

ОДОБРЯВАМ:

/П/

**КРАСИМИР ПАПУКЧИЙСКИ
ГЕНЕРАЛЕН ДИРЕКТОР НА ДП НКЖИ**

ПРАВИЛА

ЗА РЕГИСТРИРАНЕ, ОБРАБОТВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ПОСТЪПИЛИ В ДП НКЖИ ВЪВ ВРЪЗКА С ОБСЛУЖВАНЕ НА ПЪТНИЦИ, ИЗПОЛЗВАЩИ ЖЕЛЕЗОПЪТНИЯ ТРАНСПОРТ

РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила уреждат реда и организацията за регистриране, обработка и последователността при разглеждане на постъпили жалби, сигнали и предложения в ДП „Национална компания „Железопътна инфраструктура“. Правилата са разработени въз основа на действащото законодателство, Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 година относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт и вътрешните разпоредби на предприятието, с цел да се гарантират правата на пътниците, използващи железопътен транспорт, подобряване качеството и ефективността на услугите, установяване на добра практика и коректно разследване на постъпилите сигнали и предложения с оглед подпомагане увеличаването на дяла на железопътния транспорт спрямо другите видове транспорт.

Чл. 2. Взимането на решенията, начина и вида на поднасяне на информация до гражданите се основават на запазване доброто име и авторитета на компанията, анализиране на причините довели до подаване на сигнала, тяхното отстраняване и предприемане на мерки за ограничаването им до минимални размери в бъдещ период, както и недопускане на повторемост.

РАЗДЕЛ II ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 3. Сигнали, жалби или предложения към ДП НКЖИ могат да се подават устно или писмено по следните начини:

1. Поща през деловодството на Централно управление на ДП НКЖИ;
2. Електронна поща на pr@rail-infra.bg; office@rail-infra.bg;
3. Телефон: Пресцентър на ДП НКЖИ - 02/932 6155; 02/932 3413; 02/932 3547; Административен секретар - 02/932 6001;
4. От електронен портал за нередности на МТИТС – www.transportinfo.bg, публикуван на началната интернет страница на Компанията.
5. Сигнали жалби и предложения, депозирани пред външни институции: Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“, „Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщения“ и други административни и държавни органи и препратени в ДП НКЖИ за отговор;
6. Подадени по телефон 112.

Чл. 4. Сигнали или жалби, свързани със сигурността и безопасността на пътниците, ползващи железопътен транспорт, се отработват незабавно, като по телефона се съобщава на Главния ревизор по безопасността.

Чл. 5. (1) При получаване на сигнали, жалби и/или предложения по електронна поща или на хартиен носител, разглеждането на същите започва с тяхното регистриране в деловодната система на компанията, след което се предават на административния секретар на Компанията.

(2) Административният секретар предава документа на генералния директор, който след преглед възлага чрез резолюция на съответното компетентно поделение/дирекция/отдел или служители от администрацията за изготвяне на писмен отговор.

(3) В определеният от генералния директор срок, служителите към които е резолиран документа подготвят писмен отговор, който се съгласува, извежда се в деловодството, като екземпляр се изпраща на жалбоподателя.

Чл. 6. (1) При подаване на сигнал, жалба или предложение на посочените в чл. 3, т.3 телефони, приелият служител изготвя протокол по образец – Приложение №1 към настоящите правила, в който се прави ясно описание на сигнала, жалбата или предложението и записва имената на подателя, както и данни за контакт с него (адрес или имейл).

(2). След изготвяне на протокола по ал.1, служителят по електронен път го подава на компетентната структура, която да извърши проверка. Резултатът от проверка се съобщава на подалия сигнала, жалбата или предложението.

Чл. 7. При подаване на анонимен сигнал, жалба или предложение, се прилагат процедурите съответно по чл. 5 или 6.

Чл. 8. Организациите и гражданите могат да подават сигнали, жалби или препоръки по всички въпроси от обществен и държавен интерес до ДП НКЖИ, свързани с експлоатацията на железопътната инфраструктура, неизправност на железопътните съоръжения, лоша хигиена в чакалните на гарите; липса на отопление в чакалните; закъснели влакове по железопътната инфраструктура; отношение към клиенти и други.

РАЗДЕЛ III СРОКОВЕ И ОТГОВОРНОСТИ

Чл. 9. В срок от един месец от регистриране на жалба, сигнал или предложение (с изключение на анонимните) се изпраща мотивиран отговор (на електронен или хартиен носител) или лицето се информира до коя дата в рамките на период от три месеца следва да очаква отговор.

Чл. 10. Сигналите, постъпили от надзорните органи: Президентството, МТИТС, ИАЖА, КЗП, Омбудсмана, и други с изрично упоменат срок се разследват при стриктно спазване на дадените срокове.

Чл.11. При неизпълнение на настоящите правила, отговорните служители ще носят дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда.

Настоящата инструкция влиза в сила от 01.05.2019 г. със заповед на генералния директор на ДП НКЖИ и е задължителна за всички структурни единици в системата на ДП НКЖИ.

**ПРОТОКОЛ
ЗА ПРИЕМАНЕ НА УСТНО ПОДАДЕНИ СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ОТ ПЪТНИЦИ, ИЗПОЛЗВАЩИ ЖЕЛЕЗОПЪТЕН ТРАНСПОРТ**

Днес, 20.....г.,.....

(имена на служителя)

.....
(длъжност, дирекция, отдел)

прие от г-н/г- жа

.....
(имената на физическото лице)

адрес за

кореспонденция:.....

телефон; ел. поща

ОПИСАНИЕ НА ПОДАДЕНИЯТ СИГНАЛ, ЖАЛБА ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

.....
.....
.....
.....

**ЗАЯВИТЕЛЯТ МОЖЕ ДА ПОЛУЧИ ИСКАНАТА ИНФОРМАЦИЯ В СЛЕДНАТА
ФОРМА:**

1. Устен отговор;
2. Писмен отговор;
3. Не желае отговор

ПРОВЕРКАТА Е ВЪЗЛОЖЕНА НА:

.....
(имена и длъжност на служителя)

РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОВЕРКАТА:

.....
.....
.....
.....

ИЗПРАТЕН ОТГОВОР НА:.....

(дата, форма)

СЛУЖИТЕЛ: