

Dobrý den,

píši článek o službách ČD pro cestující se zdravotním postižením. Jde o porovnání legislativních opatření a přepravních podmínek ČD na straně jedné a konkrétních zkušeností lidí se zdravotním postižením na straně druhé.

Několik rozhovorů poukázalo na znatelné nedostatky technické a strukturální, které jsou nezdárka kdy vyvažovány individuální iniciativou a ochotným přístupem nad rámec pracovních povinností jednotlivých zaměstnanců ČD - ať už se jedná o vlakový nebo staniční personál, tak i operátory zákaznické linky.

Ráda bych dala prostor pro vyjádření také straně Českých drah.

Zajímá mě především vnitřní fungování systému objednávání a zprostředkování přepravy.

Jak je například možné, že přestože si vozíčkář objedná v dostatečném předstihu přepravu rychlíkem či expresem, kde je nutné využít k nástupu plošinu, a přeprava je schválena, přistavený vlak nedisponuje vozem se stacionární plošinou a vlakvedoucí není obeznámen s přepravou vozíčkáře? Tuto konkrétní situaci musel operativně řešit nádražní personál použitím mobilní plošiny za velikého štěstí, že se vozík vešel do běžných dveří.

Zde jsou informace, jejichž sdělení **na základě zákona č. 106/1999 Sb.**, o svobodném přístupu k informacím žádám:

Proces objednávky přepravy OZP

1. Žádám o popis formálně stanoveného postupu, který následuje po přijetí objednávky přepravy osoby se zdravotním postižením (dále jen OZP), včetně uvedení:
 - o jednotlivých procesních kroků,
 - o organizačních útvarů, které do procesu vstupují,
 - o používaných informačních systémů.
1. Žádám o poskytnutí názvů interních předpisů, metodických pokynů či provozních směrnic upravujících proces objednávání a realizace přepravy OZP.
2. Žádám o sdělení, zda je proces schvalování objednávky automatizován (informačním systémem), nebo probíhá manuálně zaměstnanci, případně kombinací obou způsobů.
3. Kolika konkrétními organizačními stupni (pracovními pozicemi nebo systémy) objednávka projde od přijetí do okamžiku realizace přepravy?

Předávání informací vlakovému a staničnímu personálu

5. Jakým způsobem je informace o schválené přepravě OZP předávána:
 - o vlakovému personálu,
 - o zaměstnancům stanice nástupu,
 - o zaměstnancům stanice výstupu?
5. V jakém časovém předstihu před odjezdem vlaku je vlakový personál informován o plánované přepravě OZP?
6. Existuje mechanismus potvrzení převzetí této informace ze strany vlakového personálu? Pokud ano, žádám o jeho popis.

7. Je veden záznam o případech, kdy informace o objednané přepravě nebyla vlakovému personálu prokazatelně doručena? Pokud ano, žádám o sdělení počtu takových případů za posledních 5 let.

Řazení vlaků a technické zajištění

9. Jakým způsobem je při schvalování objednávky ověřováno, že konkrétní spoj bude řazen vozem vybaveným stacionární plošinou nebo jiným odpovídajícím zařízením?
10. Existuje interní postup pro případ změny řazení vlaku po schválení objednávky přepravy OZP? Pokud ano, žádám o jeho poskytnutí nebo popis.
11. Je cestující informován o změně řazení, která může mít vliv na možnost nástupu? Pokud ano, jakým způsobem?
12. Kolikrát za posledních 5 let došlo k situaci, kdy byla objednávka přepravy OZP schválena, avšak spoj nebyl při příjezdu vybaven odpovídajícím vozem?

Dělení kompetencí mezi dopravcem a správcem infrastruktury

13. Žádám o vymezení konkrétních činností v rámci realizace objednávky přepravy OZP, které spadají do působnosti společností:
- České dráhy,
 - Správa železnic.
14. Existuje mezi těmito subjekty smluvní nebo metodické ujednání upravující spolupráci při zajištění asistence OZP? Pokud ano, žádám o sdělení jeho názvu a data účinnosti.

Evidence a kontrola kvality

15. Žádám o sdělení počtu:
- přijatých objednávek přepravy OZP za posledních 5 let (po jednotlivých letech),
 - zamítnutých objednávek,
 - evidovaných stížností týkajících se nezajištění objednané asistence,
 - interně evidovaných případů pochybení při realizaci přepravy OZP.
16. Provádí ČD interní vyhodnocování funkčnosti systému objednávek přepravy OZP? Pokud ano, žádám o sdělení, jakou formou a v jaké periodicitě.

Odpovědnost a mimořádnosti

17. Existuje interně stanovená odpovědnost konkrétní pracovní pozice za situaci, kdy je objednávka schválena, avšak přeprava není realizována v odpovídajícím technickém režimu? Pokud ano, žádám o její specifikaci.
18. Jak je taková situace klasifikována z hlediska interních předpisů (např. jako provozní mimořádnost, porušení povinností apod.)?

V otázkách 8. a 12. je zvolena doba 5 let z důvodu více než zdvojnásobení počtu přeprav OZP mezi lety 2020 a 2025 dle [statistik ve zprávě Českých drah](#).

Předem děkuji za sdělení požadovaných informací a přeji mnoho úspěšných přeprav cestujících se zdravotním postižením.

S úctou,

