



“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

Д О К Л А Д

**за качеството на предоставяните превозни услуги
с железопътен транспорт на територията на Република България
за периода януари - декември 2022 година**

„БДЖ - ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД

София, 2023 година

I. ОБХВАТ

Настоящият доклад е изготвен на основание на чл. 28 от Регламент № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г., 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-декември 2022 г. и дава информация за областите на развитие, съгласно Приложение III от Регламент № 1371/2007- „Минимални стандарти за качеството на услугите”:

- Информация и билети;
- Точност на транспортните услуги и общи принципи за преодоляването на смущенията на услугите;
- Отменяне на транспортните услуги;
- Чистота на подвижния състав и гаровите съоръжения (качество на въздуха във вагоните, хигиена на санитарните възли и др.);
- Проучване на удовлетвореността на клиентите;
- Разглеждане на жалби, 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.

II. ИНФОРМАЦИЯ И БИЛЕТИ

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

➤ В края на 2022 г. обслужването на пътниците се извършва в 97 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 591, 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 101 железопътни гари и бюра и към края на 2022 г. работи в пълен обхват за всички влакове и направления.

➤ Стартирана е нова функционалност на онлайн системата за информация, резервация и билетоиздаване, позволяваща закупуването на превозни документи за всички влакове. Интегрирана е на сайта на БДЖ и позволява безкасово плащане през два оператора.

➤ Монтирани са 23 броя терминали за продажба на превозни документи в 20 гари (от общо доставени 30 броя). Предстои разработка, доставка и внедряване на софтуер за продажби на превозни документи, интегриран в Системата за билетоиздаване и резервация. Първоначално ще се продават единствено хартиени билети, а по-късно от тях ще е възможно да се зареждат абонаментни карти.

➤ Билетите закупени от Системата, в т.ч. и от „ON-LINE” терминала се проверяват във влака чрез сканиране на QR кода или въвеждане номера на съответния превозен документ чрез преносими валидиращи устройства (PDA). Към месец декември 2022 г., на разположение на превозните бригади са 78 броя PDA устройства. Поради ограниченият

брой преносими устройства тази дейност се практикува само в определени участъци и за определени влакове.

➤ С пускане на продължението на столичната метро линия №3 до Горна баня, в експлоатация влезе новоизградената жп спирка Горна баня, на която спират всички влакове, пътуващи по направлението между София и Перник и се създава удобна връзка между влак и метро за пътуващите от цяла Югозападна България. Подготвя се и отварянето на билетна каса на новата жп спирка, а също и поставяне на машини за продажба на билети за влак в станцията на метрото.

➤ 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.

- започна поетапно предоставяне на данни за изпълнение на влаковото движение, като информацията се актуализира в реално време на всеки 10 минути. Като първа стъпка е налична информация за броя на движещите се пътнически влакове за последните 24 часа, сегментирани по два показателя - навреме и закъсняващи, както и динамична графика на закъснение на същите в железопътната мрежа.

- с цел максимално открита комуникация с клиентите е предоставена допълнителна възможност за публична комуникация чрез единната платформа за подаване на сигнали до институциите helpbook.info, която дава възможност за директно подаване на сигнали към голям брой държавни и общински институции.

➤ Актуализация на информация чрез интернет сайта на БДЖ за:

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

- информация за прилагането на Регламент (ЕО) № 1371/2007 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт;

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

III. 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.

През 2022 г. не се отчита промяна на изпълнението на графика за движение на влаковете в сравнение с предходната 2021 г. по отношение на точност на транспортната услуга.

	2021 г.			2022 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						
- брой влакове по ГДВ	28 494	167 332	195 826	29 713	170 248	199 961
- брой закъснели влакове	65	377	442	85	357	442
- % на закъснените от общия брой	0,23%	0,22%	0,22%	0,29%	0,21%	0,22%
Причини за закъсненията (%)						
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа;)	24.62%	16.45%	17.65%	23,53%	28,57%	27,60%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони, връзка; пътници)	43.08%	45.36%	45.02%	48,24%	48,18%	48,19%
- по външни причини (прегазен човек; свличане на скална маса; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	32.31%	38.20%	37.33%	28,24%	23,25%	24,21%
2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара						
- брой влакове по ГДВ	28 494	167 332	195 826	29 713	170 248	199 961
- брой закъснели влакове	4 564	10 907	15 471	4 626	11 340	15 966
- % на закъснените от общия брой	16,02%	6,52%	7,97%	15,57%	6,66%	7,98%
Причини за закъсненията (%)						
- от страна на ДП „НКЖИ” (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	44.98%	37.99%	40.06%	44,90%	40,98%	42,11%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони, по връзка)	36.44%	41.42%	39.95%	38,09%	41,63%	40,61%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	18.58%	20.58%	19.99%	17,01%	17,39%	17,28%

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.

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.

През 2022 г. общо реализирани влак километри от резервен и извънреден автобусен транспорт са 436 751.19. За сравнение през 2021 г. са били 386 852 влак километра.

Резервен транспорт и извънреден автобусен транспорт

месец		влак километри
Януари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Септември-Цветино, Каспичан-Русе, Белозем-Свобода	43 263.98
Февруари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Подкова-Кърджали, Пловдив-Пещера., Септември-Цветино, Русе-Каспичан	33 950.56
Март	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Кърджали-Подкова, Септември-Цветино, Русе-Каспичан, Крумово-Асеновград	33 409.70
Април	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Септември-Велинград, Самуил-Силистра, Пловдив-Крумово, Русе-Каспичан	27 555.20
Май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Септември-Велинград, Пловдив-Пещера, Казанлък-Карлово, Пловдив-Крумово, Зимница-Ямбол, Русе-Каспичан	44 975.09
Юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Септември-Велинград, Добринище-Разлог, Самуил-Силистра, Пловдив-Крумово, Русе-Каспичан, Пловдив-Асеновград	29 196.42
Юли	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Дупница-Благовград, Пловдив-Пещера, Варна-Добрич, Русе-Самуил и др.	19 135.00
Август	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Самуил-Силистра, Варна-Добрич, Свобода-Белозем, Русе-Самуил и др.	43 448.74
Септември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Самуил-Силистра, Пловдив-Пещера, Варна-Добрич, Свобода-Белозем, Каспичан-Самуил и др.	41 530.54
Октомври	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Крумово-Пловдив, Белозем-Чирпан, Самуил-Русе, Септември-Велинград, Ст.Загора-Чирпан	38 142.83
Ноември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Крумово-Пловдив, Белозем-Чирпан, Септември-Велинград, Самуил-Русе, Пловдив-Пещера, Каспичан-Русе	34 313.01
Декември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Ветово-Русе, Пловдив-Крумово, Белозем-Чирпан, Калояново-Хисар, Пловдив-Пещера, Септември-Велинград	10 792.80
Общо		436 751.19

Отменени влакове по маршрута на движението, причини и предприети мерки.

Причина	Брой отменени влакове	Предприети мерки		км от отменени влакове, за които не е осигурен автобусен транспорт
		брой влакове с извънреден автобусен транспорт	пътници превозени със следващ влак, назначени доп. спирания, промяна в тр.схема (брой влакове)	
1. По причина ДП „НКЖИ” (Прекъсване на движение поради влошено състояние на железен път, повреди контактна мрежа)				
	153	78	53	2 215
2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)				
	3 513	3 128	310	16 310
3. По външни причини (природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападение на влаковете и др.				
	136	90	39	1 916
Общо януари-декември 2022г.	3 802	3 296	402	20 442

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

Чистотата на подвижния състав е един от основните ключови показатели за отчитане качеството на услугата.

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 °С).

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

От началото на извънредното положение, свързано с пандемията от COVID 19, „БДЖ - Пътнически превози” ЕООД предприе дезинфекция на всички вагони, дизелови и електромоторни влакове. Дезинфекцията се извършва във всички пунктове за почистване, както и на всички начални и крайни гари.

Общо 74% от вагоните в пътническият вагонен парк на „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД са оборудвани с климатична система (охлаждане/отопление) или с въздушно канална вентилация. Климатизираните вагони са 26% 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 48% 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.

VI. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ

Проведеното проучване на клиентска удовлетвореност, обществено мнение и поведение в ж.п. транспорт относно услугата "Превоз на пътници с железопътен транспорт" за 2022 г. показва 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.

За 2022 се наблюдава покачване в общите оценки на пътуващите спрямо предишния отчетен период. При всички показатели, с изключение на заетост на влаковете и наличие на свободни места, се отчита макар и слабо подобрене в сравнение с 2021 г. Наблюдава се и ръст на ползващите услугите на БДЖ.

През 2022 г. пътуващите с железопътен транспорт оценяват високо разписанията на влаковете - 7.02, което говори за удобство при пътуване (по скала от 1 до 10, като 1 е най-незадоволителен, а 10 най-задоволителен резултат). Оценката за редовност е 7.08, което отново е висок резултат. Средната оценка относно заетостта на влаковете и наличието на свободни седалки е 6.74. Впечатлението на допитаните, относно вътрешните условия и комфорта във влаковете е средно 5.08.

През 2022 г. се наблюдават високи средни оценки по отношение на информация за услуги, цени и ниво на обслужване на билетните каси и във влаковете. Средната оценка на гражданите, относно наличието на информация за услугите на БДЖ е 7.88, което показва високо задоволство. Още по-високо задоволство се наблюдава относно цените на услугите на БДЖ със средна оценка от 8.86. Мнението и за обслужването на билетните каси и във влаковете е много високо със средна оценка от 8.93.



От пътуващите с влак 48% са посочили като основна причина за избора си цените на билетите. С близки резултати са следващите посочени причини - липса на алтернативен транспорт (20%) и най-удобно/редовно превозно средство (23%). Заради безопасността избират влака 9%.



51% от гражданите, които не пътуват с влак посочват като основна причина за това, че предпочитат алтернативен транспорт. 29% от групата посочват незадоволителните условия във влаковете като причина, поради която не използват транспорта на БДЖ. 20% посочват, че не пътуват често.

От гражданите, не ползващи услугите на БДЖ, 63% посочват, че при определени условия биха ползвали услугите на БДЖ; Конкретните условия виждаме на следващата графика, като половината от допитаните посочват „Повишение на комфорта“.



Приложената графика носи информация за най-желаните нови услуги (или такива, които потребителите не са имали възможност да ползват). Информацията дава основа и идеи за подобрение, което би повлияло положително потребителското изживяване. Най-предпочитаните нови услуги са бързи директни линии (17%). Всички останали услуги имат еднакви или близки стойности. Близките резултати на услугите показват, че всички седем възможни отговора, посочени от допитаните, са важни за текущите и потенциално нови ползватели на услугите на БДЖ.



VII. 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. От 2020 г. насам, поради опасност от разпространение на COVID 19, срещи на живо не бяха организирани. Обсъжданията се проведеха след публикуване на проект на предстоящия график за движение на влаковете 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 2022 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.

Получените сигнали, оплаквания и запитвания от клиенти на железопътния транспорт през 2022 г. са общо 3211 на брой, като най-голям дял заемат запитвания, свързани с предварителната информация за пътуване (18%), следвани от предложенията относно обслужването (16%), както и оплаквания поради закъснение на влак (11%).

В сравнение с предходната 2021 г., е отчетен ръст на получените сигнали, оплаквания и запитвания с 1016 броя или 46%. Повишени са оплакванията от клиенти в почти всички области, като най-много са нараснали случаите, свързани с неосигурено място при пътуване, както и оплаквания от непрофесионално обслужване на билетните каси и гишета за информация. Нарастват и случаите на забравени вещи във влаковете.

Сигнали относно	2021 г. брой	2021 г. дял %	2022 г. брой	2022 г. дял %
Предварителна информация за пътуване	392	18%	588	18%
Предложения по обслужването	423	19%	528	16%
Закъснение на влак	195	9%	347	11%
Превозни бригади - грубо поведение и неизпълняване на служебните им задължения	277	13%	289	9%
Охладителна/отоплителна система на мотори и вагони	157	7%	270	8%
Тарифна политика на БДЖ	169	8%	228	7%
Билетни касиери - лошо обслужване от страна на служителите от билетните каси и гишетата за информация	99	5%	195	6%
Забравен багаж при пътуване	78	4%	152	5%
Неосигурено седалко/спално място	25	1%	138	4%
Хигиена във влаковете	89	4%	127	4%
От компетентност на ДП"НКЖИ"	103	5%	102	3%
Благодарности	26	1%	77	2%
Неосъществена /липса/ връзка във възелна гара	35	2%	47	1%
Некоректно/неработещо разписание в сайта	48	2%	44	1%

Сигнали относно	2021 г. брой	2021 г. дял %	2022 г. брой	2022 г. дял %
Неработещи електронни табла в гара и липса на информация за закъснения по БДЖ	24	1%	33	1%
Отменен влак поради липса на подвижен жп състав	24	1%	27	1%
Извън компетентността на "БДЖ-ПП"ЕООД	28	1%	19	1%
Неудобно разписание	3	0%	----	0%
Общ брой сигнали	2195	100%	3211	100%

Източник на информация: отдел Обслужване, направление Клиентска удовлетвореност

Продължава извършването на проверки по отношение на редовността на документите за превоз по железопътен транспорт на пътниците съвместно със служителите от Главна дирекция „Жандармерия” към МВР. За всички влакове, за които има информация за съществуващ риск от заплахата 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.

При организирани пътувания на групи от деца, учаци, както и по време на атракционни пътувания, задължително присъстват служители на Жандармерия, след уведомяване от страна на „БДЖ - Пътнически превози“ ЕООД.

Мерките за ограничаване на пандемията от COVID 19 наложиха преустановяване на движението на всички международни влакове от средата на месец март 2020 г. От юни 2020 г. се бе възстановено движението на две двойки влакове между България и Румъния. И през 2022 г. в международно съобщение се запази движението само на двата чифта влакове между България и Румъния, а именно: Крайова-Видин-Крайова и Букурещ - София - Букурещ, със смяна на влака в Русе.

Обобщени данни за възстановени суми на пътници с международни железопътни превозни документи през 2022 г. поради закъснения на влакове, съгласно **Регламент 1371** за правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт.

Изплатени суми за 2022 г. съгласно Регламент 1371 за закъснения на влакове		
Месец	суми /евро/	бр. пътници
Януари	----	----
Февруари	----	----
Март	----	----
Април	----	----
Май	----	----
Юни	22,00	5
Юли	----	----
Август	----	----
Септември	----	----
Октомври	----	----
Ноември	----	----
Декември	----	----
Общо за 2022 г.	22,00	5

VIII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПОМОЩ НА ЛИЦА С УВРЕЖДАНЯ 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 Национална компания „Железопътна инфраструктура”.

За осигуряване на достъпна среда до железопътния транспорт Национална компания „Железопътна инфраструктура“ е оборудвала 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 – мобил лифт и обучен персонал за работа с него. В гарите София и Горна Оряховица са осигурени по два мобилифта. Лицата с ограничена мобилност или техни представители заявяват предварително датата, часа и влака на пътуване, за да се осигури мобил лифт. „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД разполага с един специализиран вагон с монтиран мобиллифт на една от вратите, който се включва в съставите на редовните влакове, а при заявка обслужва трудноподвижни лица.

Дружеството разполага с четири специализирани вагона с обособени места и санитарни възли, отговарящи на международните стандарти, които се включват в съставите на влаковете, за които има заявка за пътуване от лица с ограничена мобилност. Ежедневно във влаковете се движат четири безкупейни второкласни вагона с места за хора с увреждания, за които не е необходима предварителна заявка.

Пет от спалните вагони, които се движат в съставите на нощните бързи влакове разполагат с по две кабини за превоз на лица с намалена подвижност. Четири от тези вагони са включени в съставите на нощните бързи влакове, като ежедневно се обслужват направленията София – Варна и София – Бургас.

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.

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.

Система за управление на качеството на “БДЖ - Пътнически превози” ЕООД по ISO 9001. Дружеството е сертифицирано по БДС EN ISO 9001 с обхват „Извършване на превоз на пътници с железопътен транспорт в международно и вътрешно съобщение; ремонт и експлоатация на подвижен железопътен състав и управление безопасността на превозите”. Организацията е сертифицирана по гореуказания стандарт от 21.04.2016 г.