



---

# **Podmínky poskytování pomoci ve stanicích a Popis zařízení služeb**

**Železniční stanice – mobilní zdvihací plošiny  
na nástupišti pro zajištění přístupnosti železniční  
dopravy pro osoby se zdravotním postižením a osoby  
s omezenou schopností pohybu a orientace**

**č.j. 68696/2022-SŽ-GŘ-05**

---



## Záznam o změnách

| Číslo změny | Účinnost od | Popis změny  |
|-------------|-------------|--|
| 1           | 1. 1. 2023  | Úprava názvu, kapitola 3.1, kapitola 5.2   |
| 2           | 1. 3. 2023  | Kapitola 1.1, kapitola 2, kapitola 3.1, kapitola 4.1, kapitola 5.2, kapitola 6.2 |
| 3           | 7. 6. 2023  | Úprava názvu, kapitoly 1.1, 2, 6.1, 6.2, 6.4                                     |
| 4           | 10. 12.2023 | Kapitola 3.1   |
| 5           | 1. 5. 2024  | Kapitola 3.1, kapitola 4.1, kapitola 5.2   |
|             |             |  |
|             |             |  |
|             |             |  |
|             |             |  |
|             |             |  |
|             |             |  |
|             |             |  |
|             |             |  |
|             |             |  |
|             |             |  |
|             |             |  |
|             |             |  |
|             |             |  |

# Obsah

|  |    |
|--|----|
| Záznam o změnách .....   | 3  |
| Seznam zkratk .....  | 5  |
| 1 Obecné informace.....  | 6  |
| 1.1 Úvod .....   | 6  |
| 1.2 Provozovatel zařízení služeb .....   | 6  |
| 1.3 Platnost a změny .....   | 7  |
| 2 Služby .....   | 7  |
| 3 Popis zařízení služeb .....  | 8  |
| 3.1 Seznam instalací zařízení služeb .....                                     | 8  |
| 4 Ceny .....   | 8  |
| 4.1 Informace o cenách.....  | 8  |
| 4.2 Informace o slevách .....  | 9  |
| 5 Podmínky přístupu .....  | 9  |
| 5.1 Právní požadavky.....  | 9  |
| 5.2 Technické podmínky .....   | 9  |
| 5.3 Samoobslužný způsob využití zařízení služeb.....                           | 10 |
| 5.4 Objednávkový systém .....  | 10 |
| 6 Přidělování kapacity .....   | 10 |
| 6.1 Požadavky pro přístup k zařízení služeb nebo ke službám.....               | 10 |
| 6.2 Vyřízení žádosti .....   | 10 |
| 6.3 Rušení schválené žádosti .....   | 11 |
| 6.4 Informace o dostupné kapacitě a výlukách .....                             | 11 |
| 6.5 Spolupráce mezi provozovatelem zařízení služeb a provozovatelem dráhy..... | 11 |

## Seznam zkratek

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>CENDIS</b>              | Centrum dopravních informačních systémů Ministerstva dopravy ČR  |
| <b>CDP</b>                 | Centrální dispečerské pracoviště   |
| <b>OOSPO</b>               | osoba se zdravotním postižením a osoba s omezenou schopností pohybu a orientace  |
| <b>OŘ</b>                  | oblastní ředitelství   |
| <b>PO</b>                  | provozní obvod   |
| <b>PRM</b>                 | Persons with reduced mobility = osoby se sníženou pohyblivostí   |
| <b>SFDI</b>                | Státní fond dopravní infrastruktury  |
| <b>Správa železnic, SŽ</b> | Správa železnic, státní organizace   |
| <b>TSI</b>                 | Technická specifikace pro interoperabilitu   |
| <b>Zákon o dráhách</b>     | Zákon č. 266/1994, o dráhách, v platném znění  |
| <b>plošiny SŽ</b>          | mobilní zdvihačí plošiny na nástupišti pro zajištění přístupnosti železniční dopravy pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace |

# 1 Obecné informace

## 1.1 Úvod

Správa železnic, státní organizace (dále jen „Správa železnic“), vydává tyto podmínky poskytování pomoci a popis zařízení služeb v souladu s ustanovením nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 a prováděcího nařízení Komise (EU) 2017/2177. Provozní součást železniční stanice mobilní zdvihací plošiny na nástupišti pro zajištění přístupnosti železniční dopravy pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (dále též „plošiny SŽ“) je v souladu s ustanovením vyhlášky č. 76/2017 Sb., o obsahu a rozsahu služeb poskytovaných dopravci provozovatelem dráhy a provozovatelem zařízení služeb, součástí zařízení služeb železniční stanice. Správa železnic provozuje plošiny SŽ pro zajištění nástupu a výstupu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v případech, kdy není možné zajistit nástup a výstup jiným vhodným způsobem, především kombinací výšky nástupiště a výšky nástupního prostoru ve voze. Správa železnic je provozovatelem dráhy celostátní a regionální (viz Prohlášení o dráze celostátní a regionální Správy železnic) a vybraných vlečků. U dráhy celostátní a drah regionálních v majetku České republiky vykonává funkci vlastníka ve smyslu zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o dráhách“).

Tento dokument je zveřejněn na Portále provozování dráhy Správy železnic (<http://provoz.spravazeleznice.cz>) v části Provozování dráhy → Služby a zařízení služeb → Poskytované služby. Obsahuje postupy pro dopravce při projednání spolupráce při poskytnutí pomoci Správou železnic (týkající se objednávkového systému, přidělení kapacity a vyřízení žádosti).

Pro cestující jsou podmínky poskytnutí pomoci Správou železnic zveřejněny na webových stránkách Správy železnic [www.spravazeleznice.cz](http://www.spravazeleznice.cz) v části Cestující.

## 1.2 Provozovatel zařízení služeb

Provozovatelem zařízení služeb je Správa železnic.

|                      |   |
|----------------------|---|
| Název organizace:    | Správa železnic   |
| Právní forma:        | státní organizace   |
| Zakladatel:          | Česká republika (výkonem funkce zakladatele je pověřeno Ministerstvo dopravy) |
| Sídlo organizace:    | Dlážděná 1003/7, 110 00 Praha 1 - Nové Město                                  |
| Identifikační číslo: | 70994234  |
| Datum vzniku:        | 1. 1. 2003  |

Pro více informací navštivte webové stránky Správy železnic [www.spravazeleznice.cz](http://www.spravazeleznice.cz).

## 1.3 Platnost a změny

Tento dokument platí ode dne zveřejnění a je účinný od 10. 12. 2023. Aktualizace dokumentu se provádí podle potřeby, zpravidla k prvnímu dni kalendářního měsíce. Změny dokumentu jsou zveřejňovány na Portále provozování dráhy Správy železnic (<http://provoz.spravazeleznic.cz>) nejpozději jeden kalendářní měsíc před účinností změny vyjma případů aktualizace kapitoly 3.1, kdy jsou změny zveřejňovány v kratším časovém intervalu.

## 2 Služby

Správa železnic ve vybraných železničních stanicích nabízí službu **pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace** (dále též „OOSPO“) při nástupu nebo výstupu do/z vlaku, popř. přestupu mezi vlaky. Pomocí se rozumí veškerá součinnost potřebná k tomu, aby OOSPO byla schopna nastoupit do odjíždějícího vlaku, přestoupit na přípoj nebo vystoupit z příjíždějícího vlaku včetně příchodu a odchodu z nástupiště. Pomoc poskytovaná Správou železnic se dělí na:

- a) **Doprovod v prostorách stanice** – Doprovodem v prostorách stanice se rozumí pomoc s orientací a zajištění přístupu a pohybu v prostorách stanice při příchodu/odchodu na/z nástupiště a na nástupišti na místo předpokládaného zastavení vlaku (např. na severní část nástupiště, do sektoru) a při přestupu.
- b) **Asistenci při nástupu a výstupu** – Asistencí při nástupu a výstupu se rozumí poskytnutí pomoci při nástupu/výstupu cestujícího do/z vlaku pomocí plošiny SŽ. Tuto formu pomoci lze poskytnout pouze ve stanicích vybavených plošinou SŽ.

Pomoc zaměstnance SŽ je poskytována pouze ve vyjmenovaných železničních stanicích (příp. zastávkách) uvedených v přehledu „Seznam stanic pro pomoc OOSPO“ (dále též „Seznam stanic“), který je dostupný po přihlášení na Portále provozování dráhy pod odkazem „Provozování dráhy → Služby a zařízení služeb → Poskytované služby → Seznam stanic pro pomoc OOSPO“.

Seznam stanic poskytuje informace o:

- a) zařazení železniční stanice nebo zastávky k příslušnému OŘ a PO včetně kontaktů na manipulační kanceláře PO a případně příslušného Centrálního dispečerského pracoviště (dále jen „CDP“), je-li železniční stanice nebo zastávka dálkově řízena z CDP;
- b) zařazení železniční stanice nebo zastávky z hlediska bezbariérové přístupnosti;
- c) vybavenosti železniční stanice nebo zastávky technickým zařízením včetně kontaktů;
- d) příslušnosti k Hasičskému záchrannému sboru SŽ včetně kontaktů;
- e) základní pracovní době poskytnutí pomoci ve stanici nebo zastávce, pokud je zajišťována.

## 3 Popis zařízení služeb

### 3.1 Seznam instalací zařízení služeb

| Železniční stanice (zastávka),<br>dopravní bod | Počet<br>nástupišť | Počet<br>plošin | Kontakt                              | Aktivace   |
|--|--------------------|-----------------|--------------------------------------|------------|
| Beroun   | 3                  | 1               | ZSTBRNmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Bohumín  | 4                  | 2               | ZSTCTSmankan@spravazeleznice.cz      | 1. 5. 2024 |
| Brno hlavní nádraží                            | 6                  | 5               | ZSTBNOHnmankan@spravazeleznice.cz    | Aktivní    |
| Břeclav  | 6                  | 1               | ZSTBCVmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Česká Třebová                                  | 5                  | 1               | ZSTCSTmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| České Budějovice                               | 4                  | 2               | ZSTCBEmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Český Těšín                                    | 5                  | 2               | ZSTCTSmankan@spravazeleznice.cz      | 1. 5. 2024 |
| Děčín hlavní nádraží                           | 4                  | 1               | ZSTDCNmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Frýdek-Místek                                  | 2                  | 1               | ZSTCTSmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Havlíčkův Brod                                 | 5                  | 2               | ZSTJHLMankan@spravazeleznice.cz      | 1. 5. 2024 |
| Hradec Králové hlavní nádraží                  | 5                  | 2               | ZSTHKRmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Hranice na Moravě                              | 3                  | 1               | ZSTOLCmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Cheb   | 3                  | 1               | ZSTKVRmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Karlovy Vary                                   | 4                  | 1               | ZSTKVRmankan@spravazeleznice.cz      | 1. 5. 2024 |
| Kolín  | 5                  | 4               | ZSTKONmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Liberec  | 5                  | 2               | ZSTLBCmankan@spravazeleznice.cz      | 1. 5. 2024 |
| Olomouc hlavní nádraží                         | 5                  | 2               | ZSTOLCmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Ostrava hlavní nádraží                         | 4                  | 2               | ZSTOVAHNmankan@spravazeleznice.cz    | Aktivní    |
| Ostrava-Svinov                                 | 4                  | 3               | ZSTOVAHNmankan@spravazeleznice.cz    | Aktivní    |
| Otrokovice                                     | 2                  | 1               | ZSTVLMmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Plzeň hlavní nádraží                           | 6                  | 2               | ZSTPLZmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Praha hlavní nádraží                           | 7                  | 7               | ZSTPHAHNasistence@spravazeleznice.cz | Aktivní    |
| Přerov   | 4                  | 2               | ZSTOLCmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Staré Město u Uherského Hradiště               | 3                  | 1               | ZSTVLMmankan@spravazeleznice.cz      | 1. 5. 2024 |
| Tábor  | 4                  | 1               | ZSTTARmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Ústí nad Labem hlavní nádraží                  | 3                  | 2               | ZSTUNLMmankan@spravazeleznice.cz     | Aktivní    |
| Valašské Meziříčí                              | 3                  | 1               | ZSTVLMmankan@spravazeleznice.cz      | Aktivní    |
| Zábřeh na Moravě                               | 3                  | 1               | ZSTOLCmankan@spravazeleznice.cz      | 1. 5. 2024 |

## 4 Ceny

### 4.1 Informace o cenách

Služby doprovodu v prostorách stanice jsou poskytovány bezplatně.

Ceny za použití služby asistence při nástupu a výstupu byly stanoveny v souladu s podmínkami uvedenými ve Výměru Ministerstva financí č. 16/2023 ze dne 14. prosince 2023, kterým se vydává seznam zboží s regulovanými cenami. Po započtení dotace poskytnuté Státním fondem dopravní infrastruktury (dále jen „SFDI“) pro rok 2024 na provozování zařízení služeb mobilní zdvihací plošiny byly ceny pro jízdní řád 2024 upraveny. Ceny upravené na základě poskytnuté dotace SFDI, které platí pro období jízdního řádu 2024, jsou uvedeny v následující tabulce.



|   | Cena [Kč] |
|---|-----------|
| Jeden případ služby asistence při nástupu a výstupu osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace | 0,-       |

Změny cen budou oznámeny formou změny tohoto popisu minimálně jeden kalendářní měsíc předem.

Cena za použití mobilní zdvihací plošiny je fakturována měsíčně. Seznam použití pohyblivých plošin je přílohou faktury. Splatnost daňového dokladu je 30 kalendářních dnů.

Rozlišení platby za použití služby asistence při nástupu a výstupu osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace je provedeno takto:

Účet = 14606011/0710, IBAN CZ13 0710 0000 0000 1460 6011, BIC: CNBACZPP vedený u České národní banky

Variabilní symbol = číslo daňového dokladu

Správa železnic ani dopravci nejsou oprávněni provést úhradu jim vyúčtovaných cen formou jednostranného zápočtu.

## 4.2 Informace o slevách

Správa železnic nenabízí žádné slevy z ceny za službu asistence při nástupu a výstupu osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

# 5 Podmínky přístupu

## 5.1 Právní požadavky

Doprovci žádající o použití služby pomoci zaměstnance Správy železnic osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace musí mít se Správou železnic ještě před podáním žádosti uzavřenou smlouvu o provozování drážní dopravy na celostátní dráze a regionálních drahách.

## 5.2 Technické podmínky

Koleje v místech poskytování služby asistence při nástupu a výstupu Správou železnic jsou normálního rozchodu (1435 mm). Výšky hrany nástupiště v jednotlivých železničních stanicích, kde je ze strany Správy železnic poskytována služba asistence při nástupu a výstupu, jsou uvedeny v základní dopravní dokumentaci železničních stanic uvedených v kapitole 3.1.

Technické parametry plošin SŽ jsou uvedeny v následující tabulce.

### Technické parametry plošin:

| Parametr              |             | Hodnota |
|-----------------------|-------------|---------|
| Vnitřní užité rozměry | šířka       | 845 mm  |
|                       | délka       | 1500 mm |
| Dopravní zdvih        |             | 893 mm  |
| Výška podlahy od země | dolní zast. | 185 mm  |
|                       | horní zast. | 1073 mm |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Nájezdová rampa dolní zastávky | 797 x 1200 mm     |
| Nájezdová rampa horní zastávky | 660/765 x 1200 mm |
| Maximální nosnost              | 300 kg            |

Technické parametry vnějších dveří vozu musí odpovídat mezinárodním parametrům pro přepravu OOSPO podle TSI PRM č. 1300/2014.

### 5.3 Samoobslužný způsob využití zařízení služeb

S ohledem na požadavek odborné způsobilosti osob provádějících obsluhu pohyblivých plošin neumožňuje Správa železnic samoobslužný způsob využití zařízení služeb.

### 5.4 Objednávkový systém

Dopravce žádá o využití služby pomoci zaměstnance Správy železnic osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace prostřednictvím webové aplikace státního podniku CENDIS - OneTicket Asistence, umístěné na webové adrese <https://asistence.oneticket.cz> nebo přímou objednávkou u Správy železnic. Žádosti o využití služby pomoci zaměstnance Správy železnic OOSPO se zasílají k odsouhlasení elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v kapitole 3.1, případně ke stanovení doplňujících podmínek.

## 6 Přidělování kapacity

### 6.1 Požadavky pro přístup k zařízení služeb nebo ke službám

CENDIS nebo dopravce zašle žádost o poskytnutí pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace (podanou OOSPO nejméně 24 hodin před nástupem k přepravě) ze strany Správy železnic na adresu manipulační kanceláře příslušného provozního obvodu (viz Seznam stanic). Manipulační kancelář žádost neprodleně postoupí schvalovateli, určenému přednostou PO. V žádosti musí být uvedeno:

- název železniční stanice, kde pomoc požaduje – stanice odjezdu, příjezdu, případně přestupu;
- datum a čas, kdy je pomoc požadována – odjezd a příjezd vlaku (včetně čísla vlaku), případně tytéž údaje o přestupu;
- rozsah požadované pomoci (viz Kapitola 2):
  - pouze doprovod v prostorách stanice;
  - pouze asistence při nástupu/výstupu do/z vlaku pomocí plošiny SŽ;
  - kombinace obou druhů pomoci.
- upřesňující informace – druh invalidního vozíku (elektrický/mechanický) atd.

Žádosti mohou být ze strany SŽ v odůvodnitelných případech zamítnuty.

### 6.2 Vyřízení žádosti

Žádost musí schvalovatel vyřídit nejpozději do 12 hodin od jejího doručení, pouze v případech, kdy není požadováno poskytnutí pomoci v období následujících tří pracovních dnů, může být

žádost vyřízena do dvou pracovních dnů od jejího doručení. Není-li možné žádost schválit, schvalovatel ji zamítne. Neprodleně po vyřízení žádosti schvalovatel odešle výsledek posouzení zpět žadateli (CENDIS nebo dopravci).

CENDIS nebo dopravce po schválení žádosti vydá Oznámení o přepravě OOSPO. Toto Oznámení zašle elektronicky na manipulační kancelář PO, kterému přísluší nástupní, výstupní nebo přestupní stanice, případně na manipulační kancelář CDP. CENDIS zasílá Oznámení též příslušným dopravcům. Následná úprava doplňujících informací v Oznámení o přepravě z důvodu na straně SŽ je možná pouze se souhlasem CENDIS nebo dopravce. Není-li taková úprava možná a současně není možno zajistit pomoc OOSPO podle původního Oznámení o přepravě, musí se takový požadavek zrušit.

### 6.3 Rušení schválené žádosti

Zrušení požadavku ze strany cestujícího oznámí CENDIS nebo dopravce bezodkladně na adresu manipulační kanceláře příslušného PO, případně CDP.

V případě potřeby zrušení požadavku ze strany SŽ informuje PO nebo kontaktní osoba zodpovědná za informování o technickém zařízení (určena v Seznamu stanic) neprodleně CENDIS nebo příslušného dopravce o nemožnosti zajištění pomoci OOSPO. Dle dostupnosti dalších míst navrhne CENDIS nebo dopravce v součinnosti se SŽ jiné možné řešení – změnu požadované stanice apod. Poté je tento návrh projednán jako nový požadavek včetně uplatnění stanovených lhůt.

V případě potřeby zrušení požadavku ze strany dopravce informuje tento dopravce neprodleně příslušný PO. Pokud byl požadavek zadán prostřednictvím CENDIS, informuje dopravce také CENDIS. Následně CENDIS nebo dopravce v součinnosti se SŽ navrhne jiné možné řešení. Takový návrh je projednán jako nový požadavek včetně uplatnění stanovených lhůt.

Zrušení požadavku oznámí CENDIS nebo dopravce všem zúčastněným ihned po obdržení storna.

### 6.4 Informace o dostupné kapacitě a výlukách

Informace o dostupnosti zařízení služeb je možné získat na kontaktních e-mailech uvedených v Seznamu stanic.

### 6.5 Spolupráce mezi provozovatelem zařízení služeb a provozovatelem dráhy

Správa železnic jako provozovatel zařízení služeb a současně jako provozovatel dráhy má nastaveny vnitřní procesy pro koordinaci přidělování kapacity zařízení služeb a přidělování kapacity dráhy.

**Správa železnic, státní organizace**

**Dlážděná 1003/7**

**110 00 Praha 1**

**© 2024**

Datum tisku

2024-04-15