenčných službách s relevantnými partnermi

Diskusie so zainteresovanými inštitúciami a združeniami prebiehajú priebežne a pravidelne – roky 2023-2024:

- Pravidelné rokovania s manažérom infraštruktúry (ŽSR), zamerané na odstránenie nedostatkov v prepravách zdravotne postihnutých cestujúcich (poskytovanie asistenčných služieb, staničné mobilné zdvíhacie plošiny),
- Koordinačné rokovania so ŽSR, MD SR a zástupcami organizácií a združení zdravotne postihnutých, zamerané na rôzne témy v súvislosti s implementáciou príslušných ustanovení Nariadenia 2021/782,
- Realizácia školení zamestnancov v rámci plnenia ustanovení príslušných článkov Nariadenia 2021/782 (kapitola V, článok 26).