



# Normy kvality služieb Železníc Slovenskej republiky

---

*Správa o kvalite služieb za roky 2023 a 2024*

Jún 2025



## Obsah

Úvod .....	3
<b>1. Informovanie cestujúcej verejnosti .....</b>	<b>4</b>
1.1. Cestovné poriadky .....	4
1.2. Informačné tabule .....	5
1.3. Mapa pohybu vlakov .....	5
1.4. Kontakt na dopravcu .....	6
1.5. Informačné kiosky.....	6
<b>2. Plnenie grafikonu vlakovej dopravy .....</b>	<b>8</b>
2.1. Vyhodnocovanie zlepšenia plnenia GVD zo strany manažéra infraštruktúry .....	8
2.2. Informácie o dôvodoch meškania .....	8
2.3. Informácie o meškaniach v minútach .....	10
<b>3. Vybavenosť železničných staníc .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Kvalita poskytovaných služieb .....</b>	<b>12</b>
<b>5. Bezpečnosť cestujúcej verejnosti .....</b>	<b>13</b>
5.1. Bezpečnostné služby .....	13
5.2. Kamerové systémy.....	13
<b>6. Pomoc poskytovaná osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou .....</b>	<b>14</b>
6.1. Spolupráca s organizáciami pôsobiacimi v oblasti zdravotných postihnutí.....	14
6.2. Spolupráca so zástupcami osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou.....	14
6.3. Bezbariérovosť ŽST a vybavenia pre osoby so zníženou pohyblivosťou .....	15
6.4. Informácie pre zdravotne postihnutých cestujúcich .....	15
<b>7. Prieskum spokojnosti cestujúcich .....</b>	<b>16</b>
<b>8. Vybavovanie sťažností cestujúcich .....</b>	<b>17</b>
<b>9. Modernizácia/obnova staníc a tratí .....</b>	<b>18</b>
9.1. Stavby zrealizované v roku 2023.....	18
9.2. Vybrané ocenenia .....	19
9.3. Stavby zrealizované v roku 2024 a pokračujúca realizácia v nasledujúcom období:.....	19



## Úvod

Železnice Slovenskej republiky (ďalej aj „ŽSR“) boli zriadené zákonom č. 258/1993 Z. z. o Železničiach Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov. Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Po, vložka číslo 312/B.

V zmysle zákona č. 513/2009 Z. z. o dráhach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov Železnice Slovenskej republiky ako manažér infraštruktúry zabezpečujú predovšetkým činnosti súvisiace so zabezpečením prevádzkovania dráh, riadenia dopravy na dráhach a prevádzkyschopnosti dráh.

Stratégia spoločnosti definuje základné smerovanie ŽSR pre budúce obdobie, rozvojové zámery v zmysle európskej a slovenskej dopravnej politiky s cieľom zlepšiť postavenie manažéra železničnej infraštruktúry v národnom a medzinárodnom priestore.

ŽSR spracovávajú Normy kvality služieb na základe Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave, článok 29.




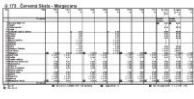

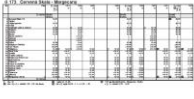

## 1. Informovanie cestujúcej verejnosti

Informovanie cestujúcej verejnosti ŽSR realizuje viacerými spôsobmi, a to:

- elektronickou formou, na webovom sídle ŽSR [[www.zsr.sk](http://www.zsr.sk) -> Verejnosť a médiá -> Pre cestujúcich],
- formou tlačенých dokumentov, ktoré si cestujúci môže zakúpiť (napr. knižný cestovný poriadok) alebo informácií priamo na staniach a zastávkach (napr. vývesné cestovné poriadky, odchody a príchody vlakov),
- vizuálne, prostredníctvom elektronických informačných tabúl na dotknutých staniach a zastávkach,
- akusticky, prostredníctvom hlásení staničného rozhlasu na staniach a zastávkach ŽSR priamo o konkrétnych vlakoch, alebo aktuálnych zmenách v doprave formou zvukového hlásenia,
- vizuálne, prostredníctvom informačných kioskov.

### 1.1. Cestovné poriadky

ŽSR vydávajú cestovné poriadky ako vo fyzickej podobe (Knižný cestovný poriadok pre verejnosť, Vývesné cestovné poriadky – tzv. traťový výňatok vlakov k knižného cestovného poriadku, Príchody a odchody vlakov pre cestujúcu verejnosť), tak i v elektronickej podobe PDF (Cestovný poriadok pre cestujúcu verejnosť – formát knižného cestovného poriadku) a v dátovej podobe pre elektronické vyhľadávače vlakových spojení.

Druh cestovného poriadku	Počet staníc a zastávok	 <b>CESTOVNÝ PORIADOK 2023 – 2024</b> (PLATÍ OD 9. 6. 2024 DO 14. 12. 2024) <span style="float: right;">172 173</span>
Príchody a odchody vlakov zverejnené v tlačenej podobe na staniach a zastávkach	732	
Príchody a odchody vlakov elektronické na staniach a zastávkach	9	
Vývesné cestovné poriadky v tlačenej podobe na staniach a zastávkach	266	
		

Okrem dvoch pravidelných zmien v osobnej doprave (spravidla druhý víkend v marci a júni) vydávame podľa situácie aj mimoriadne zmeny v cestovnom poriadku. V roku 2023 ŽSR spracovalo a vydalo 3 plánované zmeny a 21 mimoriadnych zmien GVD. V roku 2024 ŽSR spracovalo a vydalo 7 plánovaných zmien a 27 mimoriadnych zmien GVD.

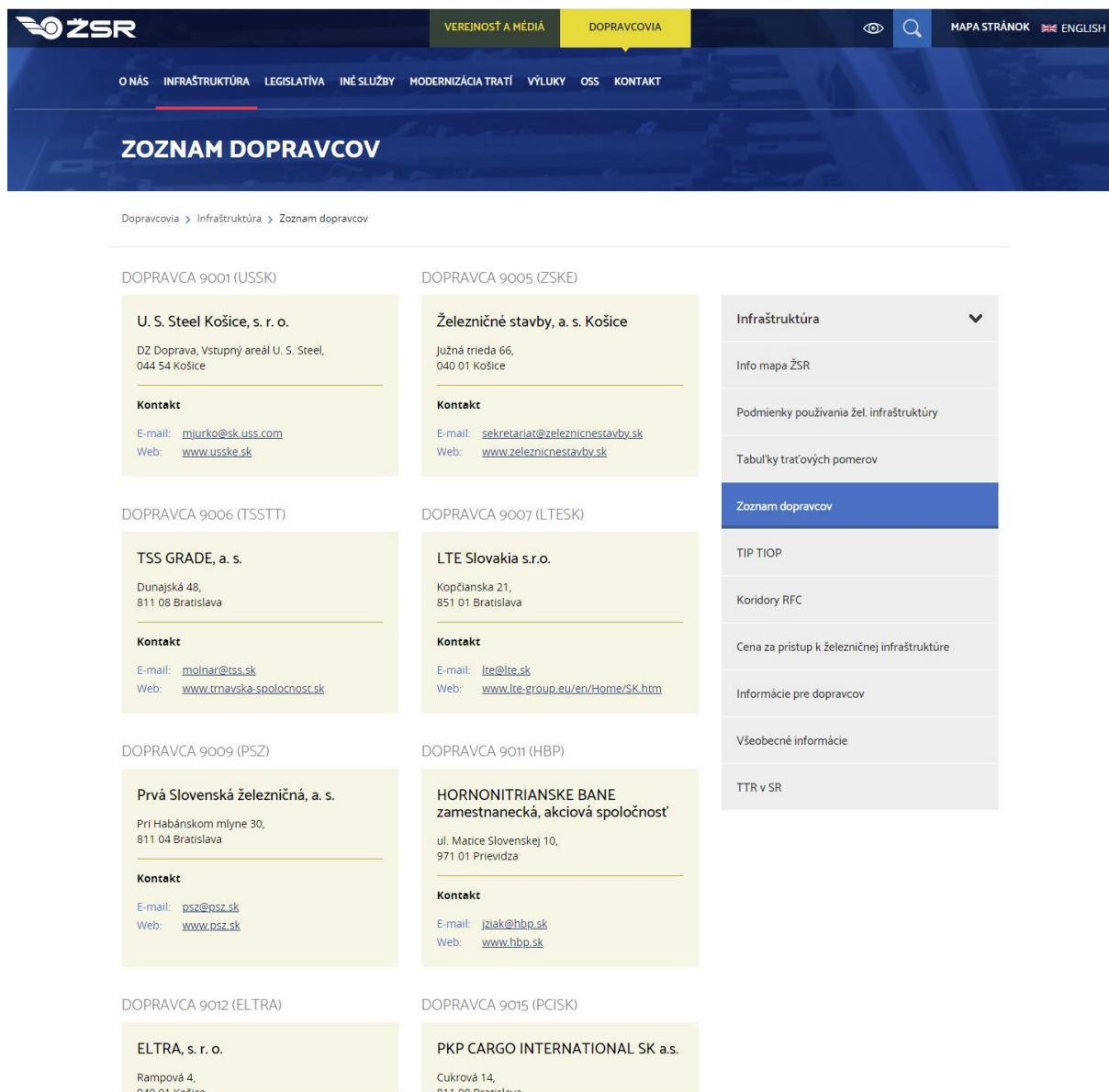




## 1.4. Kontakt na dopravcu

Všetci dopravcovia s prístupom na železničnú infraštruktúru ŽSR a ich základné kontakty sú zverejnené na webovom sídle ŽSR [[Zoznam dopravcov | ŽSR \(zsr.sk\)](#)], resp. [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk) -> Dopravcovia -> Infraštruktúra -> Zoznam dopravcov].

Kontakt na dopravcu (jeho obchodné meno a sídlo) uvádzame aj v celosieťovom cestovnom poriadku (tlačenom aj elektronickom PDF), tlačенých vývesných cestovných poriadkoch ako aj na príchodoch a odchodoch vlakov pre cestujúcu verejnosť, ktoré sú k dispozícii na staniciach a zastávkach.



**ZOZNAM DOPRAVCOV**

Dopravcovia > Infraštruktúra > Zoznam dopravcov

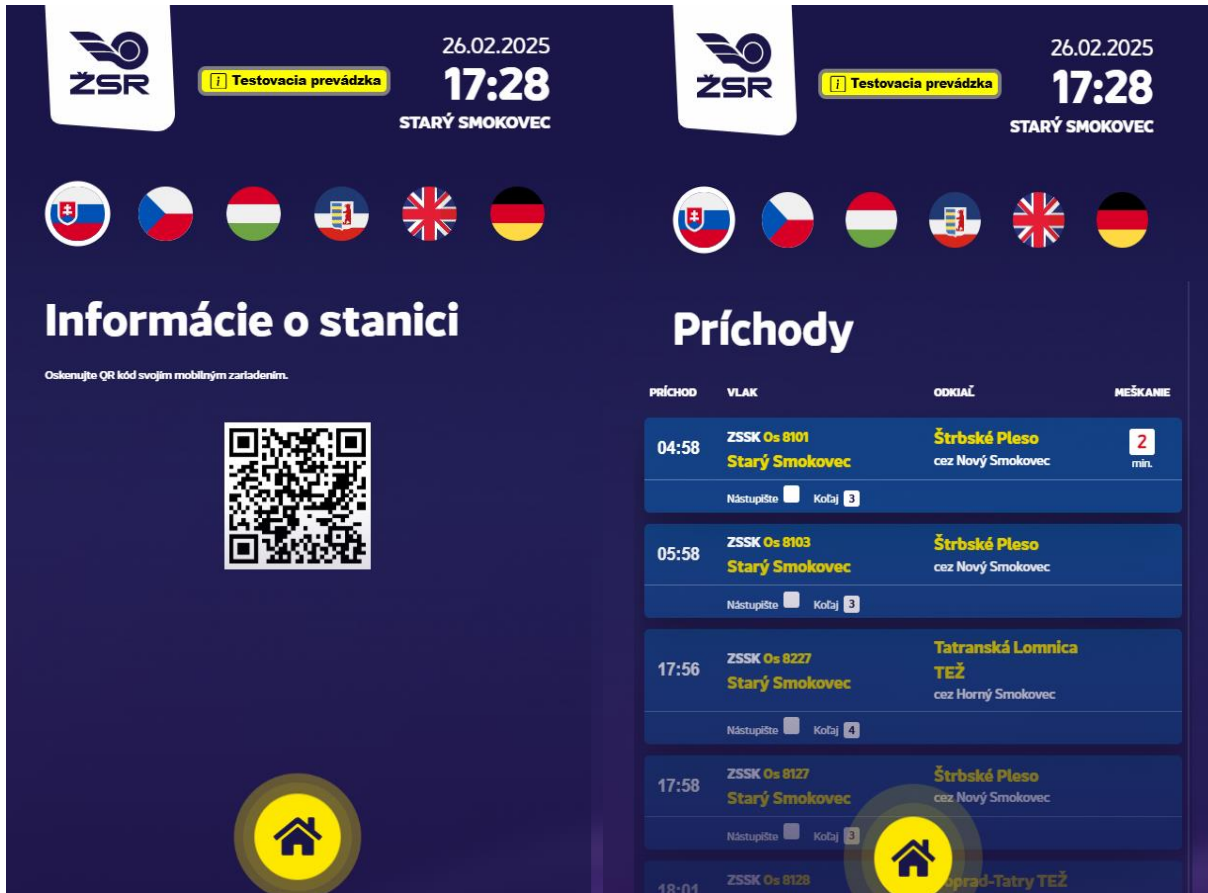
DOPRAVCA 9001 (USSK)	DOPRAVCA 9005 (ZSKE)	Infraštruktúra
<b>U. S. Steel Košice, s. r. o.</b> DZ Doprava, Vstupný areál U. S. Steel, 044 54 Košice	<b>Železničné stavby, a. s. Košice</b> Južná trieda 66, 040 01 Košice	Info mapa ŽSR
<b>Kontakt</b> E-mail: <a href="mailto:mjurko@sk.uss.com">mjurko@sk.uss.com</a> Web: <a href="http://www.usske.sk">www.usske.sk</a>	<b>Kontakt</b> E-mail: <a href="mailto:sekretariat@zeleznicnestavby.sk">sekretariat@zeleznicnestavby.sk</a> Web: <a href="http://www.zeleznicnestavby.sk">www.zeleznicnestavby.sk</a>	Podmienky používania žel. infraštruktúry
<b>DOPRAVCA 9006 (TSSTT)</b>	<b>DOPRAVCA 9007 (LTESK)</b>	Tabuľky traťových pomerov
<b>TSS GRADE, a. s.</b> Dunajská 48, 811 08 Bratislava	<b>LTE Slovakia s.r.o.</b> Kopčianska 21, 851 01 Bratislava	<b>Zoznam dopravcov</b>
<b>Kontakt</b> E-mail: <a href="mailto:moinar@tss.sk">moinar@tss.sk</a> Web: <a href="http://www.trnavska-spolocnost.sk">www.trnavska-spolocnost.sk</a>	<b>Kontakt</b> E-mail: <a href="mailto:lte@lte.sk">lte@lte.sk</a> Web: <a href="http://www.lte-group.eu/en/Home/SK.htm">www.lte-group.eu/en/Home/SK.htm</a>	TIP TIOP
<b>DOPRAVCA 9009 (PSZ)</b>	<b>DOPRAVCA 9011 (HBP)</b>	Koridory RFC
<b>Prvá Slovenská železničná, a. s.</b> Pri Habánskom mlyne 30, 811 04 Bratislava	<b>HORNONITRIANSKE BANE zamestnanecká, akciová spoločnosť</b> ul. Matice Slovenskej 10, 971 01 Prievidza	Cena za prístup k železničnej infraštruktúre
<b>Kontakt</b> E-mail: <a href="mailto:psz@psz.sk">psz@psz.sk</a> Web: <a href="http://www.psz.sk">www.psz.sk</a>	<b>Kontakt</b> E-mail: <a href="mailto:jzлак@hbp.sk">jzлак@hbp.sk</a> Web: <a href="http://www.hbp.sk">www.hbp.sk</a>	Informácie pre dopravcov
<b>DOPRAVCA 9012 (ELTRA)</b>	<b>DOPRAVCA 9015 (PCISK)</b>	Všeobecné informácie
<b>ELTRA, s. r. o.</b> Rampová 4, 040 01 Košice	<b>PKP CARGO INTERNATIONAL SK a.s.</b> Cukrová 14, 811 08 Bratislava	TTR v SR

## 1.5. Informačné kiosky

V 40 dopravných bodoch: Bratislava hlavná stanica, Trnava, Leopoldov, Piešťany, Nové Mesto nad Váhom, Trenčín, Púchov, Žilina, Čadca, Kúty, Devínska Nová Ves, Vrútky, Kraľovany, Nitra, Liptovský Mikuláš, Štrba, Poprad-Tatry, Spišská Nová Ves, Margecany, Kysak, Košice, Prešov, Rožňava, Lučenec, Zvolen, Banská Bystrica, Bratislava Nové Mesto, Nové Zámky, Komárno, Galanta, Štúrovo, Vranov nad




Topľou, Trebišov, Šurany, Humenné, Čierna nad Tisou, Trenčianska Teplá, Prievidza, Starý Smokovec a Bratislava Vinohrady sú umiestnené stojany pre informovanie cestujúcej verejnosti. Stojany poskytujú vizuálne informácie prostredníctvom dotykovej obrazovky o príchodoch a odchodoch vlakov, vyhľadanie cestovného spojenia, informáciu o polohe a radení vlakov, informácie o asistencii a prístupnosť stanice pre PRM a oznamy. Informácie pre cestujúcich sú poskytované 6 jazykových mutáciách: slovenčina, čeština, maďarčina, rusínčina, angličtina a nemčina.



**Informácie o stanici**

Oskenujte QR kód svojím mobilným zariadením.



**Príchody**

PRÍCHOD	VLAK	ODKIAĽ	MEŠKANIE
04:58	ZSSK Os 8101 Starý Smokovec	Štrbské Pleso cez Nový Smokovec	2 min.
05:58	ZSSK Os 8103 Starý Smokovec	Štrbské Pleso cez Nový Smokovec	
17:56	ZSSK Os 8227 Starý Smokovec	Tatranská Lomnica TEŽ cez Horný Smokovec	
17:58	ZSSK Os 8127 Starý Smokovec	Štrbské Pleso cez Nový Smokovec	
18:01	ZSSK Os 8128	Práporč-Tatry TEŽ	



## 2. Plnenie grafikonu vlakovej dopravy

Kvalita realizácie plánu, teda grafikonu vlakovej dopravy, je vyhodnocovaná dvomi parametrami, a to:

- percentom plnenia absolútneho GVD vlakov osobnej dopravy a
- percentom plnenia podielového GVD vlakov osobnej dopravy.

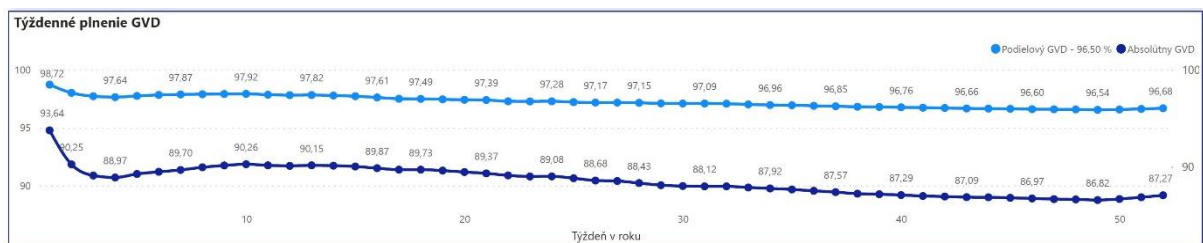
Plnenie absolútneho GVD je kvalitatívny ukazovateľ, ktorý poskytuje informáciu o celkovej včasnosti vlakov a počíta s každým meškaním, zapríčineným ako manažérom infraštruktúry, dopravcom a aj dôvodmi vis major.

Plnenie podielového GVD je kvalitatívny ukazovateľ, ktorý poskytuje informáciu o celkovej včasnosti vlakov, pričom počíta s meškami zapríčinenými len manažérom infraštruktúry.

### 2.1. Vyhodnocovanie zlepšenia plnenia GVD zo strany manažéra infraštruktúry

Percento plnenia absolútneho GVD za rok 2023 bolo na úrovni 83,07 %. Vplyv nezaradených príčin, ktorých dôsledok nebolo možné odstrániť konaním ŽSR dosiahol hodnotu 5,08 %. Percento plnenia podielového GVD za rok 2023 bolo na úrovni 95,43 %.

Percento plnenia absolútneho GVD za rok 2024 bolo na úrovni 87,27 %. Vplyv nezaradených príčin, ktorých dôsledok nebolo možné odstrániť konaním ŽSR dosiahol hodnotu 6,26%. Percento plnenia podielového GVD za rok 2024 bolo na úrovni 96,68%.

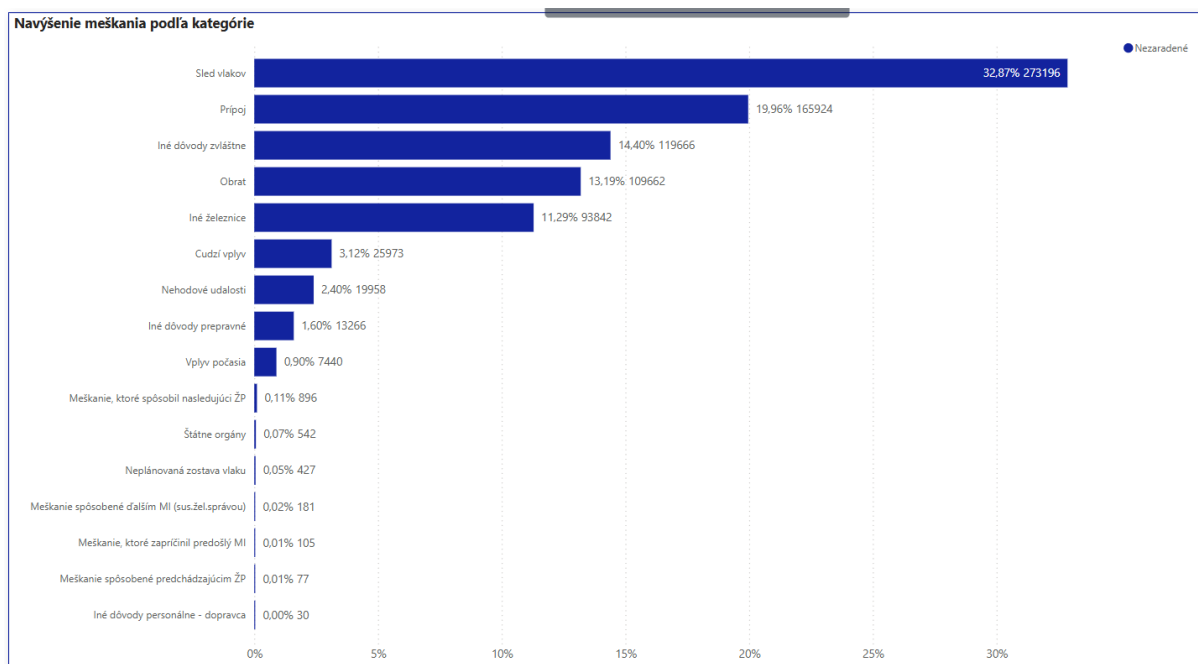
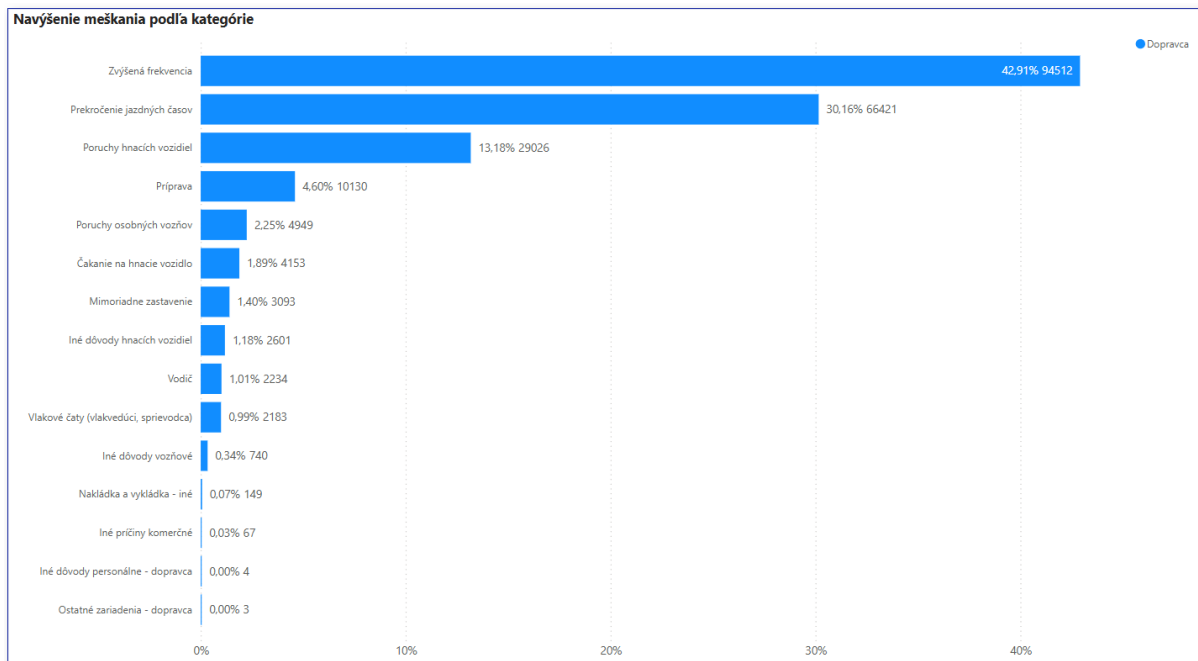


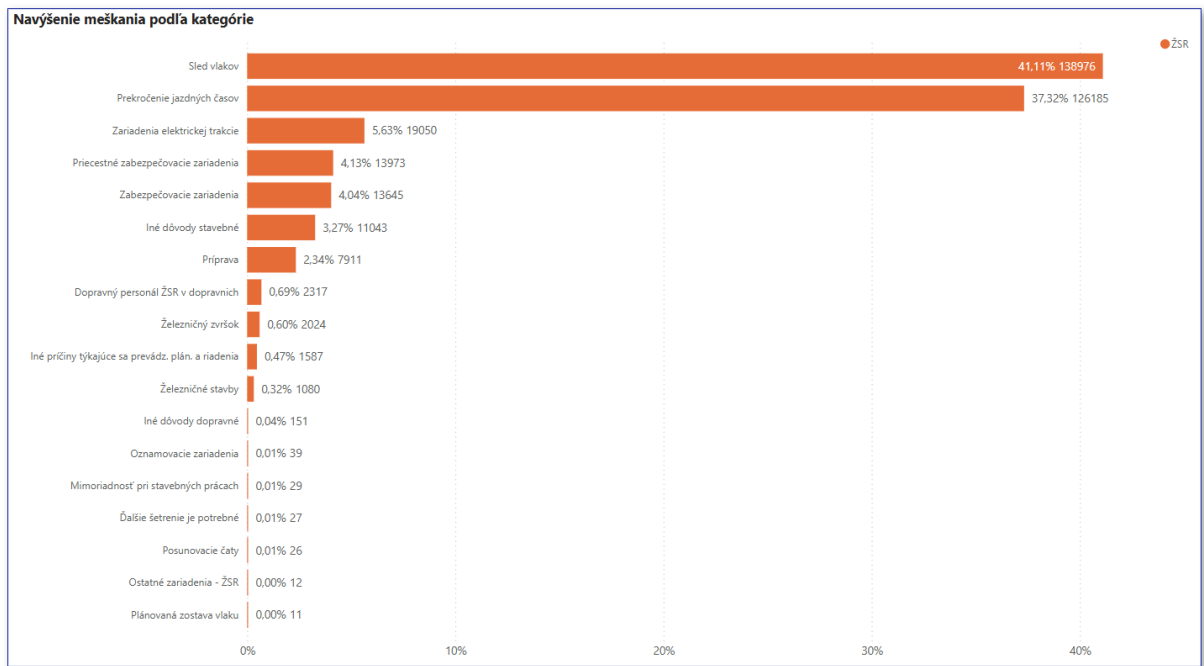
### 2.2. Informácie o dôvodoch meškania

Narušenie grafikonu (cestovného poriadku) je kategorizované na dôvody spôsobené na strane manažéra infraštruktúry (ŽSR), na strane dopravcu a spôsobené udalosťami, ktoré ŽSR alebo dopravca neovplyvní (tzv. nezaradené, udalosti vis major).



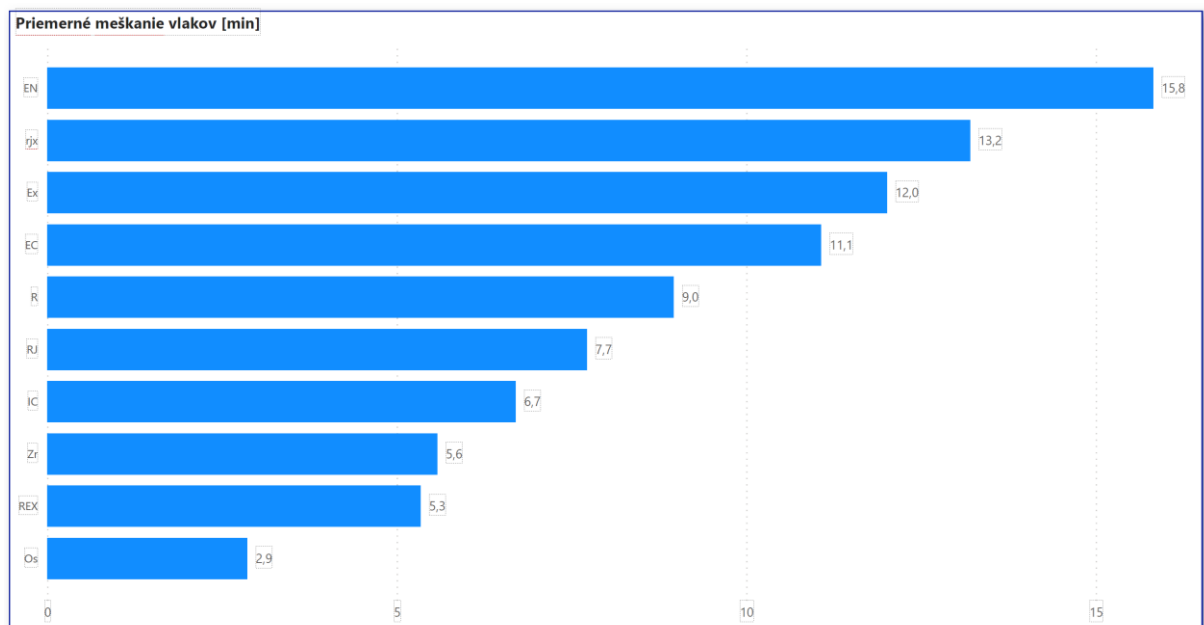
Jednotlivé dôvody narušenia podľa zodpovednosti, v rozsahu celkových minút (pomere) za rok 2024 sú nasledovné:





### 2.3. Informácie o meškaniach v minútach

V kontexte s predchádzajúcim môžeme vyjadriť aj priemernú výšku meškania vlakov osobnej dopravy v delení na základné druhy vlakov.



### 3. Vybavenosť železničných staníc

Počet dopravných bodov pre vybrané služby cestujúcej verejnosti vo verejnej osobnej doprave:

<i>Služba</i>	<i>Počet dopravných bodov na rok 2023</i>	<i>Počet dopravných bodov na rok 2024</i>
<i>Toalety</i>	<i>250</i>	<i>250</i>
<i>Vestibul</i>	<i>103</i>	<i>103</i>
<i>Čakáreň</i>	<i>223</i>	<i>223</i>
<i>Wifi</i>	<i>4</i>	<i>4</i>
<i>Stojiská na bicykle</i>	<i>136</i>	<i>136</i>
<i>Audiovizuálne informácie o odchodoch a príchodoch vlakov</i>	<i>88</i>	<i>88</i>
<i>Akustické informácie o odchodoch a príchodoch vlakov</i>	<i>266</i>	<i>266</i>
<i>Vizuálne informácie o odchodoch a príchodoch vlakov</i>	<i>737</i>	<i>737</i>



## 4. Kvalita poskytovaných služieb

Kvalitu poskytovaných služieb sledujú ŽSR prostredníctvom vyhodnocovania plnenia „štandardov ŽST“. V oblasti komfortu a čistoty priestorov ŽST je pozornosť zameraná najmä na štandardy definované nasledovne:

- vybavenosť železničných staníc a zastávok (skupina 3.1.x – 7 štandardov),
- vzhľad a funkčnosť budov a zariadení (skupina 3.2.x – 6 štandardov),
- počet stojísk na bicykle (samostatná skupina);

Ďalšie sledované štandardy sú:

- informovanosť cestujúcej verejnosti (skupina 3.3.x – 4 štandardy),
- bezpečnosť (skupina 3.4.1);

Vyhodnotenie štandardov za dotknuté obdobie je nasledovné:

	Rok 2023	Rok 2024
<i>Počet sledovaných železničných staníc a zastávok</i>	124	124
<i>Podiel železničných staníc a zastávok so splnenými všetkými štandardami na celkovom sledovanom počte</i>	37%	35%
<i>Podiel železničných staníc a zastávok s minimálne 85% splnením štandardov na celkovom sledovanom počte</i>	56%	67%
<i>Celkový počet stojísk pre bicykle v sledovaných železničných staniach a na zastávkach</i>	842	1069



## 5. Bezpečnosť cestujúcej verejnosti

Policaisti železničnej, ako aj poriadkovej polície Policajného zboru realizujú zvýšený výkon služby v železničných staniciach. Občania, ktorí sú svedkami protiprávneho konania na staniciach a zastávkach bezodkladne kontaktujú políciu na čísle 158.

Okrem toho ŽSR zabezpečujú prostredníctvom bezpečnostných služieb a kamerových systémov vyššiu ochranu cestujúcich.

### 5.1. Bezpečnostné služby

Dozor na bezpečnosťou, ale i poriadkom je bezpečnostnými službami zabezpečovaný v týchto staniciach:

Rok 2023	Rok 2024
Bratislava hlavná stanica	Bratislava hlavná stanica
Bratislava predmestie	Bratislava predmestie
Bratislava-Nové Mesto	Bratislava-Nové Mesto
Bratislava-Petržalka	Bratislava-Petržalka
Košice	Košice
Nové Zámky	Nové Zámky
Poprad-Tatry	Poprad-Tatry
Rimavská Sobota	Rimavská Sobota
Trnava	Trnava
Žilina	Žilina
Celkom: 10 železničných staníc	Celkom: 10 železničných staníc

### 5.2. Kamerové systémy

Dohľad kamerovými systémami, za účelom monitoringu prevádzkovej situácie ako i bezpečnosťou cestujúcich je realizovaný v nasledovných 17 dopravných bodoch:

Rok 2023 – 17 dopravných bodov:

- Bratislava hlavná stanica, Bratislava predmestie, Bratislava-Nové Mesto, Bratislava-Petržalka, Bratislava-Vinohrady, Cífer, Nové Mesto nad Váhom, Nové Zámky, Piešťany, Poprad-Tatry, Prešov, Senica, Spišská Nová Ves, Svrčinovec zastávka, Trnava, Zvolen osobná stanica, Žilina;

Rok 2024 – 35 dopravných bodov:

- Bratislava hlavná stanica, Bratislava predmestie, Bratislava-Nové Mesto, Bratislava-Petržalka, Bratislava-Vinohrady, Cífer, Nové Mesto nad Váhom, Nové Zámky, Piešťany, Poprad-Tatry, Prešov, Senica, Spišská Nová Ves, Trnava, Zvolen osobná stanica, Žilina, Handlová, Púchov, Trenčín, Bytča, Dolný Hričov, Horný Hričov, Plevník, Predmier, Považská Bystrica, Kráľová Lehota, Nosice, Zvolen mesto, Moldava nad Bodvou, Pribeník, Svit, Trebišov, Veľká Ida, Humenné\*, Michalovce\*.

\*prebieha výstavba



## 6. Pomoc poskytovaná osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou

### 6.1. Spolupráca s organizáciami pôsobiacimi v oblasti zdravotných postihnutí

ŽSR spolupracovali v roku 2023 s nasledujúcimi organizáciami pôsobiacimi v oblasti zdravotných postihnutí:

- Slovenský zväz zdravotne postihnutých;
- Odbor horizontálnych princípov;
- Európske fórum zdravotného postihnutia;
- Liga proti bezpráviu – občianske združenie.

ŽSR spolupracovali v roku 2024 s nasledujúcimi organizáciami pôsobiacimi v oblasti zdravotných postihnutí:

- Slovenský zväz zdravotne postihnutých;
- Odbor horizontálnych princípov;
- Európske fórum zdravotného postihnutia;
- Liga proti bezpráviu – občianske združenie.
- Slovenský zväz telesne postihnutých
- Svet mobility

### 6.2. Spolupráca so zástupcami osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou

ŽSR spolupracovali v roku 2023 s nasledujúcimi zástupcami osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou:

- Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím;
- Bez bariéry - Národná platforma proti bariéram – zástupca poskytoval odborné konzultácie v oblasti tvorby Databázy PRM, ktorá je zverejnená na webovom sídle ŽSR.

ŽSR spolupracovali v roku 2024 s nasledujúcimi zástupcami osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou:

- Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím;
- Bez bariéry - Národná platforma proti bariéram – zástupca poskytoval odborné konzultácie v oblasti tvorby Databázy PRM, ktorá je zverejnená na webovom sídle ŽSR.
- Republiková špecifická organizácia SZTP ťažko telesne postihnutých a vozičkárov



### 6.3. Bezbariérovosť ŽST a vybavenia pre osoby so zníženou pohyblivosťou

ŽSR v oblasti vybavenia pre PRM za rok 2023 evidujú nasledujúce zariadenia a v početnostiach:

- rampy určené pre prístup k pultu predaja cestovných lístkov: 30;
- rampy určené pre prístup na nástupištia: 44;
- rampy určené pre prístup k WC: 33;
- toalety s prístupnosťou pre PRM: 71;
- zdvíhacie plošiny: 45;
- pulty predaja cestovných s prístupnosťou pre PRM: 38.

ŽSR v oblasti vybavenia pre PRM za rok 2024 evidujú nasledujúce zariadenia a v početnostiach:

- rampy určené pre prístup k pultu predaja cestovných lístkov: 31;
- rampy určené pre prístup na nástupištia: 84;
- rampy určené pre prístup k WC: 33;
- toalety s prístupnosťou pre PRM: 65;
- zdvíhacie plošiny: 45;
- pulty predaja cestovných s prístupnosťou pre PRM: 38.

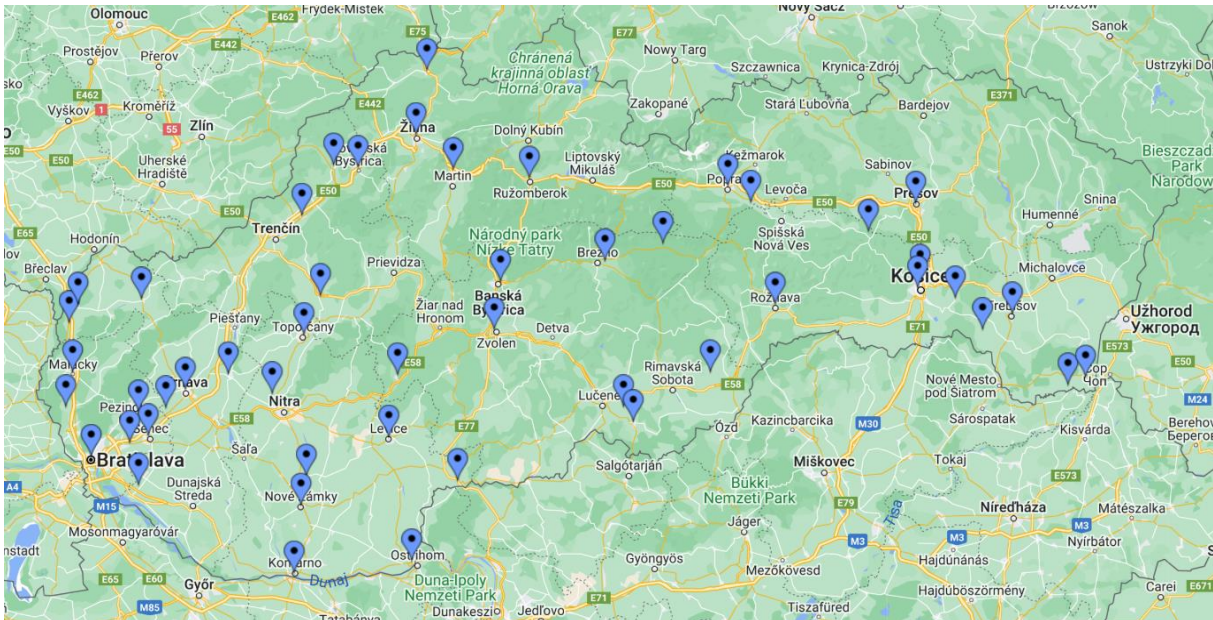
### 6.4. Informácie pre zdravotne postihnutých cestujúcich

ŽSR zverejňujú informácie o prístupnosti železničných staníc a zastávok na webovom sídle ŽSR. Počet sledovaných staníc, u ktorých zverejňujeme informácie o prístupnosti je 767. ŽSR poskytujú pomoc pri prístupe na nástupištia k vlakom a od vlakov z nástupíšť v 150 železničných staniciach. Zároveň poskytujeme možnosť použitia zdvíhacej plošiny ŽSR pri nástupe do vlaku/výstupe z vlaku (v roku 2023 v 28 staniciach) v 26 staniciach na sieti ŽSR.



## 7. Prieskum spokojnosti cestujúcich

Prieskum spokojnosti zákazníkov prebieha formou dotazníka na webovom sídle ŽSR. Výsledky sú spracované podľa odpovedí na 9 otázok s možnosťou uviesť pozitívne a negatívne skúsenosti. V období **od 24.06. do 14.07.2024** bolo doručených 114 hodnotení a hodnotené železničné stanice sú geograficky rozmiestnené v 49 mestách.



Najčastejšie uvádzané pozitíva:	Najčastejšie uvádzané negatíva:
<ul style="list-style-type: none"> <li>ochota zamestnancov</li> <li>dostupnosť</li> <li>čistota</li> <li>bezpečnosť</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>prítomnosť asociálov</li> <li>chýbajúca bezbariérovosť</li> <li>zastarané priestory a vybavenie</li> <li>znečistené okolie</li> <li>dostupnosť parkovania</li> <li>nefunkčné zariadenia (výtah, eskalátor)</li> </ul>

Výsledky prieskumu spokojnosti zákazníkov sú nasledovné:

Hodnotená oblasť	Priemerné hodnotenie*	
	rok 2023	rok 2024
Vybavenie čakárne	prieskum nebol realizovaný	3,6
Celkový komfort a atmosféra		3,6
Možnosti občerstvenia a nákupov na stanici		3,4
Bezpečnosť na stanici		3,3
Dostupnosť parkovacích miest pri stanici		3,3
Dostupnosť verejných toaliet		3,3
Čistota a poriadok		3,1
Dostupnosť stanice		2,9
Informačné tabule a označenie priestorov stanice		2,8

\*) Hodnotiacia škála: 1. veľká spokojnosť, 2. spokojnosť, 3. neutrálne, 4. nespokojnosť, 5. veľká nespokojnosť



## 8. Vybavovanie sťažností cestujúcich

Sťažnosti sa na ŽSR vybavujú podľa predpisu ŽSR R 1 - Vnútorný kontrolný systém, sťažnosti a petície v ŽSR, účinný od 20.01.2020. Okrem tradičných foriem podaní je možné zaslať podanie aj cez webový formulár (<https://www.zsr.sk/kontakt/staznosti/>).

Zároveň sa vybavujú sťažnosti podľa článku 28 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

Podiel sťažností cestujúcich na ŽSR za rok 2023 (do 31.12.2023):

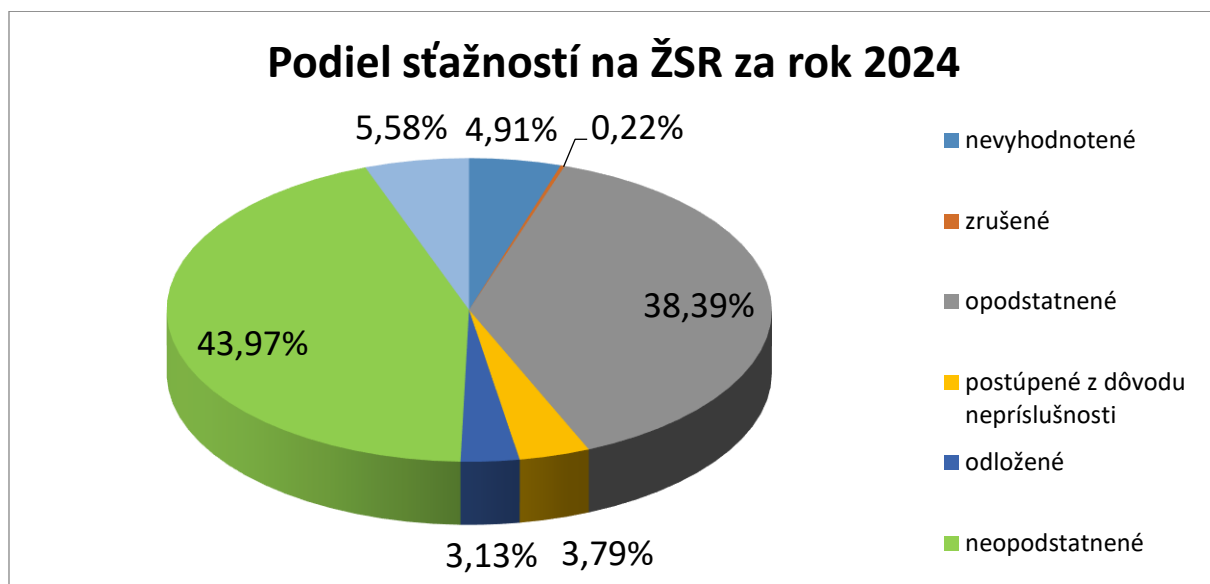
	Nevyhodnotené	Opodstatnené	Postúpené z dôvodu nepríslušnosti	Odložené	Neopodstatnené	V štádiu riešenia	spolu
Správanie sa zamestnancov – zneužitie funkcie, arogantné správanie, dochádzka*	14	6			15		35
Podiel	40%	17%	0%	0%	43%	0%	100%
Činnosť osobných pokladníc – porušenie predpisov, zmenné			1				1
Podiel	0%	0%	100%	0%	0%	0%	
Čakacie časy – meškanie vlaku a následná strata prípoja, nedodržanie čakacích časov	1	13	2	1	11		28
Podiel	4%	46%	7%	4%	39%	0%	100%
Osobná preprava – ostatné podania – meškanie vlakov pri mimoriadnostiach, organizácia práce v súvislosti so železničnou prevádzkou (zostavenie vypravenie vlakov), obsluha priecestí – signalizácia, informovanie CV	12	44	1	5	98	1	161
Podiel	7%	27%	1%	3%	61%	1%	100%
Kultúra cestovania – čakárne, nástupištia, sociálne zariadenia	15	71			41	1	128
Podiel	12%	55%	0%	0%	32%	1%	100%
Ostatné, nešpecifikované predmety podania – ekológia, hluk z prevádzky železničnej dopravy, nevyhovujúci stav priecestí, zrušenie priecestí	8	8		1	9		26
Podiel	31%	31%	0%	4%	35%	0%	100%

Pozn.: \* – ide o správanie zamestnancov ŽSR voči cestujúcej verejnosti (30 podaní), ale aj o správanie zamestnancov ŽSR (najmä riadiacich) voči podriadeným zamestnancom (5 podaní).

Podiel sťažností cestujúcich na ŽSR za rok 2024 (do 31.12.2024):



	nevyhodnotené	opodstatnené	postúpené z dôvodu nepríslušnosti	odložené	neopodstatnené	v štádiu riešenia	spolu
<i>Správanie sa zamestnancov – zneužitie funkcie, arogantné správanie, dochádzka:</i>	9	6	3	3	19	5	<b>45</b>
<i>Podiel</i>	20%	13%	7%	7%	42%	11%	<b>100%</b>
<i>Čakacie časy – meškanie vlaku a následná strata prípoja, nedodržanie čakacích časov</i>	3	7	3		17		<b>30</b>
<i>Osobná preprava – ostatné podania – meškanie vlakov pri mimoriadnostiach, organizácia práce v súvislosti so železničnou prevádzkou (zastavenie, vypravenie vlakov), obsluha priecestí – signalizácia, informovanie CV:</i>	4	43	5	6	56	4	<b>119</b>
<i>Podiel</i>	3%	36%	4%	5%	47%	3%	<b>100%</b>
<i>Kultúra cestovania – čakárne, nástupištia, sociálne zariadenia:</i>	3	81	3	2	40	9	<b>138</b>
<i>Podiel</i>	2%	59%	2%	1%	29%	7%	<b>100%</b>
<i>Ostatné, nešpecifikované predmety podania – ekológia, hluk z prevádzky železničnej dopravy, nevyhovujúci stav priecestí, zrušenie priecestí:</i>	2	29	3	1	48	6	<b>89</b>
<i>Podiel</i>	2%	33%	3%	1%	54%	7%	<b>100%</b>



## 9. Modernizácia/obnova staníc a tratí

### 9.1. Stavby zrealizované v roku 2023

#### B.1. OPERAČNÝ PROGRAM INTEGROVANÁ INFRAŠTRUKTÚRA:

- ŽST Trnovec nad Váhom – ŽST Tvrdosovce, modernizácia koľaje č. 1 a č. 2.



- ŽST Barca, modernizácia výhybiek č. 1 – 20.

#### B.2. KOHÉZNY FOND – OPERAČNÝ PROGRAM INTEGROVANÁ INFRAŠTRUKTÚRA:

- Terminál integrovanej osobnej prepravy Trebišov.
- ŽST Nové Zámky - ŽST Palárikovo, modernizácia koľaje č. 1 a č. 2.
- ŽST Krompachy, modernizácia výhybiek č. 23 – 30.
- ŽST Dvory nad Žitavou, modernizácia výhybiek č. 14 – 20.
- Boleráz - Smolenice, modernizácia železničného zvršku koľaje č. 1.
- Modernizácia Bratislavského tunela č. 2, ŽST Bratislava hl. stanica.

#### B.3. KOHÉZNY FOND – OPERAČNÝ PROGRAM DOPRAVA:

- Modernizácia PPS Čierna nad Tisou, infraštruktúra prekladiska – koľaje a rampy.

#### B.6. CEF - NÁSTROJ NA PREPÁJANIE EURÓPY:

- Modernizácia železničnej trate Žilina – Košice, úsek Liptovský Mikuláš – Poprad Tatry (mimo), 1. etapa (Poprad – Lučivná).

### 9.2. Vybrané ocenenia

V rámci 17. r. Fórum koľajovej dopravy 14.-15.03.2023 sa uskutočnil 1. ročník oceňovania „ŽELEZNIČNÁ STAVBA DESAŤROČIA“, kde podľa hlasovania Odbornej poroty a aj na základe verejného internetového hlasovania vyhrala stavba: Modernizácia železničnej trate Púchov – Žilina, 1.etapa: Púchov – Považská Teplá.

### 9.3. Stavby zrealizované v roku 2024 a pokračujúca realizácia v nasledujúcom období:

#### Projekty spolufinancované z EÚ:

##### A.1. PLÁN OBNOVY A ODOLNOSTI SR:

- Bánovce nad Ondavou – Humenné, elektrifikácia a komplexná rekonštrukcia trate.

##### A.2. OPERAČNÝ PROGRAM INTEGROVANÁ INFRAŠTRUKTÚRA:

- Elektrifikácia trate Haniska pri Košiciach – Moldava nad Bodvou.
- ŽSR, Modernizácia koridoru, štátna hranica ČR/SR – Čadca – Krásno nad Kysucou (mimo), železničná trať, úsek Svrčinovec – štátna hranica SR/ČR.
- ŽSR, Dostavba zriaďovacej stanice Žilina – Teplička a nadväzujúcej železničnej infraštruktúry v uzle Žilina.
- ŽST Košice - rekonštrukcia nástupíšť č. 1, 2, 3 a KRŽZ koľ. č. 11, 9, 8, 7, 6, 5, 3a, 1.

##### A.3. CEF - NÁSTROJ NA PREPÁJANIE EURÓPY:

- Implementácia GSM-R do siete ŽSR, úsek Varín – Košice – Čierna nad Tisou štátna hranica.
- Modernizácia železničného úseku Váh – Varín – Strečno.



- Modernizácia železničnej trate Devínska Nová Ves – štátna hranica SR/ČR, úsek Malacky – Kúty.
- Modernizácia železničného úseku Čadca - Svrčinovec zastávka (vrátane).
- Modernizácia a elektrifikácia jednokoľajového železničného úseku Devínska Nová Ves – slovensko-rakúska hranica (Marchegg).

#### A.4. KOHÉZNY FOND – OPERAČNÝ PROGRAM INTEGROVANÁ INFRAŠTRUKTÚRA:

- ŽSR, Terminály integrovanej osobnej prepravy v Bratislave, úsek Devínska Nová Ves – Bratislava hlavná stanica – Podunajské Biskupice, TIOP č. 7 Vrakuňa.

#### **Projekty financované z vlastných zdrojov ŽSR:**

- Komplexná rekonštrukcia železničnej trate Šaštín-Stráže – Kúty.

#### **Plán modernizácie/obnovy a odolnosti SR:**

- Modernizácia trate Poprad – Spišská Nová Ves, etapa A.1. Poprad – Vydriák.
- Rekonštrukcia trate Bratislava Nové Mesto – Bratislava UNS.
- Komplexná rekonštrukcia železničnej trate Hronský Beňadik – Nová Baňa (mimo).
- Komplexná rekonštrukcia úseku trate Šelpice – Boleráz.
- Modernizácia trate Devínska Nová Ves – št. hr. SR/ČR (2.časť).
- Veľký Horeš – Streda nad Bodrogom, RK koľ.č.1,2.
- Nižná Myšľa – Ruskov, komplexná rekonštrukcia k. č. 2.
- Margecany – Červená Skala, KR železničného zvršku km 87,437 - 92,272.
- Komplexná rekonštrukcia výhybiek a SZZ Levice.
- Diaľkové ovládanie zabezpečovacieho zariadenia v úseku trate Strážske – Prešov.
- CRD Trnava + zvýšenie počtu oddielov AH v úseku Rača - Trnava – Leopoldov.

