

SZTRÁJK ESETÉN ALKALMAZANDÓ KRÍZISKOMMUNIKÁCIÓS ELJÁRÁS

Alaphelyzet

A BKV Zrt., - a tulajdonos Budapest Főváros Önkormányzatával kötött szolgáltatási szerződése alapján szervezi és látja el Budapest közösségi közlekedésével kapcsolatos feladatokat. A társaság feladata, hogy a tulajdonossal kötött szerződés alapján, a paraméterkönyvben meghatározott módon üzemeltesse a város közösségi közlekedését biztosító járatokat minden viszonylatban. A BKV Zrt. kötelessége, hogy amennyiben szerződésben vállalt feladatait valamilyen körülmény miatt nem tudja ellátni, arról partnereit – az utasokat – a legrövidebb időn belül és a legszélesebb körben, minden rendelkezésre álló eszköz igénybevételével tájékoztassa. A társaság menedzsmentje felelősséget érez a társasággal szerződésben álló – menetjegyet vagy bérletet vásárolt, valamint az utazásra jogosultságot szerzett – utasai iránt, ezért mindent megtesz annak érdekében, hogy a rendelkezésre álló lehetőségek igénybevételével minél zökkenőmentesebben biztosítsa számukra a szolgáltatást.

A BKV Zrt. köztájékoztatási stratégiája munkavállalói sztrájk esetén

A BKV Zrt. menedzsmentje, a társaság működését érintő krízis helyzet esetén egy több szakaszból álló kommunikációs stratégiát léptet életbe, amelynek szakaszai a következők:

- A krízis helyzet bejelentése
- Felkészülés a krízishelyzetre
- A krízishelyzet, maga a sztrájk kezelése

A válságkommunikációs helyzet operatív irányítója a társaság Kommunikációs Igazgatója. A társaság a Kommunikációs Igazgató jóváhagyásával szóvivők útján tartja a kapcsolatot a sajtóval.

Krízishelyzet bejelentése

Az első szakasz akkor lép hatályba, amikor a társaság menedzsmentje megkapja az első hivatalos értesítést a munkavállalói képviselőlektől, amelyben egyértelmű határidő, követelés és a szolgáltatási szerződés ellátásának megakadályozására vonatkozó fenyegetés szerepel.

A BKV Zrt. feladata

Az utazóközönség tájékoztatása a társaság céljairól és az utasokat érintő, a várható sztrájk miatt bekövetkező, szolgáltatással kapcsolatos változásokról.

Felhasználható kommunikációs eszközök

- Folyamatos kapcsolattartás a sajtóval
- Sajtótájékoztató(k) szervezése
- Közlemények megjelentetése
- A www.bkv.hu oldalon a tárgyalások aktuális állásáról és a várható eseményekről való folyamatos tájékoztatás.

Felkészülés a krízishelyzetre

Ez a szakasz a krízis helyzet előtt 72 órával lép hatályba.

A BKV Zrt. feladata

Az utasok felkészítése a várható sztrájkra. Lényegében személyre szabott információk szolgáltatása arról, hogy kit, hol és hogyan érint a munkabeszüntetés.

Felhasználható kommunikációs eszközök

- Folyamatos kapcsolattartás a sajtóval
- Sajtótájékoztatók szervezése
- Közlemények megjelentetése
- Fizetett hirdetések közzététele a társaság céljairól azzal a szándékkal, hogy az utasok pontos képet kapjanak a társaság menedzsmentjének tárgyalási stratégiáiról.
- A www.bkv.hu oldalon, a tárgyalások aktuális állásáról és a várható eseményekről való folyamatos tájékoztatás.
- 24 órás telefonos ügyfélszolgálati iroda működtetése
- A sztrájkot megelőző 24 órában a társaság rendelkezésére álló közterületi eszközök alkalmazása az utasok tájékoztatására (megállótáblák, peronok, hangosbemondók a megállóban, stb.).
- A BKV járatain az audio és vizuális eszközök alkalmazása az utasok tájékoztatására.
- Hirdetmények a közösségi közlekedési csomópontokban.
- Esetleg szórólapok terjesztése a sztrájk idején elérhető szolgáltatásokról.

A krízishelyzet kezelése

Ez a szakasz a meghirdetett sztrájjal egy időben lép hatályba.

A BKV Zrt. feladata

Az utasok percre pontos tájékoztatása a sztrájjal kapcsolatban. A BKV Zrt. ebben a szakaszban az összes rendelkezésre álló eszköz alkalmazásával arra törekszik, hogy az utasok minél szélesebb köre pontos információt kapjanak arról, hogy a szolgáltatást hol, hogyan



vehetik igénybe, illetve amennyiben nincs szolgáltatás, akkor az mikor és milyen ütemben áll helyre (esetleg alvállalkozók bevonása, még elégséges szolgáltatás biztosítása, nem teljes körű sztrájk esetén átcsoportosítás, stb.).

Felhasználható kommunikációs eszközök

- Folyamatos kapcsolattartás a sajtóval
- Sajtótájékoztatók szervezése
- Közlemények megjelentetése
- Fizetett hirdetések közzététele a társaság céljairól azzal a szándékkal, hogy az utasok pontos képet kapjanak a társaság menedzsmentjének tárgyalási stratégiáiról
- A www.bkv.hu oldalon, a tárgyalások aktuális állásáról és a várható eseményekről való folyamatos tájékoztatás.
- 24 órás telefonos ügyfélszolgálati iroda működtetése
- A társaság rendelkezésére álló közterületi eszközök alkalmazása az utasok tájékoztatására (megállótáblák, peronok, hangosbemondók a megállóban, stb.).
- A BKV járatain az audio és vizuális eszközök alkalmazása az utasok tájékoztatására.
- Közterületi tájékoztatási eszközök alkalmazása
- Hirdetmények a közösségi közlekedési csomópontokban.

A tájékoztatás elmaradása esetén – amennyiben az nem vis maior következménye – a közszolgáltatást igénybe vevő a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény szabályai alapján érvényesítheti igényét.