

Изх. № 94-K-104-1/13.11.2023 г.

**ДО**

**HELPBOOK.INFO**

**E-mail: signal@helpbook.info**

**Сигнал с код SN:489892OG-NC**

**Относно:** Постъпили в „Български пощи“ ЕАД чрез електронна платформа **HELPBOOK.INFO** жалби с вх. № 94-K-104 / 09.11.2023 г. и № 94-K-104-1/ 14.11.2023 г.

Във връзка с постъпили в „Български пощи“ ЕАД чрез електронна платформа **HELPBOOK.INFO** жалби с вх. № 94-K-104/ 09.11.2023 г. и № 94-K-104-1/ 14.09.2023 г. Ви уведомявам следното:

Извършена е проверка в пощенска станция (ПС) гр. Враца 5 (3005) и е установено, че за времевият период от 01.09.2023 г.- 13.11.2023 г. са постъпили за доставка два броя вътрешни препоръчани кореспондентски пратки с известие за доставка (ИД), с получател жалбоподателят.

- Препоръчана кореспондентска пратка с известие за доставка (ИД) и баркод № PSSDTS00QU5HD, е постъпила за доставка в ПС гр. Враца 5 (3005) на 02.10.2023 г. Същия ден пратката е предадена за доставка на адрес.

Поради ненамиране на получателя, на адреса е оставено служебно известие с покана за получаване на пратката на гише в ПС гр. Враца 5 (3005).

На 13.10.2023 г. от програмното приложение е отпечатано и доставено на адреса второ служебно известие.

След изтичане на законоустановеният 20 (двадесет) дневен срок за доставка, на 23.10.2023 г. препоръчана кореспондентска пратка с ИД и баркод № PSSDTS00QU5HD е върната обратно към подателя с причина „Пратката не е потърсена от получателя“.

- Препоръчана кореспондентска пратка с ИД и баркод № PS122003DJONW с подател ДЗИ „Общо застраховане“, гр. София е постъпила за доставка в ПС гр. Враца 5 (3005) на 06.11.2023 г. Същия ден пратката е предадена за доставка на адрес.

Поради ненамиране на получателя, на адреса е оставено служебно известие с покана за получаване на пратката на гише в ПС гр. Враца 5 (3005).

На 10.11.2023 г. горесцитираната пратка Ви е доставена на гише в ПС гр. Враца 5 (3005), срещу подпис в служебен бон и вписана фамилия.

При извършената проверка в ПС за горесцитираният времеви период не е намерена информация за постъпили за доставка препоръчани пратки с подател Прокуратура.

Всички постъпили пратки в ПС, в обхвата на Областна пощенска станция (ОПС) гр. Враца с подател Окръжна и Районна прокуратура, гр. Враца се доставят съгласно сключените договори и изискванията на Възложителите.

Доставката на пратки с подател, горесцитираните прокуратури на територията на

гр. Враца се извършва не само от „Български пощи“ ЕАД, а и от служители на прокуратурата.

Относно оплакването на жалбоподателят, свързано с поведението на служителите от ПС гр. Враца 5 (3005) Ви уверявам, че на всички е обърнато сериозно внимание да изпълняват служебните си задължения с необходимия професионализъм и култура на обслужване, при предоставяне пощенски услуги на потребителите, както и стриктно да спазват правилата за поведение определени с Етичния кодекс за поведение на работниците и служителите в „Български пощи“ ЕАД.

От името на „Български пощи“ ЕАД благодаря на жалбоподателят за подадения сигнал, с който допринася за подобряване качеството на работа и отново поднасям извинение за получените се неудобства.

**Светослава Шапарова**

*За Главен изпълнителен директор*

*На „Български пощи“ ЕАД*

*/съгласно заповед № РД-08-408/13.10.2023г./*

