



# Normy kvality služieb Železníc Slovenskej republiky

---

*Správa o kvalite služieb za roky 2024 a 2025*

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>15</b>
6.1. Spolupráca s organizáciami pôsobiacimi v oblasti zdravotných postihnutí.....	15
6.2. Spolupráca so zástupcami osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou.....	15
6.3. Bezbariérovosť ŽST a vybavenia pre osoby so zníženou pohyblivosťou .....	16
6.4. Informácie pre zdravotne postihnutých cestujúcich .....	16
<b>7. Prieskum spokojnosti cestujúcich .....</b>	<b>17</b>
<b>8. Vybavovanie sťažností cestujúcich .....</b>	<b>19</b>
<b>9. Modernizácia/obnova staníc a tratí .....</b>	<b>22</b>
9.1. Stavby zrealizované v roku 2024.....	22
9.2. Stavby zrealizované v roku 2025 a pokračujúca realizácia v nasledujúcom období:.....	22



## 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.



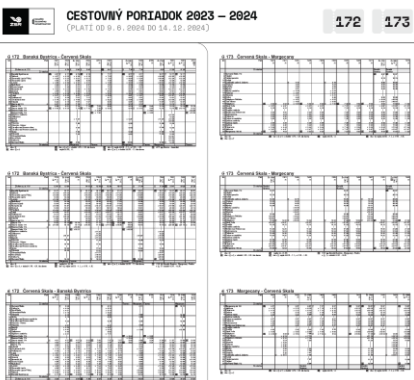
## 1. Informovanie cestujúcej verejnosti

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 staniciach a zastávkach (napr. vývesné cestovné poriadky, odchody a príchody vlakov),
- vizuálne, prostredníctvom elektronických informačných tabúl na dotknutých staniciach a zastávkach,
- akusticky, prostredníctvom hlásení staničného rozhlasu na staniciach 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	
Príchody a odchody vlakov zverejnené v tlačenej podobe na staniciach a zastávkach	540	
Príchody a odchody vlakov elektronickej podobe na staniciach a zastávkach	10	
Vývesné cestovné poriadky v tlačenej podobe na staniciach a zastávkach	278	

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 2024 ŽSR spracovalo a vydalo 7 plánovaných zmien a 27 mimoriadnych zmien GVD. V roku 2025 ŽSR spracovalo a vydalo 3 plánované zmeny a 89 mimoriadnych zmien GVD. Od 14.4.2025 používajú ŽSR IS KIS, ktorý je TSI kompatibilný a umožňuje spracovanie žiadostí dopravcov a pridelovanie kapacity v akomkoľvek požadovanom termíne.



### 1.2. Informačné tabule

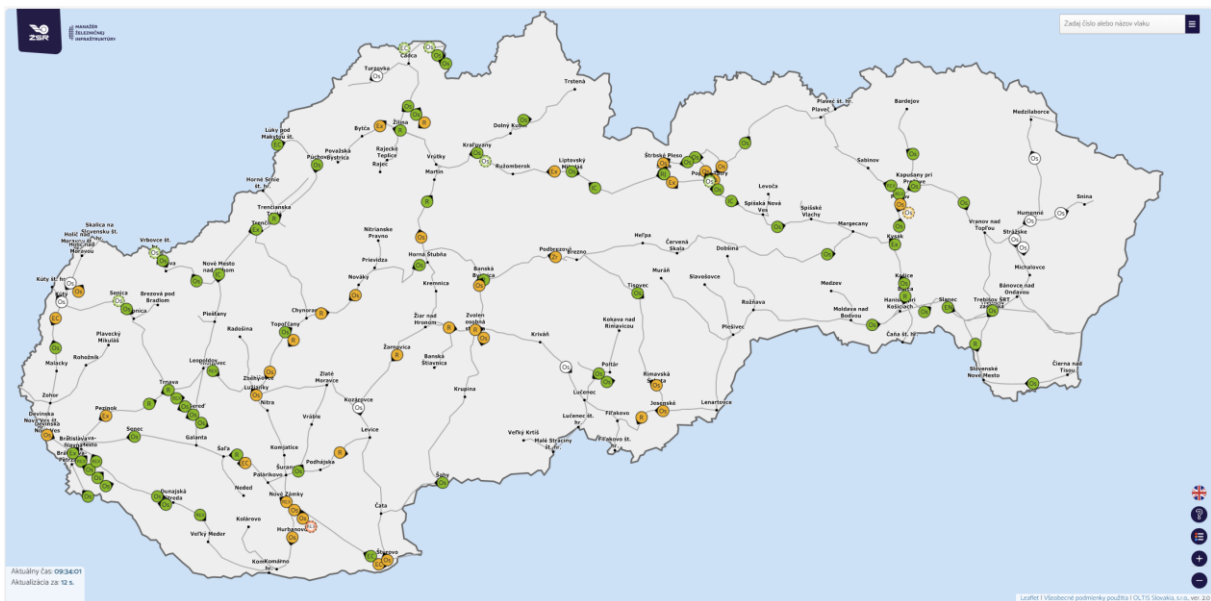
Informačné tabule je aplikácia na webovom sídle ŽSR, zobrazujúca v reálnom čase odchody a príchody vlakov v 278 staniách a zastávkach siete ŽSR [[Informačné tabule \(zsr.sk\)](http://zsr.sk)].

The screenshot shows the 'INFORMAČNÉ TABULE' application interface. It features a search bar at the top and a grid of station names categorized by letter (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z). Each station name is accompanied by a small icon representing the train service.

The screenshot shows the 'Vrútky' application interface, displaying a table of train departures. The table has the following columns: ODCHOD (Departure), DRUH (Type), ČÍSLO (Number), DOPRAVCA (Operator), CIEĽOVÁ STANICA (Destination), SMER JAZDY (Direction), NASTUPÍSTE (Platform), KODAJ (Code), and MEŠKA (Delay). The data is filtered for the date 06.09.2024 at 08:47. The table lists various train services including SKALITĚ, MARTIN, KOŠICE, BRATISLAVA HLAVNÁ STANICA, LIPTOVSKÝ MIKULÁŠ, ZVOLEN OSOBNÁ STANICA, PRAHA HL., and PRIEVIDZA.

### 1.3. Mapa pohybu vlakov

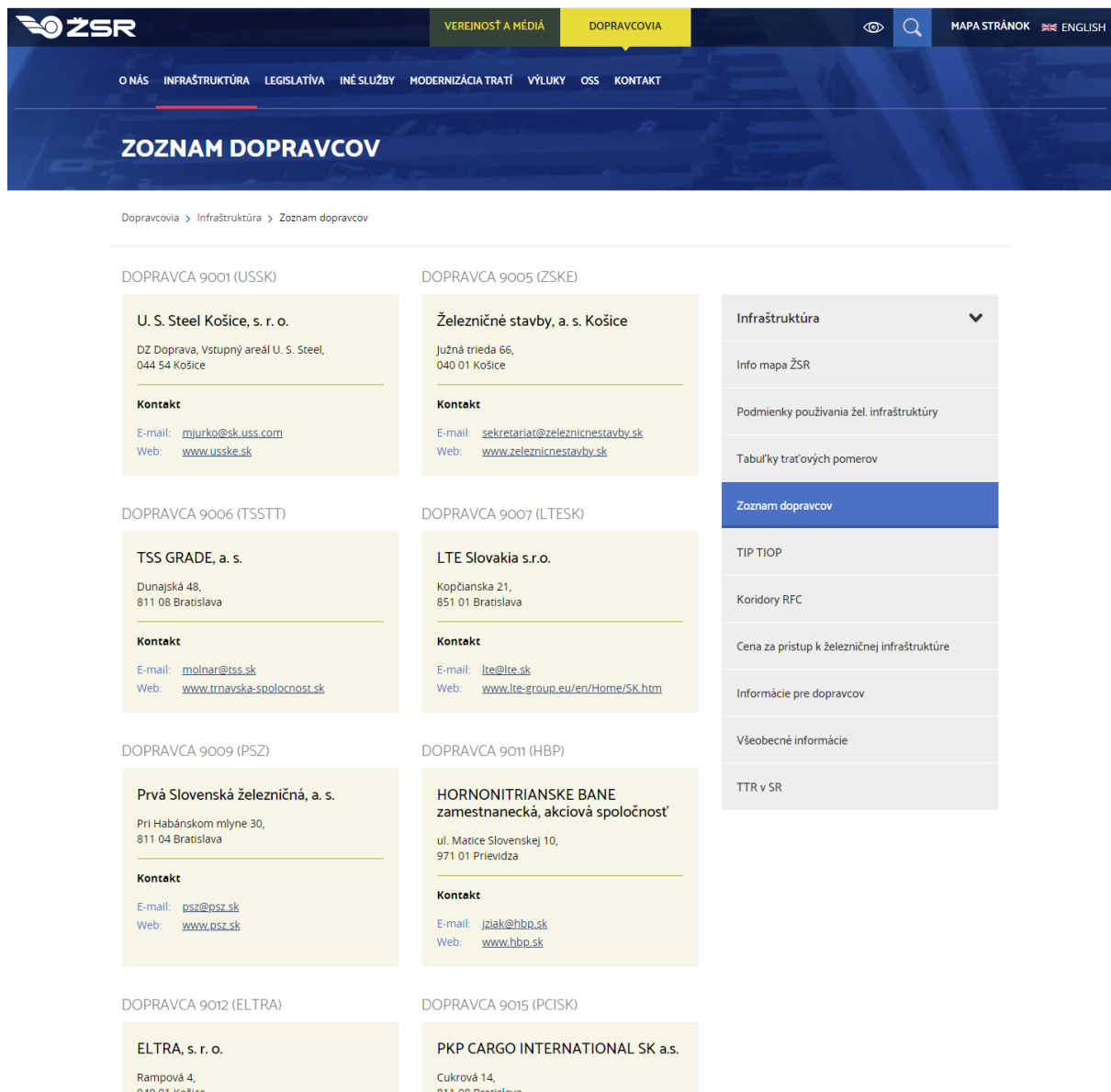
Mapa pohybu vlakov je v grafickej podobe na sieti ŽSR prezentovaná aktuálna poloha vlakov na sieti ŽSR v reálnom čase, s ďalšími detailnými informáciami o vlaku (napr. meškanie vlaku, cestovný poriadok vlaku) [[Mapa \(zsr.sk\)](http://zsr.sk)].



## 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.



The screenshot shows the ZSR website's 'Zoznam dopravcov' page. The header includes the ZSR logo and navigation tabs for 'VEREJNOSŤ A MÉDIÁ' and 'DOPRAVCOVIA'. A search bar and language options (MAPA STRÁNOK, ENGLISH) are also present. The main navigation menu lists 'O NÁS', 'INFRAŠTRUKTÚRA', 'LEGISLATÍVA', 'INÉ SLUŽBY', 'MODERNIZÁCIA TRATÍ', 'VÝLUKY', 'OSS', and 'KONTAKT'. The page title is 'ZOZNAM DOPRAVCOV'. Below the title, there is a breadcrumb trail: 'Dopravcovia > Infraštruktúra > Zoznam dopravcov'. The main content area is divided into two columns of carrier cards and a right-hand sidebar. The sidebar contains links to 'Infraštruktúra', 'Info mapa ŽSR', 'Podmienky používania žel. infraštruktúry', 'Tabuľky traťových pomerov', 'Zoznam dopravcov' (highlighted), 'TIP TIOP', 'Koridory RFC', 'Cena za prístup k železničnej infraštruktúre', 'Informácie pre dopravcov', 'Všeobecné informácie', and 'TTR v SR'. The carrier cards are arranged in a grid:


- DOPRAVCA 9001 (USSK):** U. S. Steel Košice, s. r. o. (DZ Doprava, Vstupný areál U. S. Steel, 044 54 Košice). Kontakt: E-mail: [mjurko@sk.uss.com](mailto:mjurko@sk.uss.com), Web: [www.usske.sk](http://www.usske.sk).
- DOPRAVCA 9005 (ZSKE):** Železničné stavby, a. s. Košice (Južná trieda 66, 040 01 Košice). Kontakt: E-mail: [sekretariat@zeleznicnesteavy.sk](mailto:sekretariat@zeleznicnesteavy.sk), Web: [www.zeleznicnesteavy.sk](http://www.zeleznicnesteavy.sk).
- DOPRAVCA 9006 (TSSTT):** TSS GRADE, a. s. (Dunajská 48, 811 08 Bratislava). Kontakt: E-mail: [molnar@tss.sk](mailto:molnar@tss.sk), Web: [www.trnavska-spolocnost.sk](http://www.trnavska-spolocnost.sk).
- DOPRAVCA 9007 (LTESK):** LTE Slovakia s.r.o. (Kopčianska 21, 851 01 Bratislava). Kontakt: E-mail: [lte@lte.sk](mailto:lte@lte.sk), Web: [www.lte-group.eu/en/Home/SK.htm](http://www.lte-group.eu/en/Home/SK.htm).
- DOPRAVCA 9009 (PSZ):** Prvá Slovenská železničná, a. s. (Pri Habánskom mlyne 30, 811 04 Bratislava). Kontakt: E-mail: [psz@psz.sk](mailto:psz@psz.sk), Web: [www.psz.sk](http://www.psz.sk).
- DOPRAVCA 9011 (HBP):** HORNONITRIANSKE BANE zamestnanecká, akciová spoločnosť (ul. Matice Slovenskej 10, 971 01 Prievidza). Kontakt: E-mail: [jziak@hbp.sk](mailto:jziak@hbp.sk), Web: [www.hbp.sk](http://www.hbp.sk).
- DOPRAVCA 9012 (ELTRA):** ELTRA, s. r. o. (Rampová 4, 040 01 Košice).
- DOPRAVCA 9015 (PCISK):** PKP CARGO INTERNATIONAL SK a.s. (Cukrová 14, 811 08 Bratislava).

## 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 jazykovými mutáciami: slovenčina, čeština, maďarčina, rusínčina, angličtina a nemčina.





26.02.2025  
**17:28**  
STARÝ SMOKOVEC


**Testovacia prevádzka**

## Informácie o stanici







Oskenujte QR kód svojím mobilným zariadením.



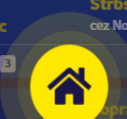
26.02.2025  
**17:28**  
STARÝ SMOKOVEC

**Testovacia prevádzka**

## Príchody

PRÍCHOD	VLAK	ODKIAĽ	MEŠKANIE
04:58	ZSSK Os 8101 Starý Smokovec	Štrbské Pleso cez Nový Smokovec	2 min.
	Nástupište <input type="checkbox"/> Koľaj 3		
05:58	ZSSK Os 8103 Starý Smokovec	Štrbské Pleso cez Nový Smokovec	
	Nástupište <input type="checkbox"/> Koľaj 3		
17:56	ZSSK Os 8227 Starý Smokovec	Tatranská Lomnica TEŽ cez Horný Smokovec	
	Nástupište <input type="checkbox"/> Koľaj 4		
17:58	ZSSK Os 8127 Starý Smokovec	Štrbské Pleso cez Nový Smokovec	
	Nástupište <input type="checkbox"/> Koľaj 3		
18:01	ZSSK Os 8128	Práporádk-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.

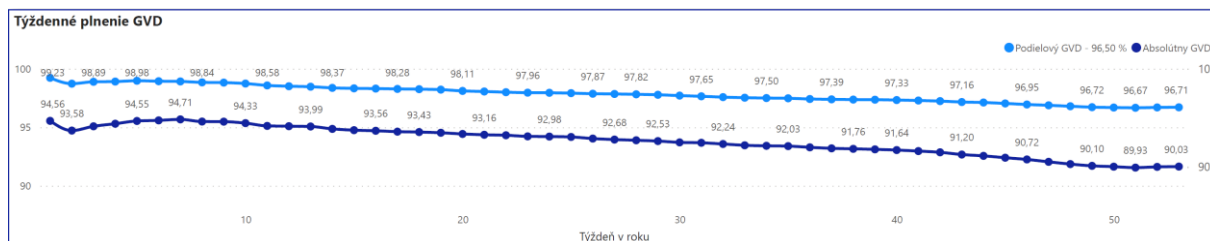
Plnenie absolútneho GVD je kvalitatívny ukazovateľ, ktorý poskytuje informáciu o celkovej včasnosti vlakov a počíta s každým meškaním, zapríčineným ako manažérom infraštruktúry, dopravcom a aj dôvodmi vis major.

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 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 %.

Percento plnenia absolútneho GVD za rok 2025 bolo na úrovni 90,03 %. Vplyv nezaradených príčin, ktorých dôsledok nebolo možné odstrániť konaním ŽSR dosiahol hodnotu 8,00%. Percento plnenia podielového GVD za rok 2025 bolo na úrovni 96,71%.

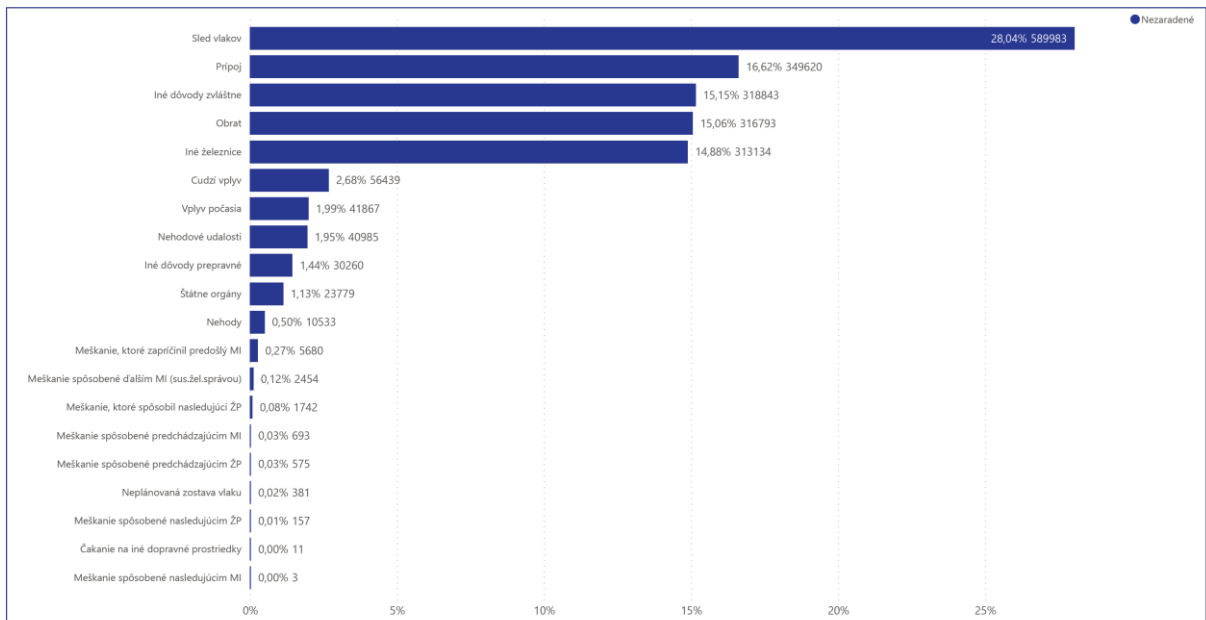
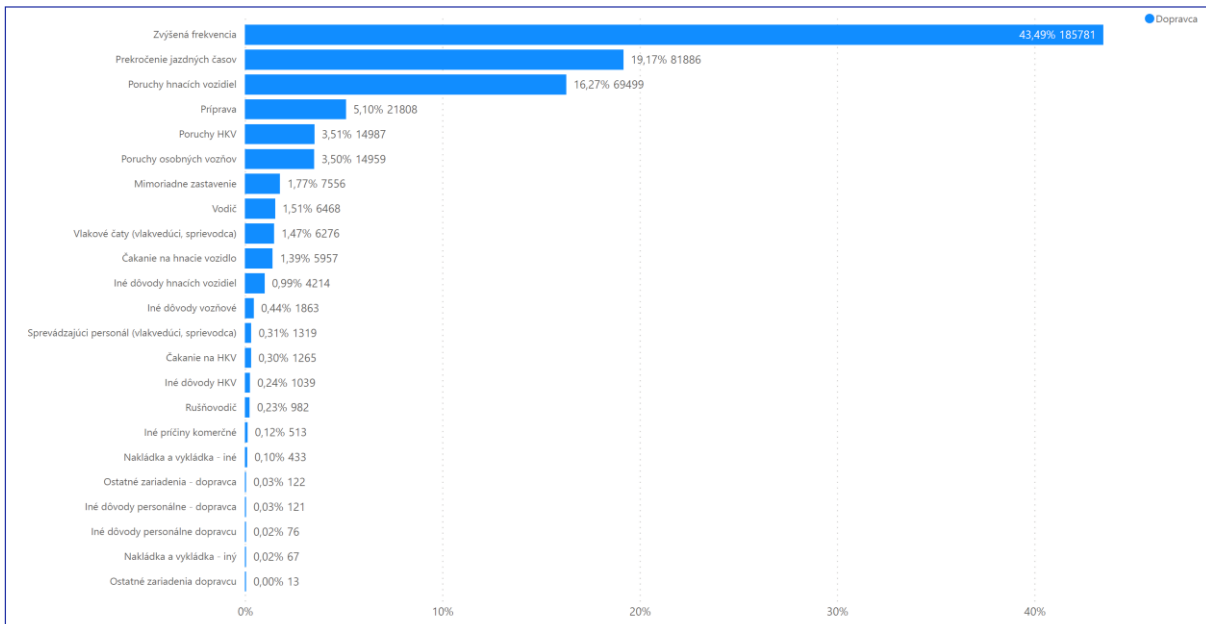


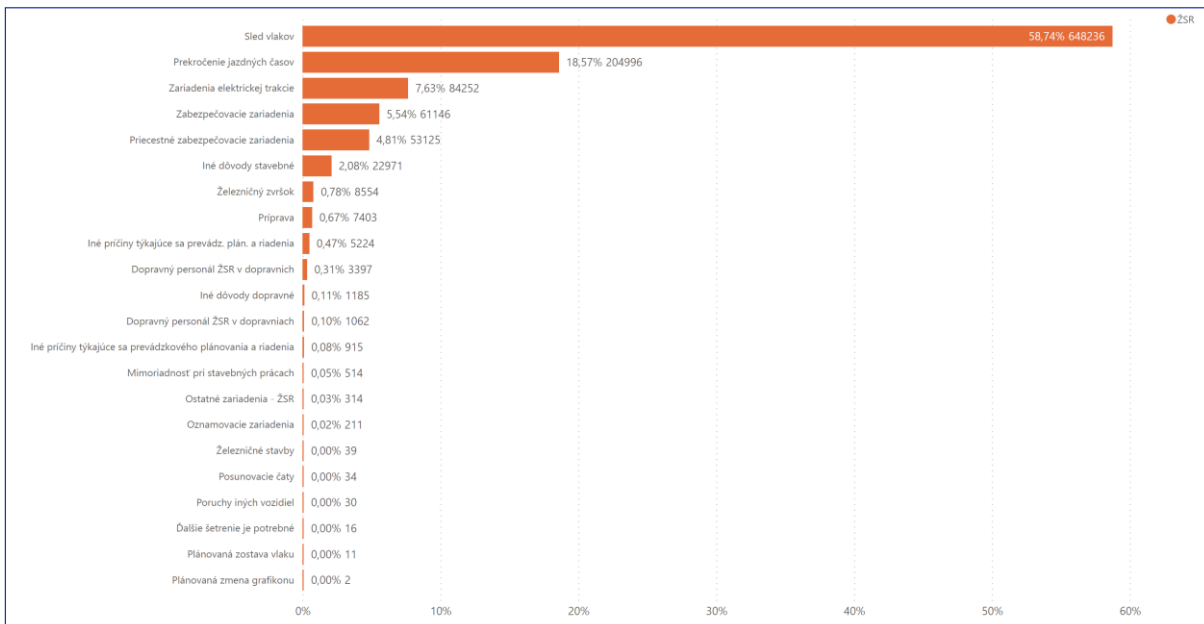
### 2.2. Informácie o dôvodoch meškania

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, udalsoti vis major).

Jednotlivé dôvody narušenia podľa zodpovednosti, v rozsahu celkových minút (pomere) za rok 2025 sú nasledovné:

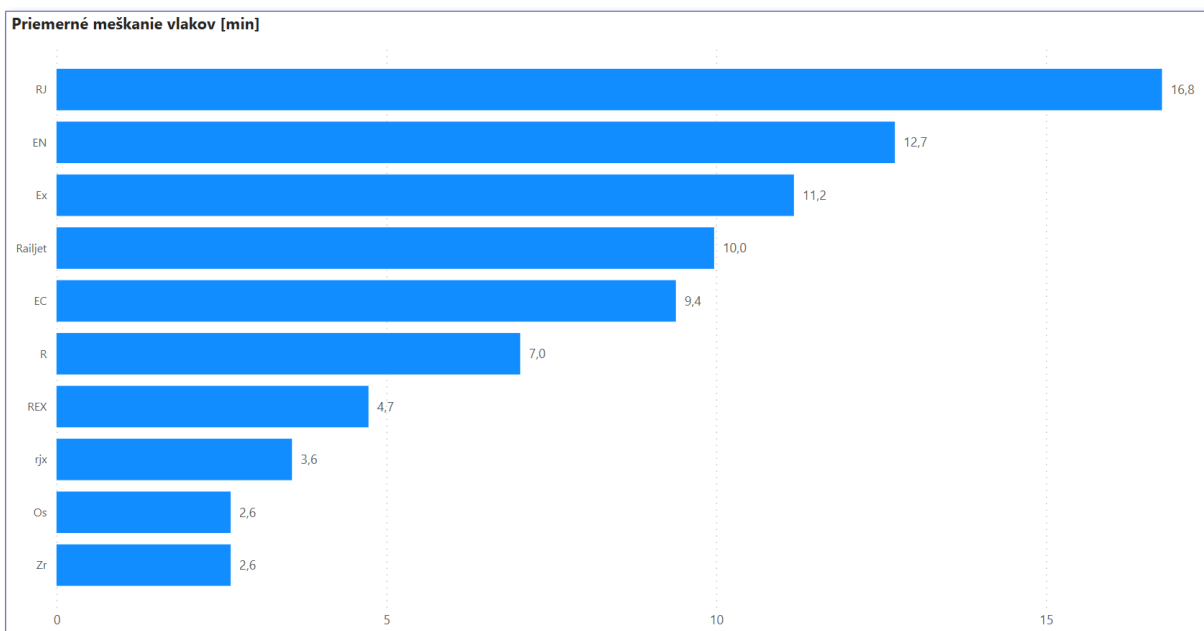






### 2.3. Informácie o meškaniach v minútach

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 2024</i>	<i>Počet dopravných bodov na rok 2025</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 2024	Rok 2025
<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>	35%	44%
<i>Podiel železničných staníc a zastávok s minimálne 85% splnením štandardov na celkovom sledovanom počte</i>	67%	70%
<i>Celkový počet stojísk pre bicykle v sledovaných železničných staniach a na zastávkach</i>	1069	986



## 5. Bezpečnosť cestujúcej verejnosti

Policaanti 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 2024	Rok 2025
<i>Bratislava hlavná stanica</i>	<i>Bratislava hlavná stanica</i>
<i>Bratislava predmestie</i>	<i>Bratislava predmestie</i>
<i>Bratislava-Nové Mesto</i>	<i>Bratislava-Nové Mesto</i>
<i>Bratislava-Petržalka</i>	<i>Bratislava-Petržalka</i>
	<i>Bratislava-Vinohrady</i>
	<i>Galanta</i>
<i>Košice</i>	<i>Košice</i>
<i>Nové Zámky</i>	<i>Nové Zámky</i>
<i>Poprad-Tatry</i>	<i>Poprad-Tatry</i>
<i>Rimavská Sobota</i>	<i>Rimavská Sobota</i>
<i>Trnava</i>	<i>Trnava</i>
	<i>Šaľa</i>
<i>Žilina</i>	<i>Žilina</i>
<i>Celkom: 10 železničných staníc</i>	<i>Celkom: 13 železničných staníc</i>

### 5.2. Kamerové systémy

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

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.



Rok 2025 – 51 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, Myjava, Stará Turá, Šaľa, Ivanka p/D, Pezinok, Dunajská Streda, Komárno, Hronské Kľačany, Veľké Kozmálovce, Tlmače, Čečejevce, Kežmarok, Lučivná, Michaľany, \*Žilina, \*Vrútky.

*\*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 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

ŽSR spolupracovali v roku 2025 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
- Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska (ÚNSS)

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

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

ŽSR spolupracovali v roku 2025 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
- Asociácia organizácií subjektov so zdravotným postihnutím (ASOP)

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

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.

ŽSR v oblasti vybavenia pre PRM za rok 2025 evidujú nasledujúce zariadenia a v početnostiach:

- rampy určené pre prístup k pultu predaja cestovných lístkov: 36;
- rampy určené pre prístup na nástupištia: 93;
- rampy určené pre prístup k WC: 33;
- toalety s prístupnosťou pre PRM: 65;
- zdvíhacie plošiny: 45;
- pulty predaja cestovných s prístupnosťou pre PRM: 37.

### 6.4. Informácie pre zdravotne postihnutých cestujúcich

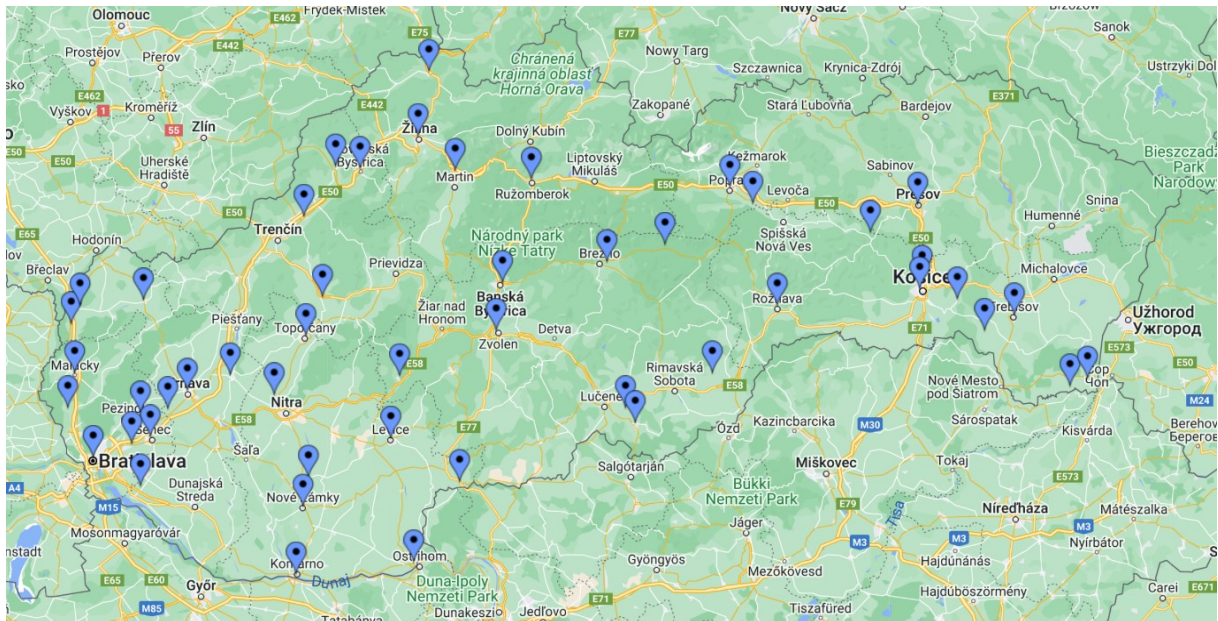
ŽSR zverejňujú informácie o prístupnosti železničných staníc a zastávok na webovom sídle ŽSR. Počet sledovaných staníc, u ktorých zverejňujeme informácie o prístupnosti je 766. ŽSR poskytujú pomoc pri prístupe na nástupištia k vlakom a od vlakov z nástupíšť v 143 železničných staniach. Zároveň poskytujeme možnosť použitia zdvíhacej plošiny ŽSR pri nástupe do vlaku/výstupe z vlaku (v roku 2024 v 26 staniach) v 25 staniach 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.

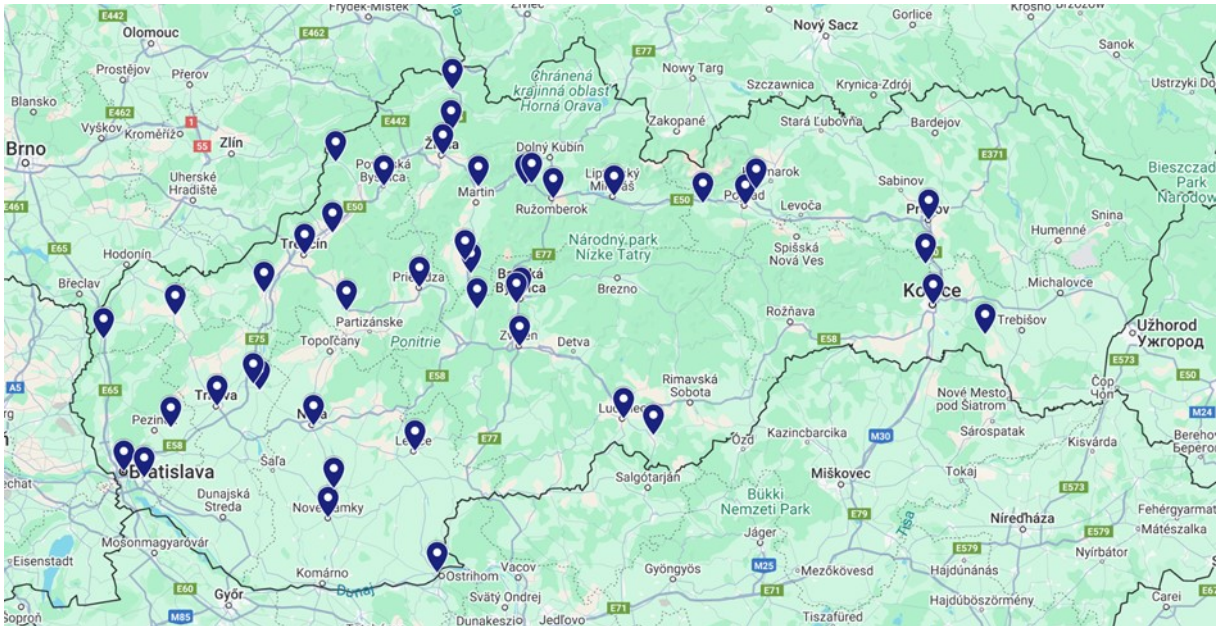
V období **od 24.06. do 14.07.2024** bolo doručených 114 hodnotení a hodnotené železničné stanice sú geograficky rozmiestnené v 49 mestách.



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>



V období od **28.04. do 20.05.2025** bolo doručených 102 hodnotení a hodnotené železničné stanice sú geograficky rozmiestnené v 45 mestách.



Najčastejšie uvádzané pozitíva:	Najčastejšie uvádzané negatíva:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• služby</li> <li>• čistota, výzdoba, kvety</li> <li>• zrealizované rekonštrukcie</li> <li>• ochota zamestnancov</li> <li>• dostupnosť</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prítomnosť asociálov a s tým súvisiace znečistenie priestorov</li> <li>• zastarané priestory a vybavenie</li> <li>• nedostatočná informovanosť</li> <li>• nefunkčné zariadenia (výťah, eskalátor, osvetlenie)</li> <li>• dostupnosť parkovania</li> </ul>

Výsledky prieskumu spokojnosti zákazníkov sú nasledovné:

Hodnotená oblasť	Priemerné hodnotenie*	
	rok 2024	rok 2025
Vybavenie čakárne	3,6	3,3
Celkový komfort a atmosféra	3,6	3,5
Možnosti občerstvenia a nákupov na stanici	3,4	3,2
Bezpečnosť na stanici	3,3	3,4
Dostupnosť parkovacích miest pri stanici	3,3	3,4
Dostupnosť verejných toaliet	3,3	3,2
Čistota a poriadok	3,1	3,2
Dostupnosť stanice	2,9	2,6
Informačné tabule a označenie priestorov stanice	2,8	2,6

\*) Hodnotiaci 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/>).

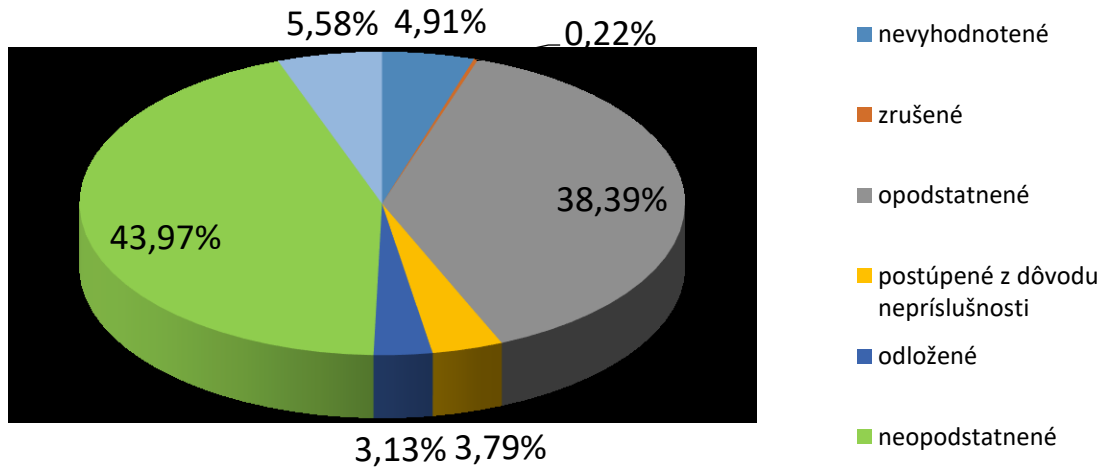
Zároveň sa vybavujú sťažnosti podľa článku 28 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave.

Podiel sťažností cestujúcich na ŽSR za rok 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>



## Podiel sťažností na ŽSR za rok 2024

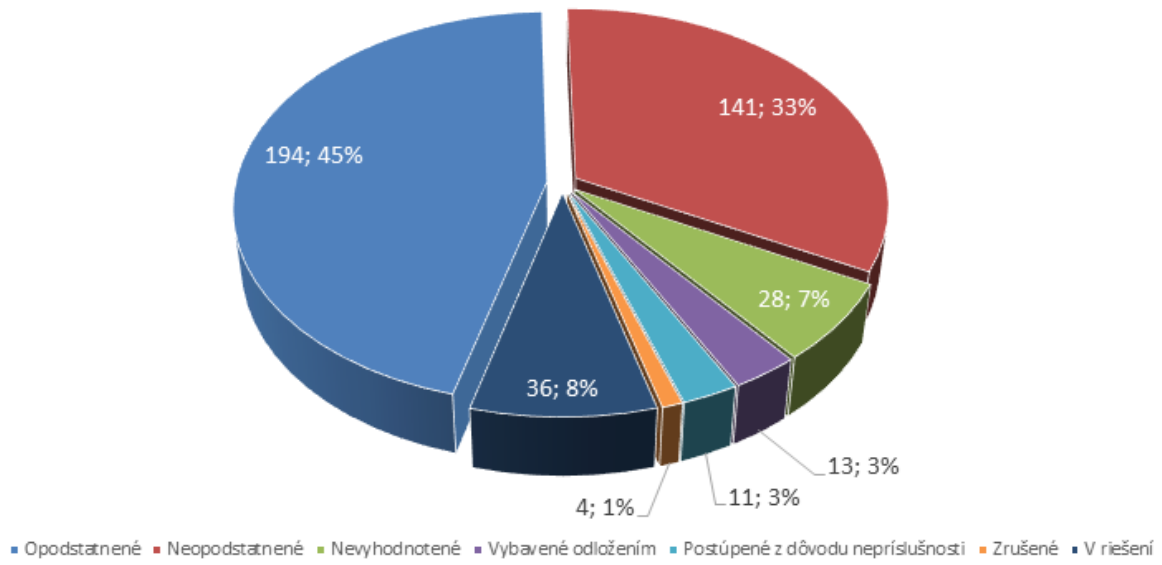


### Podiel sťažností cestujúcich na ŽSR za rok 2025 (do 31.12.2025):

Počet riešených sťažností v Centrálnej evidencii podaní za rok 2025	Opodstatnené	Neopodstatnené	Nevyhodnotené	Vybavené odložením	V riešení	Celkový súčet
Správanie sa zamestnancov - zneužitie funkcie, arogantné správanie, dochádzka	14	25	13	4	6	65
Čakacie časy – meškanie vlaku a následná strata prípoja, nedodržanie čakacích časov	5	20	1	1	1	29
Konštrukcia GVD – vedenie vlakov (ich trasy), neprípoje, chýbajúce vlakové spojenia	0	3	1	0	0	5
Osobná preprava - ostatné podania – meškanie vlakov pri mimoriadnostiach, organizácia práce v súvislosti so železničnou prevádzkou (zastavovanie, vypravovanie vlakov), obsluha priecestí - signalizácia, informovanie CV, úschovne batožín	46	42	7	5	7	109
Kultúra cestovania – čakárne, nástupištia, sociálne zariadenia	83	19	1	1	8	118
Ostatné, nešpecifikované predmety podania – ekológia, hluk z prevádzky železničnej dopravy, nevyhovujúci stav priecestí, zrušenie priecestí	43	16	5	2	11	79



### Počet riešených sťažností v Centrálnej evidencii podaní za rok 2025



## 9. Modernizácia/obnova staníc a tratí

### 9.1. Stavby zrealizované v roku 2024

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

- ŽST Trnovec nad Váhom – ŽST Tvrdošovce, modernizácia koľaje č. 1 a č. 2.
- ŽST Devínska Nová Ves – ŽST Bratislava-Lamač, jednoduchá reprodukcia - obnova železničného zvršku v medzistaničnom úseku, koľaj č. 1 a 2.
- ŽST Devínska Nová Ves – ŽST Bratislava-Lamač, jednoduchá reprodukcia - súvislá výmena koľajníc v medzistaničnom úseku, koľaj č. 1 a 2.

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

- ŽST Nové Zámky - ŽST Palárikovo, modernizácia koľaje č. 1 a č. 2.
- ŽST Dvory nad Žitavou, modernizácia výhybiek č. 14 – 20.
- ŽST Galanta, jednoduchá reprodukcia - obnova výhybky č. 47 ab.
- ŽST Štrba – ŽST Lučivná, jednoduchá reprodukcia železničného zvršku v medzistaničnom úseku, koľaj č. 1 a 2.
- ŽST Kozárovce – ŽST Hronský Beňadik, jednoduchá reprodukcia - OKLK s výmenou koľajníc a podvalov.

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

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

### 9.2. Stavby zrealizované v roku 2025 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 ŽST Žilina-Teplica 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 Výh. Váh – ŽST Varín – Strečno zastávka.



- Modernizácia železničnej trate Devínska Nová Ves – štátna hranica SR/ČR, úsek Malacky – Kúty, pokračujúce stavby aj v r. 2026 a 2027
- 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:**

- ŽST Bratislava hlavná stanica - obnova výhybiek na vajnorskom zhlaví, 1. etapa.
- ŽST Nové Zámky, obnova výhybiek č. 48, 49, 52, 53, 54 a 55.
- ŽST Palárikovo, Jednoduchá reprodukcia v, koľaje č. 1, 2 a zariadenia OZT, výhybky č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 21, 22, 24, 25, 26, 27 a stred DKS, prípojné polia, koľaj č. 1, 2.
- ŽST Bratislava Nové Mesto, OKLK a OKLV koľaj a výhybiek na zhlaví Bratislava ÚNS.
- ŽST Alekšince – ŽST Rišňovce - ŽST Hlohovec, oprava železničného zvršku.
- ŽST Lučenec, jednoduchá reprodukcia - obnova výhybiek č. 28, 29, 31, 32, 33.
- ŽST Radvaň, jednoduchá reprodukcia - obnova výhybky č. 9.
- ŽST Margecany – ŽST Krompachy, súvislá výmena koľajníc, koľaj č. 1, opravy konštrukcií železničného spodku a zvršku.
- ŽST Štrba – obnova výhybiek č. 1, 2, 3ab, 4ab, stred DKS.
- ŽST Kysak, obnova výhybiek č.23, 25ab, 27, 29, 30ab, 31, 32, 33, 34, prípojné polia.
- ŽST Liptovská Teplá - ŽST Ružomberok, jednoduchá reprodukcia koľaje č. 2, výmena priecestných konštrukcií.
- ŽST Liptovský Hrádok, jednoduchá reprodukcia výhybiek č. 12, 13, 14, 15, 16, 17.

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

- Modernizácia trate Poprad – Spišská Nová Ves, etapa A.1. Poprad – Vydrník.
- Rekonštrukcia trate Bratislava Nové Mesto – Bratislava UNS.
- Komplexná rekonštrukcia železničnej trate Hronský Beňadik – Nová Baňa (mimo).
- Modernizácia trate Devínska Nová Ves – št. hr. SR/ČR (2.časť) aj v r. 2026 a 2027.
- Nižná Myšľa – Ruskov, komplexná rekonštrukcia k. č. 2.
- Margecany – Červená Skala, KR železničného zvršku.
- ŽST Levice Komplexná rekonštrukcia výhybiek a SZZ.
- CRD Trnava a zvýšenie počtu oddielov AH v úseku Rača - Trnava – Leopoldov.

