



# “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

## ДОКЛАД

**за качеството на предоставяните превозни услуги  
с железопътен транспорт на територията на Република България  
за периода януари - декември 2023 година**

**„БДЖ - ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД**

**София, 2024 година**

## 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 2023 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 преодоляване на смущенията на услугите;
- 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 клиентите;
- 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 информиране на своите клиенти и партньори.

➤ В края на 2023 г. обслужването на пътниците се извършва в 99 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 590, 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 116 железопътни гари и бюра и към края на 2023 г. работи в пълен обхват за всички влакове и направления.

➤ 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). Поради ограниченият брой преносими устройства тази дейност се практикува само в определени участъци и за определени влакове.

➤ 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.
- 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](http://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 2023 г. се отчита влошено изпълнение на графика за движение на влаковете в сравнение с предходната 2022 г. по отношение на точност на транспортната услуга.

Период	Януари - декември 2022 г.			Януари - декември 2023 г.		
	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо	Бързи влакове	Крайградски и пътнически влакове	Общо
<b>1. Закъснели влакове с над 60 минути от начална гара</b>						
- % на закъснелите от общия брой влакове	0,29%	0,21%	0,22%	0,38%	0,29%	0,31%
Причини за закъсненията (%)						
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа)	23,53%	28,57%	27,60%	16,81%	19,11%	18,69%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони, връзка; пътници)	48,24%	48,18%	48,19%	28,32%	36,42%	34,92%
- по външни причини (прегазен човек; свличане на скална маса; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	28,24%	23,25%	24,21%	54,87%	44,47%	46,39%
<b>2. Закъснели влакове с над 5 минути в крайна гара</b>						
- % на закъснелите от общия брой влакове	15,57%	6,66%	7,98%	18,06%	7,44%	9,03%
Причини за закъсненията (%)						
- от страна на ДП „НКЖИ“ (железен път; ел. инсталации; контактна мрежа, намалени скорости от ремонтните дейности по железния път)	44,90%	40,98%	42,11%	45,19%	36,16%	38,87%
- от страна на БДЖ (локомотиви; вагони, по връзка)	38,09%	41,63%	40,61%	25,31%	30,52%	28,96%
- външни причини (прегазен човек; ПТП на прелези, влошена зимна обстановка)	17,01%	17,39%	17,28%	29,49%	33,31%	32,17%

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.

Категория	Период януари - декември 2023 г.			
	Международни влакове	Влакове на далечни разстояния	Регионални влакове	Градски / крайградски влакове
% на закъснели влакове до 60 минути в крайна гара	18,53%	14,94%	9,34%	5,26%
% на закъснели влакове от 60 до 120 минути в крайна гара	6,85%	1,77%	0,99%	0,37%
% на закъснели влакове със 120 минути и повече в крайна гара	2,69%	0,71%	0,35%	0,10%

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.

### III. 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 2023 г. общо реализирани влак километри от резервен и извънреден автобусен транспорт са 305 766. За сравнение през 2022 г. са били 436 751 влаккилометра.

#### Резервен транспорт и извънреден автобусен транспорт

Месец	Резервен транспорт и извънреден автобусен транспорт	Влак километри
Януари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Лом-Брусарци, Силистра-Самуил, Петрич-Ген.Тодоров, Бойчиновци-Берковица, Ветово-Русе	4 370
Февруари	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Д.Махала-Карлово, Крумово-Пловдив, Септември-Аврамово, Ветово-Русе	3 788
Март	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Варна-Добрич, Монтана-Бойчиновци, Тулово-Зимница	19 622
Април	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Силистра-Самуил, Септември-Добринище, Тулово-Зимница, Русе-Ветово	22 504
Май	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Асеновград, Ген.Тодоров-Петрич, Тулово-Зимница, Иваново-Русе Разпр.	23 112
Юни	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Хисар-Калояново, Септември-Аврамово, Тулово-Зимница, Ямбол-Карнобат, Пловдив-Крумово, Иваново-Русе Разпр., Аспарухово-Дъскотна	21 844
Юли	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Пловдив-Пещера, Хисар-Калояново, Кулата-Ген.Тодоров, Сливница-Драгоман, Самуил-Каспичан, Бяла-Русе, Аспарухово-Дъскотна	18 800
Август	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Самуил-Силистра, Пловдив-Пещера, Петрич-Ген.Тодоров, Сливница-Драгоман, Пловдив-Панагюрище, Самуил-Каспичан, Бяла-Борово	35 995
Септември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Аврамово-Септември, Карлово-Стралджа, Сливница-Драгоман, Делян-Дупница, Пловдив-Панагюрище, Дъбово-Твърдица, Самуил-Каспичан	38 430
Октомври	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Сливница-Драгоман, Пловдив-Филипово, Дъбово-Твърдица, Самуил-Каспичан	37 151
Ноември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на изправни ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Сливница-Драгоман, Ген.Тодоров-Кулата, Трявна-Ц.Ливада, Филипово-Пловдив, Дъбово-Твърдица	43 928
Декември	Осигурен извънреден транспорт по повреди, липса на ТПС и резервен в участъците за ремонт на жп път Сливница-Драгоман, Панагюрище-Пловдив, Твърдица-Дъбово, Самуил-Каспичан, Калояново-Хисар, Септември-Добринище	36 224
<b>Общо</b>		<b>305 766</b>

## 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)	
<b>1. По причина ДП НКЖИ (Прекъсване на движение поради влошено състояние на железен път, повреди контактна мрежа )</b>				
	218	104	110	4 995
<b>2. По причина на превозвача (повреда на локомотив, ЕМВ, ДМВ по време на път, недостиг на изправен ТПС)</b>				
	963	693	266	12 019
<b>3. По външни причини ( природни бедствия, паднали скални маси, ПТП на прелези, прегазване на хора; дерайлиране на локомотив/вагон, нападение на влаковете и др.</b>				
	380	491	216	17 468
<b>Общо януари-декември 2023г.</b>	<b>1 561</b>	<b>1 288</b>	<b>592</b>	<b>34 482</b>

## 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 °С).

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

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.

## **V. ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

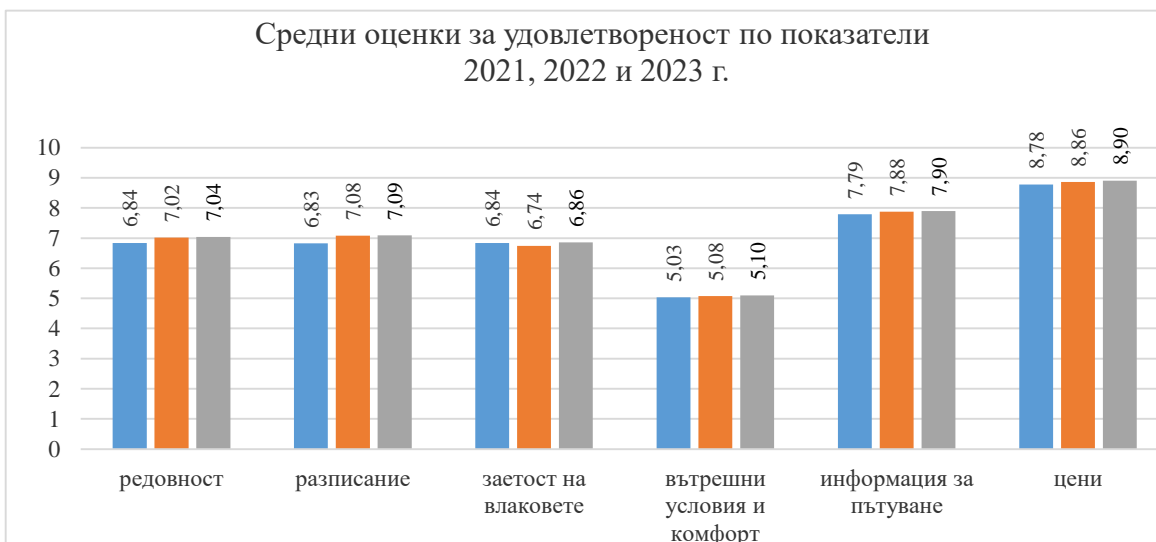
Проведеното проучване на клиентска удовлетвореност, обществено мнение и поведение в ж.п. транспорт относно услугата "Превоз на пътници с железопътен транспорт" за 2023 г. показва удовлетворителна оценка от страна на клиентите на железопътния превозвач. Изследвани са показателите:

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

За 2023 се наблюдава покачване в общите оценки на пътуващите спрямо предишния отчетен период. При всички показатели се отчита макар и слабо подобрение на резултатите в сравнение с 2022 и 2021 г. Наблюдава се и ръст на ползващите услугите на БДЖ.

През 2023 г. пътуващите с железопътен транспорт оценяват високо разписанията на влаковете - 7.09, 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 7.04, което отново е висок резултат. Средната оценка относно заетостта на влаковете и наличието на свободни седалки е 6.86. Впечатлението на допитаните, относно вътрешните условия и комфорта във влаковете е средно 5.10.

През 2023 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 7.90, което показва високо задоволство. Още по-високо задоволство се наблюдава относно цените на услугите на БДЖ със средна оценка от 8.90. Мнението за обслужването на билетните каси и във влаковете е много високо със средна оценка от 8.95.



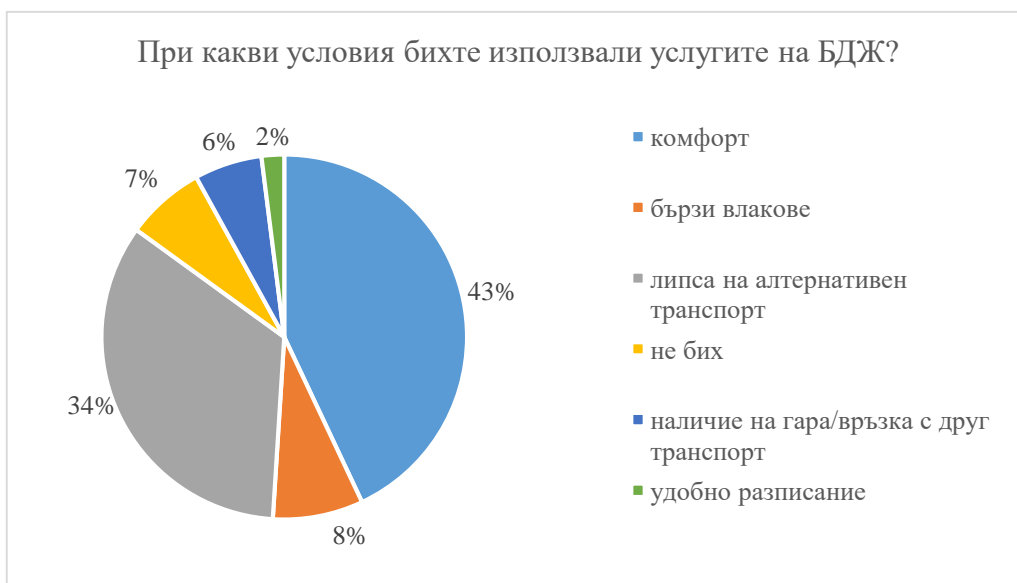
От пътуващите с влак 50% са посочили като основна причина за избора си цените на билетите. С близки резултати са следващите посочени причини - най-удобно/редовно превозно средство (22%) и липса на алтернативен транспорт (19%). 9% избират влака заради безопасността.



62% от гражданите, които не пътуват с влак, посочват като основна причина за това, че предпочитат алтернативен транспорт. 33% от групата посочват незадоволителните условия във влаковете като причина, поради която не използват транспорта на БДЖ. 5% посочват, че не пътуват често.

От гражданите, непользващи услугите на БДЖ, 52% посочват, че при определени условия биха ползвали услугите на БДЖ. Конкретните условия виждаме на следващата графика, като почти половината от допитаните посочват „Повишение на комфорта“. Липса на алтернативен транспорт би накарал 34% от запитаните да се качат на влак. По – бързи влакове и наличие на гара и връзки с влак или с друг вид транспорт са причина за общо 14% от интервюираните да изберат железопътните превози. 7% отговарят, че не биха ползвали влак.





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 безплатен wi-fi (20%) и възможност за ползване на ел. контакти за зареждане на устройства (18%). Останалите услуги имат близки стойности което показва, че възможните отговори, посочени от допитаните, са важни за текущите и потенциално нови ползватели на услугите на БДЖ.



## **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. 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](http://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 2023 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 цялата 2022 година са приключени общо 3211 броя жалби, сигнали, предложения, запитвания за предоставяне на предварителна информация и благодарности, а за 2023 г техният брой е 3317. При обработка, постъпилите сигнали се разпределят по категории, предвид тяхната степен на важност за качеството на предлаганата транспортна услуга.

Разпределението на приключените жалби за разглеждания период на 2023 г. по категории, сравнено със същия период на предходната година според техния брой, е представено в следващата таблица.

**Сравнителна таблица на обработени жалби и сигнали от клиенти за 2023 година, спрямо същия период на 2022 година, групирани по категории:**

Вид	Категория	2022		2023		2023/2022	
		Брой	Дял (%)	Брой	Дял (%)	Разлика (брой)	Разлика (%)
Жалба, оплакване, сигнал	Общо, в т.ч. по причина на	2018	63%	1979	63%	-39	-2%
	График за движение на влаковете	559	17%	607	19%	48	9%
	Обслужване на клиенти	484	15%	424	13%	-60	-12%
	Условия във влака	397	12%	415	13%	18	5%
	Превозни документи и тарифни условия	228	7%	187	6%	-41	-18%
	Забравен багаж	152	5%	84	3%	-68	-45%
	Информация	77	2%	96	3%	19	25%
	Други	121	4%	166	5%	45	37%
Предоставяне на предварителна информация		588	18%	810	26%	222	38%
Предложения		528	16%	319	10%	-209	-40%
Благодарности		77	2%	34	1%	-43	-56%
<b>Общо сигнали, запитвания, предложения, благодарности</b>		<b>3211</b>	<b>100%</b>	<b>3317</b>	<b>100%</b>	<b>-69</b>	<b>-2%</b>

Източник на информация: отдел „Връзка с клиенти“

➤ **График за движение на влаковете** – 607 броя, представляващи 19% от общия брой. Най-голям е броят на жалбите, свързани с изпълнение на ГДВ, като през втората половина на 2023 г. броят им се е увеличил с 80% спрямо същия период на предходната година. Основна причина за сигналите са закъснения на влакове, в някои случаи довели до неосъществяване на връзка за извършване на планираното пътуване (541 сигнала за закъснял/отменен влак или неосъществена връзка за разглеждания период на 2023 г.). Драматично увеличение в тази категория има при жалбите, свързани с промяна на ПКВ, което е довело до липса на конкретни запазени места или недостатъчен брой такива (66 жалби). При влизане в сила на нов ГДВ се увеличават жалбите, свързани с неудобно разписание, особено за влакове в крайградски райони, използвани за придвижване от и към работно място/учебно заведение (72 броя). При възможност желанията на клиентите се удовлетворяват;

➤ **Обслужване на клиенти** – 424 жалби, представляващи 13 % от общия брой. Дори и в някои случаи тези жалби да се окажат неоснователни, големият им брой е показателен за обслужването като цяло. Сигналите обикновено са по повод грубо и недопустимо отношение от страна на наши служители.

➤ **Условия във влака** – обработени 415 сигнала за 2023, представляващи 13% от общия брой, като 218 броя са свързани с температурата във влаковете – отопление/охлаждане, 118 – с хигиената, 45 сигнала за пренаселени влакове.

➤ **Превозни документи и тарифни условия** – 187 сигнала, представляващи 6% 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** – 84 сигнала, представляващи 3% от общия брой сигнали. Важно е да се отбележи, че организацията по издирване на багаж е затруднена, поради липса на служебна ангажираност за извършване на тази дейност. 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.

➤ **Предоставяне на информация** – 96 сигнала, представляващи 3% от общия брой, свързани с не/предоставяне на информация в гари/спирки или проблеми с разписание на влаковете в официалния сайт.

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.

При организирани пътувания на групи от деца, учаци, както и по време на атракционни пътувания, задължително присъстват служители на Главна дирекция „Жандармерия” към МВР, 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. През 2023 г., както и в предходната 2022 г., в международно съобщение се запази движението на двата чифта влакове между България и Румъния, а именно: Крайова – Видин - Крайова и Букурещ - София - Букурещ, със смяна на влака в Русе. От 25 април 2022 г., бе възстановено движението на международния влак между България и Турция (Халкали).

Обобщени данни за възстановени суми на пътници с международни железопътни превозни документи през 2023 г. поради закъснения на влакове, съгласно **Регламент 1371** за правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт.

<b>Изплатени суми за 2023 г. съгласно Регламент 1371 за закъснения на влакове</b>		
<b>Месец</b>	<b>суми /евро/</b>	<b>бр. пътници</b>
Януари	----	----
Февруари	----	----
Март	----	----
Април	----	----
Май	----	----
Юни	18.40	2
Юли	----	----
Август	18.40	3
Септември	----	----
Октомври	----	----
Ноември	----	----
Декември	----	----
<b>Общо за 2023 г.</b>	<b>36.80</b>	<b>5</b>

## **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 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.

Ежедневно в съставите на някои влакове се движат специализирани вагони, с възможност за превоз на лица с намалена подвижност, без предварителна заявка.

За изпълнение на превози на хора с намалена подвижност, през 2023 г. са използвани специализирани вагони в експлоатация, предоставящи възможност (площ) за превоз на инвалидни колички. Общо 4 вагона от тази серия са в готовност за извършване на превоз, при направена заявка за конкретно пътуване.

Освен тях, БДЖ - ПП ЕООД разполага с още 4 специализирани вагона от друга серия, с капацитет 60 места за пътници, 4 места за трудноподвижни лица и осигурено място за две инвалидни колички. В експлоатация е и един специален вагон, който предоставя 65 места за пътници, 4 места за трудноподвижни лица и осигурено място за две инвалидни колички.

Предоставена е възможност за пътуване на лица с намалена подвижност и в 5 броя спални вагони, които разполагат с по две обособени кабинни за специализиран превоз и се включват в съставите на нощните бързи влакове.

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. През 2023 година е осигурен достъп до адаптиран жп транспорт и жп инфраструктура за хора с увреждания, и по предварително направени заявки за конкретни маршрути е извършен превоз на:

- 1550 лица с увреждания и с намалена подвижност;
- 359 лица чрез мобиллифт;
- 459 придружители на лица с намалена подвижност;

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>

**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 гореуказанния стандарт от 21.04.2016 г.