



ДО
Г-ЖА [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

ДО
HELPBOOK.INFO
E-mail: signal@helpbook.info
Сигнал код: SN:372265HP-NC

Относно: Правомощия на контролърите по редовността на пътниците при проверка на чуждестранни граждани

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО [REDACTED]

Благодарим Ви за сигнала и Ви молим да ни извините, в случай че с действията си нашите служители са Ви създали негативни емоции. Редно е да уточним, че правилата за пътуване с обществения транспорт в София важат в еднаква степен за всички пътници, в това число и за чуждестранните граждани. За съжаление, в сигнала Ви не ни информирате за конкретна ситуация, която да можем да разгледаме обективно и съответно да предприемем адекватни мерки, но държим да подчертаем, че по никакъв начин не толерираме прояви на грубо и неуважително отношение към пътници от страна на служителите, осъществяващи контрол.

Относно поставените в писмото Ви въпроси уточняваме следното:

1. Безспорен факт е, че не малка част от конфликтните ситуации между контролери и чуждестранни граждани са вследствие на езиковата бариера. Бихме искали да уточним, че при подбор на персонала даваме приоритет на кадрите, които владеят чужд език. Нужно е да отбележим обаче, че много малка част от тях кандидатстват за подобни позиции. За да намалим до минимум случаите, подобни на цитирания във Вашия сигнал, периодично организираме курсове за повишаване на езиковата квалификация на служителите. Провеждаме и обучения за повишаване на комуникативните им умения и социалната им компетентност.

2. Законното платежно средство в България е българският лев и съответно всички плащания следва да се осъществяват с български левове. Контролърите нямат право да приемат чужди валута от гражданите.



3. При констатирано нарушение пътникът (независимо дали е български или чуждестранен гражданин) има право да закупи на място карта за еднократно пътуване, продавана от контролър по редовността на пътниците, която струва 30,00 лв. Ако нарушителят откаже да закупи посочената карта при проверката, трябва да представи документ за самоличност, за да му бъде съставен акт за установяване на административно нарушение по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

В тридневен срок от съставянето на акта пътникът има право да заплати сумата от 30,00 лв. Плащането се осъществява на място в пункта за продажба на превозни документи на бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 86, който работи без почивен ден, или с превод по банкова сметка, отбелязана на гърба на акта.

В същия тридневен срок пътникът може да възрази срещу съставения акт, като подаде своето възражение на място в административната сграда на „Център за градска мобилност“ ЕАД на бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 84 или като използва електронната поща на дружеството: office@sofiatraffic.bg

Съставен акт за установяване на административно нарушение не е пречка при напускане на страницата.

С уважение,

ПЛАМЕН ЦЪРНОРЕЧКИ

Директор на дирекция
„Маркетинг и оперативна дейност“

Съгласувал:

Алексей Фикинчев
Ръководител на отдел
„Контрол по редовността на пътниците“

Изготвил:

Весела Видолова
Ръководител на сектор
„Комуникация с клиенти – анализ на сигнали и възражения“

