

Изм. № 94-Е-97-4 / 11.11. 2019 год.

ДО
HELFBOOK.INFO
signal@helpbook.info

Сигнал с код SN: 596079LD-NC

Относно: *Постъпила в „Български пощи“ ЕАД чрез електронна платформа HELFBOOK.INFO жалба с вх. № 94-Е-97 / 20.09.2019 г.*

Във връзка с постъпила в „Български пощи“ ЕАД чрез електронна платформа HELFBOOK.INFO жалба с вх. № 94-Е-97 / 20.09.2019 г. беше извършена проверка и Ви уведомявам следното:

На 19.09.2019 г. жалбоподателката е посетила пощенска станция (ПС) гр. София 17 (1517), за да изпрати вътрешна колетна пратка. Касиер гише ПС е обяснил, че пратки, чиято опаковка е неподходяща създават предпоставки за достъп до съдържанието и не могат да бъдат приети. Във връзка със завишените изисквания и предприетите мерки за пощенска сигурност относно опазването на пощенските пратки и служителите, работещи в структурните звена на „Български пощи“ ЕАД същите се приемат отворени с цел проверка на съдържанието.

Съгласно т. 31. от Общи условия на договора с потребителите на универсалната пощенска услуга и пощенските парични преводи, извършвани от „Български пощи“ ЕАД – „*БП определя задължителни изисквания относно формата, минималните и максималните размери, теглото и начина на опаковане и на адресиране на пощенските пратки*“.

Няма отразено изискване във вътрешно-нормативните служебни документи какъв трябва да бъде цвета на опаковката на пратките, които се подават в пощенските станции за приемане и експедиране по съответните направления.

В ПС гр. София 17 (1517) на видно и достъпно за клиентите място е изложена горещитираната информация. Същата е достъпна и на интернет страницата на Дружеството – www.bgpost.bg.

Жалбоподателката е изразила несъгласие пратката да бъде отворена и преопакована. Започнала е да прави снимки на приети в пощенската станция пратки от/за други лица, което е довело до намесата на охранител.

Съгласно разпоредбите на чл. 20. (2) и (6) от Закон за пощенските услуги – „*Пощенските оператори са длъжни да опазват тайната на кореспонденцията и изискванията за защита на личните данни*“.

В тази връзка, приетите пратки в пощенската станция не могат да бъдат заснемани от други лица, а само от техния подател или получател.

Считаме, че не е установено некоректно поведение и неправомерен отказ от предоставяне на услуги от страна на служителите на „Български пощи“ ЕАД. В случая, същите са изпълнявали служебните си задължения съгласно дадените указания за приемане на колетни пратки.

Независимо от гореизложеното, на офис мениджър ПС гр. София 17 (1517) и на имащите отношение към случая служители 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.

Борислав Ванков

За Главен изпълнителен директор

На „Български пощи“ ЕАД

/съгласно заповед № РД-08-389/28.07.2018г./

