

Váš dopis zn.  
Ze dne 14. prosince 2020  
Naše zn. 88159/2020-SŽ-GR-O25  
Listů/příloh 2/0

Vyřizuje Ing. Tomáš Drvota  
Telefon +420 972 235 775  
Mobil +420 725 345 959  
E-mail drvota@spravazeleznic.cz

Datum 17. prosince 2020

Vážený [redacted]  
[redacted]  
[redacted]  
[redacted]  
e-mail: <[redacted]>

### **Poskytnutí informací podle § 14 odst. 5 písm. d) zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů**

Správa železnic, státní organizace, obdržela dne 14. prosince 2020 Vaši žádost podle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen InfZ), týkající se poskytnutí následujících informací:

- 1) na kdy je naplánovaný start této infolinky
- 2) kolik osob bude na této infolince pracovat
- 3) jaká bude provozní doba infolinky
- 4) jaké jsou plánované roční náklady na provoz této infolinky
- 5) kdo schválil vznik této infolinky
- 6) jaká je plánovaná vytiženost infolinky
- 7) čím konkrétně bude tato infolinka prospěšná veřejnosti a jaké přepokládáte nejčastější dotazy od veřejnosti
- 8) kolik dotazů veřejnosti SŽDC zodpověděla v roce 2019.

Vaši žádosti o poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb. **se vyhovuje** a vyjádření k žádosti naleznete níže.

K bodu 1) žádosti sdělujeme, že plánovaný start podávání informací veřejnosti prostřednictvím nově zřízené telefonní linky předpokládáme v závěru 1. čtvrtletí roku 2021.

K bodu 2) žádosti sdělujeme, že na infolince budou pracovat ve dvousměnném provozu celkem 4 zaměstnanci.

K bodu 3) žádosti sdělujeme, že v rámci zkušebního období v pracovní dny od 6:30 do 22:00.

K bodu 4) žádosti sdělujeme, že plánované náklady na provoz infolinky bude možné upřesnit dle výsledku připravované veřejné zakázky na dodavatele.

K bodu 5) žádosti sdělujeme, že vznik infolinky schválilo vedení organizace. Jedná se o koncepční rozšíření služeb cestujícím i široké veřejnosti.

K bodu 6) žádosti sdělujeme, že vytiženost linky se předpokládá v řádech tisíců kontaktů.

K bodu 7) žádosti sdělujeme, že telefonní operátoři budou poskytovat potřebnou součinnost pro cestující a veřejnost. Například pomoc při vyhledání vhodného spoje, podávání informací v krizových situacích, pomoc s agendou stavby v ochranném pásmu dráhy, poskytování informací o modernizaci železniční sítě, poskytování informací o provozních stavech na

železnici, přijímání podkladů pro zlepšení komfortu cestování. Asistence při přepravě spoluobčanů se sníženou schopností pohybu a orientace.

K bodu 8) žádosti sdělujeme, že v roce 2019 zodpověděla písemně 3 843 dotazů. Statistika telefonátů vzhledem k absenci infolinky není evidována.

*--- podepsáno elektronicky ---*

v z. Ing. Tomáš Drvota  
Mgr. František Chabičovský  
vedoucí oddělení drážního práva a legislativy