



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
6	1. 2. 2025	Kapitoly 2, 3.1, 4, 6.3 aktualizace
7	1. 6. 2025	Kapitola 3.1

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	9
4.1 Informace o cenách.....	9
4.2 Informace o slevách	9
5 Podmínky přístupu	9
5.1 Právní požadavky.....	9
5.2 Technické podmínky	10
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	11
6.3 Rušení schválené žádosti	11
6.4 Informace o dostupné kapacitě, mimořádnostech a výlukách.....	12
6.5 Spolupráce mezi provozovatelem zařízení služeb a provozovatelem dráhy.....	12

Seznam zkratek

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

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 vleček. 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 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.

1.3 Platnost a změny

Tento dokument platí ode dne zveřejnění a je účinný od 1. 6. 2025. Aktualizace dokumentu se provádí podle potřeby, zpravidla k prvnímu dni kalendářního měsíce. Změny dokumentu jsou zveřejňovány na Portále provozování dráhy Správy železnic (<http://provoz.spravazeleznice.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 od místa určeného Správou železnic na nástupiště a odchodu z nástupiště k místu určenému Správou železnic. 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“), u kterých je ve sloupci „pomoc ve stanici“ uvedeno „ANO“ a 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), dopravní bod	Počet nástupišť	Počet plošin	Kontakt	Aktivace
Beroun	3	1	ZSTBRNmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Bohumín	4	2	ZSTCTSmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
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	3	ZSTCBEmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Český Těšín	5	2	ZSTCTSmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Děčín hlavní nádraží	4	1	ZSTDCNmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Havlíčkův Brod	5	2	ZSTJHLMankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Hradec Králové hlavní nádraží	5	2	ZSTHKRmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Hranice na Moravě	3	2	ZSTOLCmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Cheb	3	1	ZSTKVRmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Karlovy Vary	4	1	ZSTKVRmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Kolín	5	4	ZSTKONmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Liberec	5	2	ZSTLBCmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Lovosice	4	2	ZSTUNLMankan@spravazeleznice.cz	1. 7. 2025
Olomouc hlavní nádraží	5	2	ZSTOLCmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Ostrava hlavní nádraží	4	2	ZSTOVAHNmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Ostrava-Svinov	4	4	ZSTOVAHNmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Otrokovice	2	1	ZSTVLMmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Pardubice hlavní nádraží	6	3	ZSTCSTmankan@spravazeleznice.cz	1. 6. 2025
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	Aktivní
Tábor	4	1	ZSTTARmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Teplice v Čechách	4	1	ZSTUNLMankan@spravazeleznice.cz	1. 7. 2025
Ústí nad Labem hlavní nádraží	3	2	ZSTUNLMankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Valašské Meziříčí	3	1	ZSTVLMmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní
Veselí nad Lužnicí	3	1	ZSTTARmankan@spravazeleznice.cz	1. 7. 2025
Vsetín	3	1	ZSTVLMmankan@spravazeleznice.cz	1. 6. 2025
Zábřeh na Moravě	3	2	ZSTOLCmankan@spravazeleznice.cz	Aktivní

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. 01/2025 (Cenový věstník 17/2024) ze dne 22. listopadu 2024, kterým se vydává seznam zboží s regulovanými cenami. Po započtení dotace poskytnuté Státním fondem dopravní infrastruktury (dále jen „SFDI“) pro rok 2025 na provozování zařízení služeb mobilní zdvihací plošiny byly ceny pro jízdní řád 2025 upraveny. Ceny upravené na základě poskytnuté dotace SFDI, které platí pro období jízdního řádu 2025, 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 jím 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 nebo přímou objednávkou u Správy železnic.

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 a 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 všem zúčastněným stornováním požadavku.

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, původní požadavek je stornován.

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, původní požadavek je stornován.

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

6.4 Informace o dostupné kapacitě, mimořádnostech a výlukách

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

Pokud je v průběhu přepravy OOSPO projednána změna, je dopravce s případnou součinností zaměstnance SŽ povinen bez prodlení o této změně informovat dotčené stanice a ostatní dopravce zajišťující pomoc při dané přepravě.

Při zavedení náhradní dopravy u již schválené přepravy OOSPO zajistí dopravce projednání přepravy a informování OOSPO, případně informuje CENDIS, pokud byl požadavek projednán jeho prostřednictvím. V případě trvání požadavku na přepravu je taková přeprava řešena jako nový požadavek.

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

© 2025