



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

гр. София 1080, ул. „Иван Вазов” №3
тел./факс: (+3592)9878869
e-mail: bdz_passengers@bdz.bg
www.bdz.bg/



Извлечение от:

ИНСТРУКЦИЯ

ЗА РЕДА ПРИ ОБРАБОТКА НА ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ В „БДЖ-ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ“ ЕООД

УТВЪРДЕНА ОТ
УПРАВИТЕЛЯ НА „БДЖ-ПП“ ЕООД
В сила от м. април 2024 г.

I. „ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Инструкцията определя реда и начина за приемане, регистриране, обработка и анализ на постъпили в дружеството жалби, сигнали, предложения и благодарности (контактни форми) във връзка с обслужването на клиентите.

II. ВИДОВЕ ФОРМИ ЗА КОНТАКТ

1. В зависимост от вида, се дефинират следните контактни форми:

1.1. Жалба /оплакване/ – подадена контактна форма по регламентираните начини за постъпване, относно предявени претенции за неизпълнение на определени параметри от предлаганата услуга или друга неудовлетвореност от страна на клиента.

В тридесет дневен срок „БДЖ-ПП“ ЕООД дава мотивиран отговор или, в оправдани случаи, информира пътника до коя дата в рамките на период до три месеца от датата на подаването ѝ може да очаква отговор.

1.2. Сигнал – подадена контактна форма по регламентираните начини за постъпване, без предявени претенции. Разглежда се в рамките на 30 дни и в случай на констатации за нередност, се предприемат мерки за отстраняването им.

В петдневен срок след получаване на сигнала, към подателя се изпраща стандартен отговор с благодарност за подадения сигнал и уверение за извършване на проверка и предприемане на необходимите мерки. Ако се изисква задължително друг отговор, сигналът се регистрира като жалба.

1.3. Предложение – подадена контактна форма по регламентираните начини за постъпване.

В тридесет дневен срок „БДЖ-ПП“ ЕООД дава мотивиран отговор към подателя при „отказ“ или уверение при приемане на предложението, че при възможност и релевантност, ще се предприемат необходимите мерки за реализацията му.

1.4. Предоставяне на информация за предлаганите услуги

В петдневен срок след получаване на запитването, към подателя се изпраща исканата информация.

1.5. Благодарности.

Постъпилата информация се предоставя към ръководството на дружеството.

2. В зависимост от начина на постъпване:

2.1. ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ:

2.1.1. Чрез web форма, намираща се на официалния сайт на БДЖ. Контактните форми се получават на електронна поща: signal@bdz.bg;

2.1.2. Чрез официални електронни адреси.

2.2. ПОСРЕДСТВОМ ФИЗИЧЕСКА ПОЩА – Получени на хартиен носител чрез деловодство.

2.3. УСТНО (ПО ТЕЛЕФОН)

2.3.1. Получени посредством модул за подаване н сигнали на телефон 02 931 11 11, регистрирани от служителите на „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД.”

.....

III. “РЕГИСТЪР НА КОНТАКТНИТЕ ФОРМИ

1. Всички постъпили контактни форми се регистрират в деловодството.....

5. Всеки подател може да получи номер на своята контактна форма.

6. От датата на регистриране на контактната форма започва да тече съответния процедурен срок, съгласно т. II.....”

IV. “ПРОЦЕДИРАНЕ ПО ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. По всички постъпили контактни форми се извършва проверка. За анонимните извършването на проверка не е задължително. “

V. СРОКОВЕ И ОТГОВОРНОСТИ

Сигнал/жалба може да бъде подаден/а в срок от шест месеца от събитието, за което се отнася. В срок от тридесет дни след регистрирането, до подателя се връща мотивиран отговор (на електронен или хартиен носител или чрез телефонно обаждане). При невъзможност за спазване на този срок, същият се информира до коя дата, в рамките на период от три месеца да очаква отговор. Мотивираният отговор за удължаване на срока е задължение на служителя, определен за отговорник по изготвяне на отговор на съответната преписка. “

VI. “АНАЛИЗ И ОТЧЕТ НА ВИДОВЕТЕ КОНТАКТНИ ФОРМИ

.....
1.4. Годишно „БДЖ – Пътнически превози” ЕООД публикува на своя уебсайт доклад относно качеството на предоставяните услуги, включващ броя и видовете на получените и обработени контактни форми, закъснените отговори и предприетите мерки за отстраняване на допуснатите нарушения. “
.....

VII. “ДОПЪЛНИТЕЛНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящата инструкция влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ, упомената на заглавната страница, от Управителя на „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД и е задължителна за всички структурни единици в системата на „БДЖ -Пътнически превози” ЕООД. “