



Vyřizuje

Generální ředitelství
Odbor právní
O25sek@gr.cd.cz

Číslo jednací	Odpověď na č. j.	Datum
260/2026-025		20. 3. 2026

Poskytnutí informací podle § 14 odst. 5 písm. d) ve spojení s § 14 odst. 6 písm. b) zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“).

Společnost České dráhy, a.s., IČO: 70994226, se sídlem Nábřeží L. Svobody 1222, Praha 1, 110 15 (dále jen „ČD“), obdržela dne 23. 2. 2026 žádost o informace podle Zákona [redacted] (dále jen „Žádost“ a „Žadatel“), týkající se poskytnutí informací ohledně služeb ČD, poskytovaných cestujícím se zdravotním postižením.

Žádosti o poskytnutí informace dle Zákona se vyhovuje.

K požadovaným informacím dle jednotlivých bodů Žádosti ČD uvádí:

Proces objednávky přepravy OZP

Ad 1) Žádám o popis formálně stanoveného postupu, který následuje po přijetí objednávky přepravy osoby se zdravotním postižením (dále jen OZP), včetně uvedení jednotlivých procesních kroků, organizačních útvarů, které do procesu vstupují a používaných informačních systémů.

Proces zpracování objednávky přepravy OZP v rámci ČD probíhá přes objednávkový systém ČD, který je propojený s centrálním objednávkovým systémem společnosti CENDIS, s.p., IČO: 00311391, se sídlem Nábřeží L. Svobody 1222/12, Praha 1, 110 00 (dále jen „CENDIS“). Informace o přepravách osob s omezenou schopností pohybu a orientace (dále jen „OOSPO“) jsou strojově přenášeny. U objednávek pořízených přímo přes centrální objednávkový systém CENDIS zajišťuje veškerou komunikaci CENDIS samostatně. Také objednávky vytvořené v systému společnosti KORDIS JMK, a.s., IČO: 26298465, se sídlem Nové sady 946/30, Brno, 602 00 jsou automatizovaně předávány do centrálního objednávkového systému CENDIS.

Jednotlivé procesní kroky v rámci objednávkového systému ČD jsou: přijetí objednávky, přidělení objednávky, zpracování objednávky, pokyny k realizaci a vyzoomění pro zákazníka (prošetření výluk, řazení vlaku, souhlas s asistencí, vydání pokynů).

Do procesu zpracování objednávky vstupují organizační útvary ČD, CENDIS a společnosti Správa železnic, státní organizace, IČO: 70994234, Dlážďená 1003/7, Praha 1, 110 00 (dále jen „SŽ“).

V rámci procesu zpracování objednávky jsou využívány informační systémy MIMORAZ (řazení), ETVMAM (výluky), portál PARIS druhé generace (PARIS 2G).

● **Ad 2) Žádám o poskytnutí názvů interních předpisů, metodických pokynů či provozních směrnic upravujících proces objednávání a realizace přepravy OZP.**

Proces objednávání a realizace přepravy OZP upravují v rámci ČD tyto tři dokumenty:

1. Dokument č.16 Směrnice pro osobní přepravu (SR14) – Objednávkové systémy přepravy
2. Procesní list osobní přepravy č. S-01 – Přeprava osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace
3. Uživatelská příručka pro řešitele přepravy OOSPO v portálu PARIS 2G.

● **Ad 3) Žádám o sdělení, zda je proces schvalování objednávky automatizován (informačním systémem), nebo probíhá manuálně zaměstnanci, případně kombinací obou způsobů.**

Objednávky přijaté na www.cd.cz jsou automatizovaně postoupeny na Centrální zákaznický servis ČD, který je pro cestující dostupný 24/7 a shromažďuje všechny jejich požadavky. Objednávky, u kterých bude vedle ČD nutná asistence i dalšího dopravce/dopravců, jsou postoupeny na CENDIS. Všechny objednávky jsou následně zpracovány přidělenými řešiteli manuálně. Tedy se jedná o kombinaci obou dotazovaných způsobů.

Ad 4) Kolika konkrétními organizačními stupni (pracovními pozicemi nebo systémy) objednávka projde od přijetí do okamžiku realizace přepravy?

Jedná se o 3–4 organizační stupně (přijetí objednávky do systému, ověření, schvalování, pokyny k realizaci).

Předávání informací vlakovému a staničnímu personálu

Ad 5) Jakým způsobem je informace o schválené přepravě OZP předávána:

Prostřednictvím e-mailu, zprávou do univerzální pokladny (UNIPOK), zobrazením v přenosné osobní pokladně (POP) v doprovodném vlaku.

1. Vlakovému personálu – prostřednictvím e-mailu do systému EPOS, informace v POP dle zadaného vlaku.
2. Zaměstnancům stanice nástupu - prostřednictvím e-mailu do systému EPOS, zprávy do UNIPOK.
3. Zaměstnancům stanice výstupu – e-mailem.

Ad 6) V jakém časovém předstihu před odjezdem vlaku je vlakový personál informován o plánované přepravě OZP?

Ihned po schválení objednávky je informace dostupná zaměstnancům ve stanicích, v POP dle zadaného čísla vlaku v daný den jízdy.

Ad 7) Existuje mechanismus potvrzení převzetí této informace ze strany vlakového personálu? Pokud ano, žádám o jeho popis.

Ano. Vlakový personál zapíše prostřednictvím POP potvrzení o přijetí informace. Potvrzení je dohledatelné v portálu PARIS 2G.

Ad 8) 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.

Ano, vlakvedoucí v takovém případě sepiše Oznámení o závadách. ČD evidují minimum takových případů, za posledních 3,5 roku celkem 5 ks.

Řazení vlaků a technické zajištění

Ad 9) Jakým způsobem je při schvalování objednávky ověřováno, že konkrétní spoj bude řazen vozem vybaveným stacionární plošinou nebo jiným odpovídajícím zařízením?

Ověření probíhá dle plánu řazení vlaků, zároveň se u objednávky do pokynů k realizaci uvede, že má být dodrženo řazení. U vlaků (vozů), kde není vozová plošina k dispozici, se použije plošina staniční.

Ad 10) Existuje interní postup pro případ změny řazení vlaku po schválení objednávky přepravy OZP? Pokud ano, žádám o jeho poskytnutí nebo popis.

Případná informace o změně v řazení se zpracovává prostřednictvím aplikace MIMORAZ.

Ad 11) Je cestující informován o změně řazení, která může mít vliv na možnost nástupu? Pokud ano, jakým způsobem?

Cestující je o změnách informován, vzhledem k časové tísní, nejčastěji přímo telefonicky. Pokud dojde ke změně řazení, je se zákazníkem sjednáno nejvhodnější dostupné alternativní řešení.

Ad 12) Kolikrát za posledních 5 let došlo k situaci, kdy byla objednávka přepravy OZP schválena, avšak spoj nebyl při příjezdu vybaven odpovídajícím vozem?

K této situaci dochází v případech, kdy je plánovaná řada vozu odstavena (zpravidla pro technickou závadu) a v čase jízdy není stejný typ vozu k dispozici. Pokud nejsou k dispozici záložní vozy plánované řady, dosazují se náhradní vozy dle daných možností tak, aby co nejvíce vyhovovaly požadovaným technickým parametrům. Přestože aktuálně již přes 80 % spojů ČD umožňuje přepravu osob, které se pohybují na vozíku (před 5 lety se jednalo pouze o 50 % spojů ČD), prozatím nelze ve výše uvedených situacích vyloučit, že náhradní vozidlo nebude pro přepravu OZP vybaveno. V takových případech ČD zajišťují co nejvhodnější alternativní řešení, např. využití staniční plošiny.

Dělení kompetencí mezi dopravcem a správcem infrastruktury

Ad 13) Žádám o vymezení konkrétních činností v rámci realizace objednávky přepravy OZP, které spadají do působnosti společností:

1. ČD - Doprovod v rámci obvodu železniční stanice včetně příchodu nebo odchodu k/od vlaku a umožnění běžně dostupných služeb v souvislosti s přepravou (odbavení, informace, úschovna zavazadel apod.); asistence při nástupu a výstupu bez použití zdvihacího zařízení; asistence při nástupu a výstupu s pomocí zdvihací plošiny.
2. SŽ – Ve vybraných železničních stanicích nabízí službu pomoci OOSPO při nástupu nebo výstupu do/z vlaku, popř. přestupu mezi vlaky s využitím staniční plošiny SŽ.

Ad 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.

ČD a SŽ se při zajištění asistence OZP řídí Manuálem pro správu objednávek asistence osob s omezenou schopností pohybu a orientace vydaném CENDIS v 04/2023. Aktuální verze manuálu 3.1 byla vydána v 02/2025.

Evidence a kontrola kvality

Ad 15) Žádám o sdělení počtu:

1. Přijatých objednávek přepravy OZP za posledních 5 let (po jednotlivých letech): 2021 - **5130**, 2022 - **7296**, 2023 - **8584**, 2024 - **9348**, 2025 – **10107**.
2. Zamítnutých objednávek: 2021 - **334**, 2022 - **492**, 2023 - **333**, 2024 - **521**, 2025 – **567**.
3. Evidovaných stížností týkajících se nezajištění objednané asistence: ČD evidují 2024 - **16**, 2025 – **11**.
4. Interně evidovaných případů pochybení při realizaci přepravy OZP: ČD evidují 2022 – **17**, 2023 – **21**, 2024 – **28**, 2025 – **23**.

Ad 16) Provádí ČD interní vyhodnocování funkčnosti systému objednávek přepravy OZP? Pokud ano, žádám o sdělení, jakou formou a v jaké periodicitě.

Ano, průběžně. Objednávkový systém se stále vyvíjí, dochází k novým funkcionalitám a propojení.

Odpovědnost a mimořádnosti

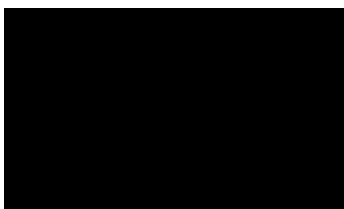
Ad 17) Existuje interně stanovená odpovědnost konkrétní pracovní pozice za situaci, kdy je objednávka schválena, avšak přeprava není realizována v odpovídajícím technickém režimu? Pokud ano, žádám o její specifikaci.

Role, kompetence a odpovědnosti určených pracovišť a zaměstnanců zúčastněných v zajištění přepravy OOSPO jsou stanoveny interním předpisem, Dokumentem č.16 Směrnice pro osobní přepravu (SR14) – Objednávkové systémy přepravy.

Ad 18) Jak je taková situace klasifikována z hlediska interních předpisů (např. jako provozní mimořádnost, porušení povinností apod.)

Z hlediska interních předpisů je taková situace primárně posuzována podle její příčiny, rozsahu a dopadu.

S pozdravem



podnikový právník