



“БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България
факс:(+3592)9878869
bdz_passengers@bdz.bg
www.bdz.bg

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001

ОДОБРЯВАМ:

ИНЖ. КИРИЛ КОСТАДИНОВ
УПРАВИТЕЛ НА
„БДЖ - ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД

ДОКЛАД

за качеството на предоставяните превозни услуги
с железопътен транспорт на територията на Република България
за периода 2024 и 2025 година

„БДЖ - ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД

София, 2026 година

ОБХВАТ

Настоящият доклад е изготвен на основание на чл. 29 от Регламент № 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 година, относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт. Докладът съдържа информация за изпълнението на предлаганата превозна услуга с железопътен транспорт на територията на Република България при спазването на стандартите за качество.

Докладът обхваща периода януари 2024 - декември 2025 г. и дава информация за областите на развитие, съгласно Приложение III от Регламент № 2021/782 - „Минимални стандарти за качеството на услугите“:

- Информация и билети;
- Точност на транспортните услуги и общи принципи за преодоляване на смущенията на услугите;
- Закъснения
- Отменяне на транспортните услуги;
- Чистота на подвижния състав и гаровите съоръжения (качество на въздуха и регулиране на температурата във вагоните, хигиена на санитарните възли и др.);
- Проучване на удовлетвореността на потребителите;
- Разглеждане на жалбите, възстановяване на суми и обезщетения за неизпълнение на стандартите за качество на услугите;
- Предоставяне на помощ на лицата с увреждания и лицата с ограничена подвижност.

I. ИНФОРМАЦИЯ И БИЛЕТИ

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД използва дистрибуционните канали за продажби и информизиране на своите клиенти и партньори.

➤ В края на 2025 г. обслужването на пътниците се извършва в 102 гари и спирки и 5 градски бюра, като допълнително за клиентите работи и едно сезонно бюро само за летния период. Общият брой на необслужваните гари и спирки е 589, като пътници, качили се от тези пунктове, се обслужват от превозния персонал.

➤ Стартиралата през декември 2017г. „Интегрирана автоматизирана онлайн система за информация, резервация и билетоиздаване“ се използва в 115 железопътни гари и бюра и към края на 2025 г. работи в пълен обхват за всички влакове и направления.

➤ От началото на 2025 г. в експлоатация са общо 27 автомата за продажба на билети в 23 железопътни гари. На гара София са инсталирани три терминала, а на гарите Стара Загора и Пловдив – по два. Всички автомати работят изцяло с електронни разплащания чрез банкови карти и мобилни устройства, което осигурява по-бързо обслужване, по-висока сигурност и по-голяма ефективност.

➤ Превозният персонал, в определени влакове и превозни служби, е снабден с преносими устройства (PDA) за издаване, проверка и валидиране на превозни документи. Билетите, закупени чрез Системата за резервация и билетоиздаване, включително чрез онлайн терминалите за самообслужване, се проверяват във влака чрез

сканиране на QR код или чрез въвеждане на номера на съответния превозен документ посредством наличните преносими валидиращи устройства (PDA)

➤ Подобро е информационното обслужване с нова визия на Интернет сайта на БДЖ и интегриране на нови функционалности за продажби и информация за пътниците:

- актуална информация: при закъснение/престой на влак повече от 10 минути се публикува информация за причините;

- live табла на всички гари, визуализиращи информация за времето на пристигане и заминаване на влаковете, коловоз и закъснения;

- картата на железопътната мрежа е интегрирана и визуализирана в Google Maps, където е налична и информация за графика за движение на влаковете.

- въведено е ново дигитално приложение Радар, чрез което може да се проследи в реално време движението на всички пътнически влакове в страната.

➤ Актуализация на информация чрез интернет сайта на БДЖ за:

- разписание на влаковете, общи тарифни условия, цени, промяна на разписания, маршрути на влакове;

- връзка с железопътни бюра в страната, телефони за информация, жалби и сигнали и др.

II. ТОЧНОСТ НА ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ И ОБЩИ ПРИНЦИПИ ЗА ПРЕОДОЛЯВАНЕ НА СМУЩЕНИЯТА НА УСЛУГИТЕ

В случай на закъснение на влак в начална или междинна за движението гара, информация за пътниците се предоставя:

- в гарите - на видно място, чрез електронни информационни табла;

- по високоговорителна уредба от служителите по информация или от упълномощено лице от гаровия персонал;

- информация на единен номер за цялата страна - 02 931 11 11;

- във влаковете - от превозния персонал;

- онлайн в сайта на компанията www.bdz.bg се осигурява актуална информация в реално време за движението и закъсненията на всички влакове по железопътната мрежа, както и за пристигащите и заминаващи влакове във всички гари в цялата страна;

- „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД се стреми да снижи до минимум закъсненията на влакове по вина на железопътния превозвач.

Съгласно одобрена инструкция за отчет на закъсненията на пътническите влакове, ежедневно се изготвя справка за настъпилите нередности при движението им. Посочват се причините за закъснение на влаковете, които могат да бъдат:

- по причина на Управителя на железопътната инфраструктура (железен път; сигнализация и телекомуникация; енергоразпределение, движение, друго);

- по причина на железопътните превозвачи „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД, „БДЖ - Товарни превози” ЕООД и др.

- други непредвидими причини.

III. ЗАКЪСНЕНИЯ

През 2025 г. се отчита подобрение на изпълнението на графика за движение на влаковете в сравнение с предходната 2024 г. по отношение на точност на транспортната услуга.

Период	Период януари - декември 2024 г.			Период януари - декември 2025 г.		
	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо
1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара						
- % на закъснелите от общия брой влакове	0.53%	0.41%	0.43%	0.19%	0.19%	0.19%
Причини за закъсненията (%)						
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа)	19.72%	17.88%	18.25%	20.69%	16.12%	16.85%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони, връзка; пътници)	46.48%	37.15%	39.00%	43.10%	36.84%	37.85%
- по външни причини (прегазен човек; свличане на скална маса; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	33.80%	44.44%	42.34%	36.21%	47.04%	45.30%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара						
- % на закъснелите от общия брой влакове	22.78%	10.18%	12.20%	17.08%	7.96%	9.42%
Причини за закъсненията (%)						
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	43.11%	37.57%	39.22%	44.34%	40.57%	41.66%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони, по връзка)	25.13%	27.92%	27.08%	19.62%	24.11%	22.81%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	31.76%	34.52%	33.69%	36.04%	35.32%	35.53%

При извънредни ситуации се прави план за действие непосредствено след възникване на конкретния случай. В зависимост от естеството на ситуацията и от възможността за действие, се организира преминаване на влаковете по алтернативен път или трансбордиране на пътниците с автомобилен транспорт.

С цел подобряване ефективността на железопътната мрежа, системата за намаляване на смущенията се състои от следните компоненти - минути закъснение и причини.

В зависимост от причината за закъснението, минутите закъснение са приложими към Управителя на железопътната инфраструктура; към Превозвача „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД или трета страна. За закъснение на пътнически влак се счита закъснение по-голямо от 5 минути в крайна гара.

Период	Януари - декември 2024 г.	Януари - декември 2025 г.
Процент на закъснелите влакове, пристигнали със закъснение в крайна гара		
% на закъснели влакове до 60 минути в крайна гара	87,8%	91,0%
% на закъснели влакове от 60 до 120 минути в крайна гара	9,5%	7,1%
% на закъснели влакове със 120 минути и повече в крайна гара	2,7%	1,9%

Най-голям процент от закъсненията на влаковете в крайна гара е в интервала до 60 минути. Средното закъснение на пристигане на влаковете през 2024 г. е 33,39 минути/вак, а през 2025 г. намалява чувствително на 23,31 минути/вак.

За установяване размера на закъсненията на пътническите влакове и причините за тях, след изтичане на текущия месец на база ежедневните справки се изготвя двустранен протокол, който се подписва от Управителя на железопътната инфраструктура и Превозвача.

IV. ОТМЕНЯНЕ НА ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ

➤ Резервен транспорт

„БДЖ - Пътнически превози” ЕООД организира обслужване с резервен транспорт в следните случаи:

- след уведомяване от управителя на железопътната инфраструктура - ДП „НКЖИ” за предстоящо извършване на планови ремонти по железния път и съоръжения;
- други събития, за които е известно предварително, че правят невъзможно предоставянето на обществена услуга.

➤ Извънреден транспорт

Извънреден транспорт се организира в случаи на:

- прекъсване на железопътното движение вследствие на природни бедствия;
- прекъсване на железопътното движение вследствие на железопътни произшествия и инциденти;
- повреди на подвижния състав и/или железопътната инфраструктура;
- други обстоятелства.

Отменени влакове по маршрута на движението, причини и предприети мерки. Резервен транспорт и извънреден автобусен транспорт

Период 2024г. брой отменени влакове	Отменени по причина на ДП НКЖИ	Трансбордира ни по ДП НКЖИ	По причина на БДЖ ПП ЕООД	Трансбордиран и по БДЖ-ПП ЕООД	Отменени по външни причини	Трансбордира ни по външни причини	ОБЩО ОТМЕНЕНИ ВЛАКОВЕ ЗА ПЕРИОДА
	брой влакове	брой влакове	брой влакове	брой влакове	брой влакове	брой влакове	брой влакове
януари	1402	1226	107	90	16	11	1525
февруари	1381	1335	42	28	36	18	1459
март	1635	1549	38	35	6	0	1679
април	2407	1879	63	33	15	11	2485
май	3160	1382	480	310	29	14	3669
юни	3093	1554	635	448	52	32	3780
юли	3907	2344	987	540	87	47	4981
август	3487	1981	1214	759	67	46	4768
септември	3598	2054	825	503	26	15	4449
октомври	3604	2088	1420	499	10	8	5034
ноември	3483	1609	1538	399	36	12	5057
декември	1063	360	702	182	61	44	1826
ОБЩО	32 220	19 361	8 051	3 826	441	258	40 712
Процентно разпределение	79,14%		19,78%		1,08%		

Период 2025г. брой отменени влакове	Отменени по причина на ДП НКЖИ	Трансбордир ани по ДП НКЖИ	По причина на БДЖ ПП ЕООД	Трансбордиран и по БДЖ-ПП ЕООД	Отменени по външни причини	Трансбордиран и по външни причини	ОБЩО ОТМЕНЕНИ ВЛАКОВЕ ЗА ПЕРИОДА
	брой влакове	брой влакове	брой влакове	брой влакове	брой влакове	брой влакове	брой влакове
януари	931	264	112	52	20	8	1063
февруари	787	224	206	64	11	5	1004
март	1053	429	266	4	6	6	1325
април	966	392	404	119	6	4	1376
май	849	251	517	139	3	2	1369
юни	1403	734	394	60	26	10	1823
юли	1554	829	736	322	24	12	2314
август	1517	799	1692	1290	36	9	3245
септември	1510	848	1029	726	13	6	2552
октомври	1953	1260	416	14	16	7	2385
ноември	1538	902	388	14	17	11	1943
декември	718	403	197	22	26	10	941
ОБЩО	14 779	7 335	6 357	2 826	204	90	21 340
Процентно разпределяне	69,25%		29,79%		0,96%		

IV. ЧИСТОТА НА ПОДВИЖНИЯ СЪСТАВ И ГАРОВИТЕ СЪОРЪЖЕНИЯ (КАЧЕСТВО НА ВЪЗДУХА И РЕГУЛИРАНЕ НА ТЕМПЕРАТУРАТА ВЪВ ВАГОНИТЕ, ХИГИЕНА НА САНИТАРНИТЕ ВЪЗЛИ И ДР.)

Чистотата на подвижния състав е един от основните ключови показатели за отчитане качеството на услугата. В „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД се спазват минималните изисквания за качеството на почистване и екипиране на подвижния състав, както и за поддържаната температура във вагоните и моторните влакове. Качеството на почистване, екипиране и вътрешната температура се проверяват с попълване на стандартизирани формуляри за оценка.

При осъществяване на своята дейност „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД извършва следните видове почистване:

- **Пълно основно почистване** се извършва 1 път на 28 дни по предварително изготвен график, при спазване на одобрените технологичните времена за извършване на операциите;

- **Външно почистване** на ПЖПС се извършва 1 път на всеки 7 дни по предварително изготвен 28 дневен график, при спазване на одобрените технологичните времена за съответния вид външно почистване (външно машинно и външно ръчно).

- **Ежедневното почистване** се извършва веднъж на 24 часа по предварително изготвен 28 дневен график, съобразен с графика на движение, обвързките на влаковете и техните престои, както и с одобрените технологии, технологични времена и наличния персонал за почистване в съответния пункт.

- **Гарово почистване** се извършва след всяко пътуване, при престой минимум 15 минути, по предварително изготвен график, съобразен с ГДВ, обвързките на влаковете и техните престои, както и с одобрените технологии, технологични времена и наличния персонал за почистване в съответния пункт;

- **Почистването на подвижен железопътен състав от графити** се извършва при необходимост, по заявка минимум 24 часа преди подаването му на

санитарна площадка или коловоз. Почистването на графити се извършва през периода 01 април – 31 октомври. Извън този период почистването на графити се извършва по заявка 48 часа преди това, и при прогноза за благоприятни метеорологични условия за това (липса на вятър, дъжд или сняг, температури над 3 °C).

Почистването и екипирането на подвижния състав функционира като единна система от 34 пункта в страната, разпределени в 3 вагонни депа.

Общо 96% от вагоните в пътнически вагонен парк на „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД са оборудвани с климатична система (охлаждане/отопление) или с въздушно канална вентилация. Климатизираните вагони са 40% от общия вагонен парк. Това предполага непрекъснато преминаване на постъпващия във вагоните въздух при отопление и охлаждане през филтриращ елемент. Пътническите вагони с въздушно канална вентилация са 56% от парка. При този тип вагони преминаването на постъпващия във вагоните въздух само при отопление е чрез филтриращ елемент.

„БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД обслужва крайградските зони около големите пътнически центрове – София, Пловдив, Варна с електрически и дизелови мотрисни влакове, снабдени с климатизираща система и филтриращи елементи на входящия въздух.

Всички нощни релации се обслужват с климатизирани спални вагони, с изключение на релацията София – Силистра, която се обслужва с кушет вагони, при които постъпващият във вагоните въздух преминава през филтриращ елемент.

V. ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Проведеното проучване на клиентска удовлетвореност, обществено мнение и поведение в ж.п. транспорт относно услугата "Превоз на пътници с железопътен транспорт" за 2024 и 2025 г. показват удовлетворителна оценка от страна на клиентите на железопътния превозвач. Изследвани са показателите:

- редовност;
- разписание;
- заетост на влаковете;
- вътрешни условия;
- комфорт;
- информация за пътуване;
- цени;
- обслужване пред билетни каси;
- обслужване във влака.

През 2025 г. броят на проведените анкети за изследването на „БДЖ - Пътнически превози“ се удвоява спрямо предходната година, достигайки 2669 анкетирани с въвеждането на по-прецизно разпределение между анкети на гари и във влакове. Демографският профил се измества от засилено присъствие на пенсионери и младежи през 2024 г. към по-ясно изразено ядро от работещи граждани (60%) през 2025 г., които използват транспорта за ежедневни нужди. Въпреки тези промени в извадките, изводите от двете години напълно съвпадат: достъпната цена и безопасността остават основните предимства, докато закъсненията на влаковете и лошият комфорт във вагоните са критичните проблеми, изискващи мерки.

Анализът на графиката показва повишение на положителните оценки за 2025 спрямо 2024 г. най-вече при показатели като безопасност, удобство и цена.



През 2024 г. на въпроса „Защо предпочитате да пътувате с влак?“ основните причини, които анкетираните пътници посочват, са: Цени: Най-голямата част от респондентите (**52.9%**) предпочитат да пътуват с влак заради цените. Това е потвърждение на тенденцията, че цената на билетите е основен фактор за избора на влак като транспортно средство. Удобство и редовност: **19.6%** от анкетираните посочват удобството и редовността на влаковете като причина за техния избор, което е индикация за подобряване на услугите и разписанията в сравнение с минали години. Липса на алтернативен транспорт: **17.8%** от пътниците посочват, че пътуват с влак поради липсата на друга транспортна алтернатива. Това може да бъде важен индикатор за ролята на БДЖ в обслужването на региони без добре развита алтернативна транспортна мрежа. Безопасност: **9.7%** от анкетираните споделят, че предпочитат влака заради безопасността, което показва, че сигурността е значим фактор за част от пътниците.

През 2025 г. като основни причини за избора на влак анкетираните посочват, че най-високо оценена е цената на билета за влак спрямо цената за превоз с друг вид транспорт, която е от значение за **62,6%** от анкетираните. На второ място е оценката по отношение на безопасността на железопътния транспорт – положително оценена от **39,8%**. Удобството на железопътни транспорт в сравнение с другите видове транспорт е оценено високо от **36,4%** от потребителите. На следващо място е високата оценка за удобния достъп до железопътните гари – **16%**. На същото ниво е оценен показателя липсата на алтернативен транспорт – **15,7%**. На следващо място е отнесен показателя удобно разписание – високо ценен от **11,7%**.

През 2025 г. негативните оценки на услугата по превоз на пътници с железопътен транспорт през 2025 г. по показатели на измерване показва:

- Най-негативни са оценките на пътниците по отношение на два показателя – честите закъснения на влаковете и неспазването на графика за движение – от съществено значение за **58%** от анкетираните, както и лошите условия във влаковете – чистота, отопление, климатизация, интериор и удобства – важни за **52%** от участниците в допитването. Очакванията на клиентите по отношение на двата показателя са високи и същевременно дадените оценки са най-негативни - над половината от пътниците са недоволни от точността и условията във вагоните.
- Следващ по значение за клиентите е показателя време пътуване – ниско оценен от **28%** от ползващите услугата

- На следващо място е неудобното разписание, неудовлетворяващо **25%** от потребителите.
- Липсата на специализирани вагони за превоз на трудноподвижни лица, велосипеди, бистро, интернет и ел. контакти е важно за **17%** от пътниците.
- Неудобният достъп до жп гара е посочен като неудовлетворяващ от **5%**.
- От негативните оценки най-малък брой анкетирани са дали незадоволителна оценка на отношението и обслужването от страна на персонала в гарите и влаковете – по-малко от **2%**, както и на високата цена на билет – под **2%** от всички анкетирани.



Основни изводи:

Положителни оценки: Водещият мотив за избор на железопътен транспорт е по-ниската цена спрямо алтернативите, оценена високо от анкетираните. Безопасността е вторият най-силен фактор, следван от удобството на влака.

Негативни оценки: Най-сериозните критики са насочени към честите закъснения и неспазването на графика за движение, както и към лошите материално-битови условия във вагоните, включващи хигиена, отопление и климатизация. Дългото времепътуване и неудобните разписания също са съществени източници на негативизъм.

Заклучение В обобщение, за да се повиши удовлетвореността и да се насърчат пътуванията, усилия трябва да са насочени към основните причини за клиентското недоволство: минимизиране на закъсненията и радикално подобряване на хигиената, поддръжката и климатизацията във влаковете.

VI. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СУМИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ ЗА НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

За да удовлетворят нуждите на населението от пътнически транспортни услуги, преди въвеждането на нов график за движение на влаковете Управителят на железопътната инфраструктура съвместно с националния железопътен пътнически

превозвач „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД организират срещи с представители на клиентските организации и областните и общински администрации. На тези срещи се представят и съгласуват разработените транспортни схеми. Обсъждат се предложените маршрути, разписания, периоди на движение, спирания на влакове и други. Проект на предстоящия график за движение на влаковете се публикува на интернет сайта на превозвача www.bdz.bg.

Преброяването на пътниците във всички категории влакове е елемент от провежданите маркетингови проучвания на пътническите превози. Те се извършват три пъти в годината в рамките на 7 (седем) календарни дни – от понеделник до неделя включително. През 2024 и 2025 г. са извършени редовните преброявания на влаковете през месеците март, юли и октомври. На тази база се определя броят и видът на вагоните в съставите на различните категории влакове.

Всеки пътник, който не е удовлетворен от качеството на предложената услуга, може да подаде оплакване или сигнал до железопътното предприятие. Данните за контакт (телефон, факс, e-mail и адрес) са разпространени във всички гари, железопътни бюра, интернет и др. На интернет сайта на превозвача също има възможност за подаване на оплаквания и сигнали чрез онлайн форма.

Всяка жалба се разглежда, извършва се проверка и в 30 дневен срок се изготвя отговор, който задължително съдържа изчерпателно и мотивирано обяснение по поставения проблем, съобразено с всички нормативни документи и конкретно създалата се ситуация. При констатиране неизпълнение на служебното задължение от служител на дружеството и доказана вина се търси най-строга отговорност и се налага дисциплинарно наказание, според действащото законодателство.

От клиентите, ползващи железопътен транспорт, ежедневно постъпват жалби и сигнали. Насочени са предимно към състоянието на подвижния състав, неспазване на разписанието на влаковете, оплаквания относно поведение на обслужващия персонал преди и по време на път.

Броят и темите на постъпилите сигнали са показателни за качеството на предлаганата услуга, която твърдим, че се стремим да подобрим. За да бъдем конкурентноспособни на транспортния пазар, е важно всички имащи пряко и непряко отношение към обслужване на клиентите, да положим усилие за намаляване походите за подаване на сигнали.

През 2025 година са постъпили общо 4015 броя жалби, сигнали, предложения, запитвания за предоставяне на предварителна информация и благодарности, а за 2024 година техният брой е 4509. Обработените през 2025 година жалби, сигнали, предложения, запитвания за предоставяне на предварителна информация и благодарности са общо 3900 броя, а за 2024 година техният брой е 4566.

Всички постъпили сигнали, при регистриране се разпределят по вид и категория, предвид техния характер (относно), и се обработват съгласно „Инструкция за реда при обработка на жалби, сигнали и предложения“. В зависимост от естеството на всеки проблем, се довеждат до знанието на директори и ръководители съобразно компетентността. Разпределението на приключените жалби по вид и категории за 2025 г., сравнено с предходната година, е представено в таблицата по-долу.

Сравнителна таблица на обработени жалби и сигнали от клиенти за 2025 година, спрямо същия период на 2024 година, групирани по категории:

Вид	Категория	Относно	2024	2025	разлика 2025/2024	
Жалба (оплакване), сигнал	График за движение на влаковете	Изпълнение на ГДВ	834	523	-311	
		ПКВ	196	226	30	
		Разписание на влаковете	225	142	-83	
		Други	34	13	-21	
	Общо ГДВ			1289	904	-385
	Забравен багаж			141	83	-58
	Информация	Гари/спирки		68	44	-24
		Информационен център		7	10	3
		Сайт на БДЖ		40	30	-10
	Общо информация			256	167	-89
	Обслужване на клиенти	Друг персонал		23	10	-13
		От персонала в гарите/спирки		250	171	-79
		От персонала във влака		342	311	-31
	Общо обслужване на клиенти			615	492	-123
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия		98	89	-9
		Превозни документи		248	331	83
	Общо превозни документи и тарифни условия			346	420	74
	Условия в/около гара	Други		88	82	-6
		Хигиена		5	14	9
	Общо условия в/около гара			93	96	3
	Условия във влака	Интериор		147	105	-42
		Пренаселеност		85	81	-4
		Температура		388	485	97
Хигиена			175	122	-53	
Общо условия във влака			795	793	-2	
Други			95	85	-10	
Жалба (оплакване), сигнал общо			3489	2957	-532	
Предоставяне на информация	Разписание на влаковете		194	114	-80	
	Други		96	120	24	
	Информация	Във влака		12	6	-6
		Гари/спирки		14	13	-1
		Информационен център		24	4	-20
		Сайт на БДЖ		14	34	20
	Превозни документи и тарифни условия	Тарифни условия		172	104	-68
Превозни документи			353	306	-47	
Предоставяне на информация			879	701	-178	
Предложение	График за движение на влаковете	Разписание на влаковете	94	99	5	
	Други		26	42	16	
	Превозни документи и тарифни условия	Превозни документи	5	13	8	
Предложение общо			125	154	29	
Благодарности	Условия във влака		2	6	4	
	Други		2	17	15	
	Обслужване на клиенти	От персонала в гарите/спирки		17	9	-8
		От персонала във влака		51	56	5
Благодарности общо			72	88	16	
ОБЩО			4565	3900	-665	

➤ **График за движение на влаковете** – 904 броя през 2025 г, 1289 броя през 2024 г, т.е. има спад от 385 броя. В тази категория най-голям е броят на жалбите, свързани с изпълнение на ГДВ – 523, с 311 по-малко от предходната година. Основна причина за тези сигнали са закъснения на влакове, в някои случаи довели до неосъществена връзка в посредна гара. Драстично увеличение в тази категория има и при жалбите, свързани с промяна на ПКВ (намаляване или промяна на съставите на влаковете), което е довело до липса на конкретни закупени запазени места или недостатъчен брой такива 226 – с 30 повече от 2024 година. Преди и непосредствено след влизане в сила на всеки нов ГДВ обичайно се увеличават жалбите свързани с твърдения за неудобно разписание, особено за влакове в крайградски райони, използвани

за придвижване от и към работно място/учебно заведение – 142 броя през 2025 г, за сравнение през 2024 са постъпили 225 броя. При възможност, част от тях се удовлетворяват;

➤ **Обслужване на клиенти** – Обработени са 492 жалби през 2025, през 2024 г техният брой е 615, намаление със 123 броя. Сигналите обикновено са по повод грубо и недопустимо отношение от страна на нашите служители преди и по време на път.

➤ **Условия във влака** – обработени са 793 сигнала през 2025, през 2024 г. - 795 броя. По-голяма част са свързани с температурата във влаковете – отопление/охлаждане, 485 през 2025, 388 през 2024 г; част от жалбите в тази категория се отнасят до хигиената – 122 през 2025, 175 през 2024 г, и останалата част за интериор и пренаселеност.

➤ **Превозни документи и тарифни условия** – 420 сигнала, представляващи почти 11% от общия брой, свързани с условията за закупуване на превозни документи, цени, голяма част от тях за проблеми при закупуване/рекламиране на закупени билети онлайн.

➤ **Съдействие за намиране на забравен багаж** – Сигналите в тази категория (постъпили през формата за подаване на сигнали) са 83 през 2025 г., за 2024 същите са на 141. Голяма част от забравените вещи се намират и връщат на притежателите им, но това се случва благодарение на добрата воля и съдействие от гарови служители или от тези, обслужващи влаковете. Тази дейност е доста затруднена поради факта, че в БДЖ ПП не се съхраняват забравени вещи.

➤ **Предоставяне на информация** – Делът на този вид сигнали от общия брой е втори за 2025 г. – 701 броя. За 2024 запитванията са 879 броя. Тази категория включва запитване за предварителна информация преди пътуване за разписание на влакове, връзки в посредни гари, тарифни условия и в голяма част съдействие при ползване на онлайн платформа за закупуване на превозни документи.

➤ **Предложения** - През 2025 година са постъпили 154 предложения за подобряване условията за пътуване от ползватели на предлаганата услуга. Част от тях са насочени към промяна в разписанието и спазването му, подобряване на хигиената и повишаване на културата на обслужване. През 2024 г броят на сигнали от този вид е 125.

➤ **Благодарности** - Делът на тази категория е сравнително малък - 88. Въпреки това забелязваме увеличение с 16 броя спрямо 2024 година, когато са постъпили 72 сигнала с благодарност към служители на дружеството.

За всички влакове, за които има информация за съществуващ риск от заплаха за нарушаване на сигурността на пътниците, се подава информация незабавно към органите на МВР с цел предприемане на превантивни мерки като: пренасочване на патрулиращата двойка, проверка за редовността в междинна гара от маршрута и други.

През 2025 г., както и в предходната 2024 г., в международно съобщение се движеха влакове между България и Румъния:

- Крайова – Видин – Крайова
- Букурещ - София – Букурещ, със смяна на влака в Русе.

И между България и Турция:

- София – Халкали – София.

Обобщени данни за възстановени суми на пътници с международни железопътни превозни документи през 2024 и 2025г. поради закъснения на влакове, съгласно **Регламент (ЕС)2021/782** за правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт.

Възстановени суми и обезщетения на пътниците съгласно Регламент (ЕС)2021/782				
	2024 г.		2025 г.	
Месец	суми	бр. пътници	суми	бр. пътници
Януари	----	----	----	----
Февруари	----	----	----	----
Март	----	----	----	----
Април	----	----	1,30 €	1
Май	----	----	----	----
Юни	----	----	----	----
Юли	2,60 €	1	26,04 €	1
Август	----	----	----	----
Септември	----	----	12,00 €	1
Октомври	47,50 €	1	----	----
Ноември	----	----	----	----
Декември	----	----	----	----
Общо за периода	50,10 €	2	39,34 €	3

VII. ПОМОЩ, ПРЕДОСТАВЯНА НА ЛИЦА С УВРЕЖДЕНИЯ И ЛИЦА С ОГРАНИЧЕНА ПОДВИЖНОСТ

Обслужването на лица с намалена подвижност се извършва съгласно сключения тристранен договор между Български червен кръст /БЧК/, „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД и ДП „Национална компания Железопътна инфраструктура“ (ДП НКЖИ).

За осигуряване на достъпна среда до железопътния транспорт са оборудвани петнадесет железопътни гари в страната – София, Пловдив, Стара Загора, Варна, Бургас, Горна Оряховица, Плевен, Шумен, Пазарджик, Сливен, Ямбол, Видин, Враца, Русе и Петрич. Всяка от изброените железопътни гари разполага с подемно устройство – мобиллифт, като жп гарите София и Горна Оряховица са съоръжени с по два лифта. Превозът на лица с ограничена мобилност и техни придружители се извършва след предварителна заявка за дата, час и влак, с който да се извърши пътуването, за да се осигури мобиллифт.

„БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД разполага с 11 броя второкласни вагони, предоставящи възможност за превоз на лица с ограничена подвижност, които се движат ежедневно в различни влакове. При направена заявка за извършване на превоз на хора с намалена подвижност по конкретен маршрут, 2 специализирани вагона, предоставящи възможност (площ) за превоз на инвалидни колички, са в готовност за експлоатация и могат да бъдат включени в състав на влак по заявения маршрут.

Дружеството разполага и с един специално пригоден теснопътен вагон с обособени две места за лица с ограничена подвижност. От двете страни на вратите са монтирани два броя лифтове, с цел автономно автоматизирано качване и спускане на пътуващите. В специализирания вагон е изградено и специално санитарно помещение. Превозът на лица с ограничена подвижност може да бъде извършен с всеки един от влаковете, които се движат по маршрута на теснопътната жп линия Септември - Добринище, след извършена предварителна заявка за пътуване.

Предоставена е възможност за пътуване на лица с намалена подвижност и в 5 броя спални вагони, като последните разполагат с по две обособени кабинни за специализиран превоз и се включват ежедневно в съставите на нощните бързи влакове по маршрути София – Варна и обратно и София – Бургас и обратно.

Дружеството извършва специализирано транспортно обслужване и с дизелови и електрически мотриси, които обслужват различни крайградски маршрути в страната. Всяка мотриса е оборудвана с подвижна сгъваема рампа. При пътуване с тези влакове не е необходима предварителна заявка. Обслужването при качване и слизане от влака се извършва от превозния персонал.

Ежедневно, в гарите оборудвани за работа с мобиллифт, се осигуряват технически подготвени лица, пряко ангажирани с превоза на лица с намалена подвижност. За периода януари 2024 – декември 2025 г. е осигурен достъп до адаптиран жп транспорт и жп инфраструктура за хора с увреждания, като по предварително направени заявки за конкретни маршрути е извършен превоз съгласно следващата таблица:

Период	Брой заявки за ползване на Мобилифт	Брой превозени лица с намалена подвижност в специализиран състав	Брой превозени придружители на лица с намалена подвижност в специализиран състав	ОБЩО
2024	227	1 674	471	2 372
2025	196	1 737	421	2 354

Информация относно организацията на превоза на лица с намалена подвижност с железопътен транспорт, правилата за достъп и приложенията към тях, както и контакти с нашите сътрудници и гарите, в които се предлага тази услуга, са публикувани на Интернет сайта на „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД: <https://www.bdz.bg>