

4. Odpoveď ministra dopravy a výstavby Slovenskej republiky Á. Érseka na interpeláciu poslankyne Národnej rady Slovenskej republiky S. Petrík podanú 20. apríla 2017 vo veci prepravy zdravotne znevýhodnenej osoby Železničnou spoločnosťou Slovensko, a. s.

ARPÁD ÉRSEK  
minister dopravy a výstavby  
Slovenskej republiky

SEKRETARIÁT PREDSEDU NÁRODNEJ RADY SLOVENSKEJ REPUBLIKY		
Dátum zaevidovania: 18-05-2017		
Číslo spisu: PREDP-423/2017		
Listy: 1/3	Prílohy:	
RZ	ZH	LU

Bratislava 10. mája 2017  
Číslo: 16970/2017/C360-SŽDD/35513-M

Vážená pani poslankyňa,

na základe Vašej žiadosti z 20. apríla 2017 Vám zasielam odpovede na Vašu písomnú interpeláciu vo veci prepravy imobilných cestujúcich.

Otázky:

1. Koľkými vozňami s hydraulickou plošinou na prepravu imobilných cestujúcich disponuje ZSSK?
2. V akom percente vypravených vlakov za deň sú vozne s hydraulickou plošinou na prepravu imobilných cestujúcich?
3. Vedie ZSSK evidenciu o žiadostiach o pomoc pre zdravotne znevýhodnených pasažierov? Ak áno nezhoršila sa situácia po znížení konkurencie po odchode vlakov RegioJet? Vie ZSSK poskytnúť štatistiku o tom, koľko žiadosti bolo schválených, a koľko neschválených za jednotlivé mesiace od marca 2015 do marca 2017?
4. Aké konkrétne opatrenia na skvalitnenie prepravy imobilných pasažierov plánujete prijať?

Odpovede:

1. ZSSK disponuje v súčasnosti 20 vozňami radu Bdghmeer a 6 vozňami radu BDsheer s plošinou na prepravu imobilných cestujúcich.
2. ZSSK v diaľkovej doprave zaraďuje vozne so zdvíhacou plošinou do 73 vlakov, z celkového počtu 157 vlakov diaľkovej dopravy (počet bez vlakov REX Bratislava – Viedeň, ktorých je 80). Je teda možné konštatovať, že vozeň so zdvíhacou plošinou je radený v 46 % vlakov diaľkovej dopravy (bez ohľadu na obmedzenia). Zároveň uvádzam, že v nových jednotkách pre prímestskú dopravu radu 671, 861a push pull je inštalovaná nájazdová plošina, po ktorej možno zabezpečiť nástup/výstup imobilných cestujúcich. Použitie nájazdových plošín je súčasne závislé aj od stavu infraštruktúry – nástupíšť.
3. ZSSK vedie evidenciu o žiadostiach o pomoc. Po odchode RegioJetu sa situácia nezhoršila, práve naopak, dovoľm si tvrdiť, že v prípade rýchleho spojenia IC vlakmi Košice – Bratislava sa situácia zlepšila. RegioJet vo svojich súpravách nemá radený vozeň so zdvíhacou plošinou a ZSSK do IC vlakov štandardne zaraďuje vozne radu Bdghmeer, ktorý je zdvíhacou plošinou vybavený.  
Dovoľte mi, aby som Vám ozrejmil, ako prebieha objednávanie prepravy imobilných cestujúcich. Radenie vhodného vozňa na prepravu ZPO/OZP pohybujúcich sa na

invalidnom vozíku s funkčnou zdvíhacou plošinou, ako aj zaradenie vozňa s oddielom vhodným na prepravu ZPO/OZP (bez plošiny) odsúhlasujú poverení zamestnanci ZSSK (majstri pre vozne). Súhlas žiada zamestnanec Kontaktného centra ZSSK (KC) – zamestnanec prvého kontaktu.

V prípade, že požiadavke zákazníka nie je možné vyhovieť, je spätná informácia poskytnutá v čo najskoršom termíne spoločne s ponukou náhradného riešenia. V prípade neakceptovania náhradného riešenia zákazníkom je situácia opätovne prehodnocovaná a zákazník je informovaný o konkrétnych dôvodoch nemožnosti realizácie.

Nezdá sa mi pravdepodobné tvrdenie zákazníčky, že požiadavky na prepravu sú zamietané bez udania dôvodu. Väčšina komunikácie so zákazníkmi je realizovaná cez operátorský telefón, čo znamená, že je možné dohľadať nahrávky rozhovorov referenta KC so zákazníčkou (ak nie sú staršie ako 3 mesiace). Niektoré komunikácie so ZPO/OZP sú realizované cez mobilný telefón, v takom prípade je dokazovanie o poskytnutých informáciách nemožné.

Štatistika realizovaných prepráv je nasledovná:

V roku **2015** sa v KC prijalo **2 487 požiadaviek** na prepravu.

- ✓ uskutočnených prepráv bolo – 2 152
- ✓ počet prepráv zrušených cestujúcim – 239
- ✓ počet zamietnutých prepráv zo strany ZSSK – 96

**Z toho vyplýva 96,14 %** – Podiel (%) počtu zrealizovaných žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb ZPO/ OZP zo strany ZSSK z celkového počtu žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb.

V roku **2016** sa v KC prijalo **2 814 požiadaviek** na prepravu.

- ✓ uskutočnených prepráv bolo – 2 452
- ✓ počet prepráv zrušených cestujúcim – 297
- ✓ počet zamietnutých prepráv zo strany ZSSK – 65

**Z toho vyplýva 97,59 %** – Podiel (%) počtu zrealizovaných žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb ZPO/ OZP zo strany ZSSK z celkového počtu žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb.

V roku 2017 (január – marec) sa v KC prijalo 640 požiadaviek na prepravu.

- ✓ uskutočnených prepráv bolo – 549
- ✓ počet prepráv zrušených cestujúcim – 63
- ✓ počet zamietnutých prepráv zo strany ZSSK – 28

**Z toho vyplýva 95,62 %** – Podiel (%) počtu zrealizovaných žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb ZPO/OZP zo strany ZSSK z celkového počtu žiadostí o poskytnutie asistenčných služieb.

4. ZSSK už v minulosti prijala rôzne opatrenia na skvalitnenie prepravy imobilných cestujúcich. Posledným bolo skrátenie času na objednanie prepravy na 24 hodín. Ďalšie skvalitnenie je vidieť v stave infraštruktúry, čo je v gescii správcu infraštruktúry ŽSR. Vo vybraných staniach má správca infraštruktúry mobilné plošiny. Zoznam staníc a možnosti využitia môžete nájsť v odkaze ďalej.

[http://www.zsr.sk/slovensky/zeleznicna-dopravna-cesta/marketing/informacie-pre-imbilnych-cestujucich.html?page\\_id=1687](http://www.zsr.sk/slovensky/zeleznicna-dopravna-cesta/marketing/informacie-pre-imbilnych-cestujucich.html?page_id=1687)

Zároveň je potrebné zo strany infraštruktúry ďalej pracovať na budovaní nástupíšť s podchodmi, na prístupových cestách a výťahoch, čo výrazne uľahčí prístup imobilným cestujúcim, ale aj cestujúcim s objemnými batožinami k vlakom ZSSK.

S pozdravom

Vážená pani  
Simona Petřík  
poslankyňa Národnej rady SR  
Národná rada Slovenskej republiky  
Bratislava



Na vedomie:

Vážený pán  
Andrej D a n k o  
predseda Národnej rady SR  
Národná rada Slovenskej republiky  
B r a t i s l a v a