

# Launching a suggestions and complaints online platform

## More transparency in the Bucharest – Ilfov public transport

In February 2022 we launched the new online platform where passengers can send us their suggestions and complaints more easily through our website. Through this platform, the petitioners can easily check the status and answer to their complaint and anyone interested can see a list of all the logged complaints on our website and our answers.

The main objective was to increase transparency, but along with that, we also streamlined our internal process so we can reduce our paper consumption and answer more efficiently.

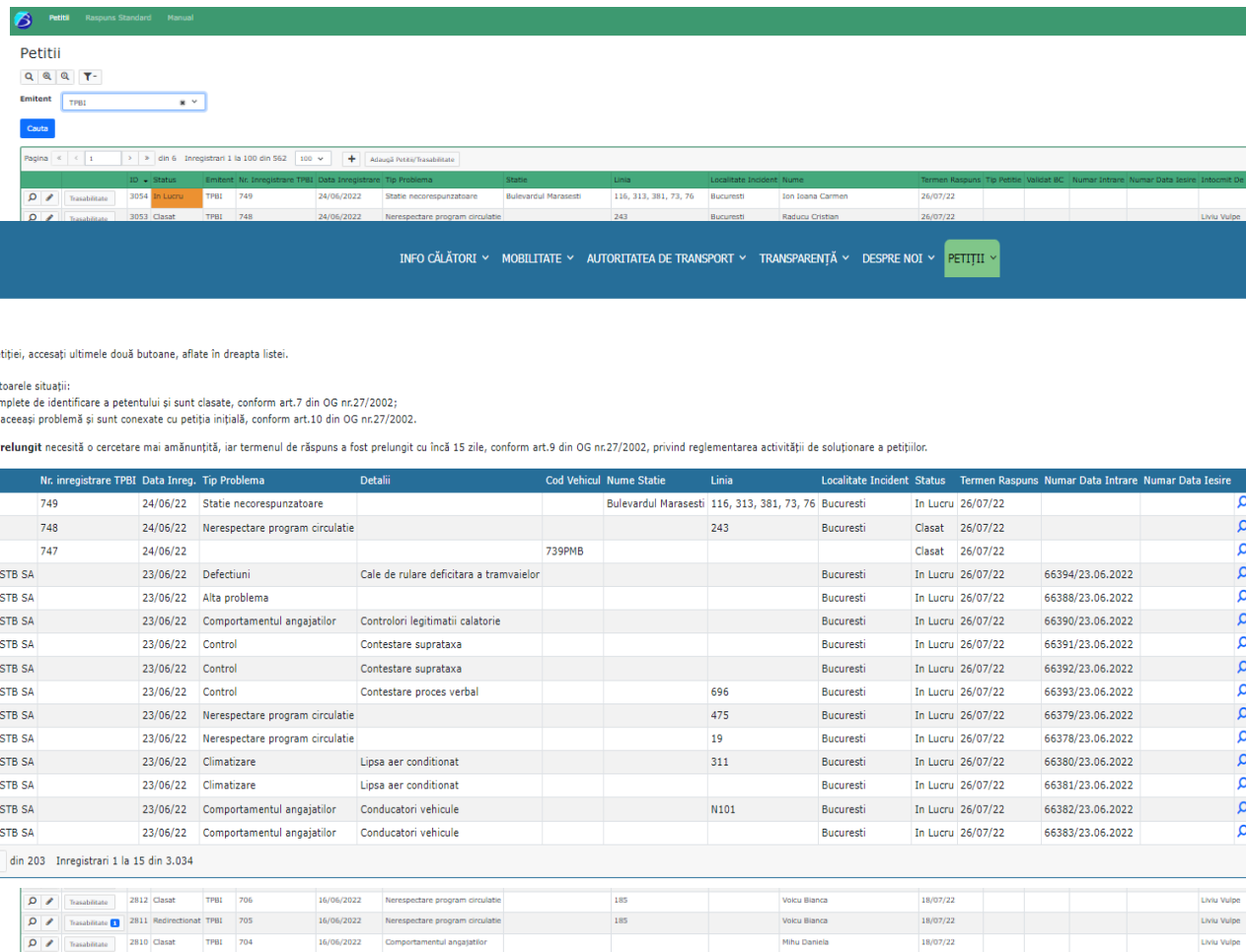
The entire platform was developed internally, by TPBI employees from the IT and Communication departments, and they are constantly looking for ways to improve it.

 <https://portal.tpbi.ro/petitii/>

# Platform components

The online platform has 3 big components:

- The form on the website
- The administration area
- The public component



**Petiti**

Emitent: TPBI

Cauta

ID	Status	Emitent	Nr. Inregistrare TPBI	Data Inregistrare	Tip Problema	Statie	Linia	Localitate Incident	Nume	Termen Raspuns	Tip Petitie	Valstat BC	Numar Intrare	Numar Data Iesire	Inform De
3054	In Lucru	TPBI	749	24/06/2022	Statie necorespunzatoare	Bulevardul Marasesti	116, 313, 381, 73, 76	Bucuresti	Ion Ioana Carmen	26/07/22					
3053	Clasat	TPBI	748	24/06/2022	Nerespectare program circulatie		243	Bucuresti	Radu Cristian	26/07/22					Liviu Vulpe

INFO CĂLĂTORI ▾ MOBILITATE ▾ AUTORITATEA DE TRANSPORT ▾ TRANSPARENȚĂ ▾ DESPRE NOI ▾ PETIȚII ▾

Pentru a putea vizualiza soluțiile petiției, accesați ultimele două butoane, aflate în dreapta listei.

Petițiile au statusul **Clasat** în următoarele situații:

- au fost transmise cu date incomplete de identificare a petentului și sunt clasate, conform art.7 din OG nr.27/2002;
- provin de la același petent, cu aceeași problemă și sunt conexe cu petiția inițială, conform art.10 din OG nr.27/2002.

Petițiile care au statusul **Termen Prelungit** necesită o cercetare mai amănunțită, iar termenul de răspuns a fost prelungit cu încă 15 zile, conform art.9 din OG nr.27/2002, privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

Instituția	Nr. inregistrare TPBI	Data Inreg.	Tip Problema	Detalii	Cod Vehicul	Nume Statie	Linia	Localitate Incident	Status	Termen Raspuns	Numar Data Intrare	Numar Data Iesire
TPBI	749	24/06/22	Statie necorespunzatoare			Bulevardul Marasesti	116, 313, 381, 73, 76	Bucuresti	In Lucru	26/07/22		
TPBI	748	24/06/22	Nerespectare program circulatie				243	Bucuresti	Clasat	26/07/22		
TPBI	747	24/06/22			739PMB				Clasat	26/07/22		
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Defectiuni	Cale de rulare deficitara a tramvaielor				Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66394/23.06.2022	
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Alta problema					Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66388/23.06.2022	
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Comportamentul angajatilor	Controlori legitimatii calatorie				Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66390/23.06.2022	
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Control	Contestare supratata				Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66391/23.06.2022	
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Control	Contestare supratata				Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66392/23.06.2022	
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Control	Contestare proces verbal			696	Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66393/23.06.2022	
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Nerespectare program circulatie				475	Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66379/23.06.2022	
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Nerespectare program circulatie				19	Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66378/23.06.2022	
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Climatizare	Lipsa aer conditionat			311	Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66380/23.06.2022	
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Climatizare	Lipsa aer conditionat				Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66381/23.06.2022	
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Comportamentul angajatilor	Conducatori vehicule			N101	Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66382/23.06.2022	
Societatea de Transport Bucuresti STB SA		23/06/22	Comportamentul angajatilor	Conducatori vehicule				Bucuresti	In Lucru	26/07/22	66383/23.06.2022	

Pagina < < 1 > > din 203 Inregistrari 1 la 15 din 3.034

3812	Clasat	TPBI	706	16/06/2022	Nerespectare program circulatie		185		Voicu Bianca	18/07/22					Liviu Vulpe
2811	Redirectionat	TPBI	705	16/06/2022	Nerespectare program circulatie		185		Voicu Bianca	18/07/22					Liviu Vulpe
2810	Clasat	TPBI	704	16/06/2022	Comportamentul angajatilor				Mihu Daniela	18/07/22					Liviu Vulpe

# The form on the website

This is a form hosted on the TPBI website. Passengers can access it, fill out all the relevant fields and send us their suggestion or complaint.

**Tip Problemă**

*Selectați ce problemă aveți*

**Cod Vehicul**

**Nume stație**

**Localitatea în care s-a produs incidentul**

*Selectați Localitatea*

**Linia**

**Mesaj**



# The form on the website

**Tip Problemă**

*Selectați ce problemă aveți*

**Cod Vehicul**

**Nume stație**



**Localitatea în care s-a produs incidentul**

*Selectați Localitatea*

**Linia**



**Mesaj**

  
~~~~~  
~~~~~  
~~~~~  
~~~~~  
~~~~~

# The form on the website

After being validated by a TPBI employee, the passenger receives a user name and a password, so they can check the status and the answer to their complaint.



Aceasta este o funcționalitate disponibilă doar pentru cei care au transmis o petiție prin intermediul formularului.  
Dacă doriți să transmiteți o petiție, vă rugăm să accesați pagina [Contact](#) și să faceți click pe butonul Trimite o Petiție.

Pentru a putea vizualiza soluțiile petiției, accesați ultimele două butoane, aflate în dreapta listei.

Petițiile au statusul **Clasat** în următoarele situații:

- au fost transmise cu date incomplete de identificare a petentului și sunt clasate, conform art.7 din OG nr.27/2002;
- provin de la același petent, cu aceeași problemă și sunt conexe cu petiția inițială, conform art.10 din OG nr.27/2002.

Petițiile care au statusul **Termen Prolungit** necesită o cercetare mai amănunțită, iar termenul de răspuns a fost prelungit cu încă 15 zile, conform art.9 din OG nr.27/2002, privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

| Numar Inregistrare Petitie TPBI | Data Formular | Tip Problema  | Data Inregistrare | Nume Statie | Linia | Localitate Incident | Status   | Termen Raspuns |                                                                                      |
|---------------------------------|---------------|---------------|-------------------|-------------|-------|---------------------|----------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 752                             | 27/06/2022    | Alta problema | 27/06/2022        | Lujerului   | 336   | Bucuresti           | In Lucru | 29/07/2022     |  |

Iesire



# The public component

This is a public list of all the complaints sent by passengers (without any personal information), the status of the petition, and the answers uploaded by TPBI.

Anyone interested, such as passengers, journalists or other public institutions have access to this information.

| <a href="#">INFO CĂLĂTORI</a> <a href="#">MOBILITATE</a> <a href="#">AUTORITATEA DE TRANSPORT</a> <a href="#">TRANSPARENȚĂ</a> <a href="#">DESPRE NOI</a> <a href="#">PETIȚII</a> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Institutie</b>                                                                                                                                                                 | TPBI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Nr. inregistrare TPBI</b>                                                                                                                                                      | 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Data Inreg.</b>                                                                                                                                                                | 01/02/22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tip Problema</b>                                                                                                                                                               | Sugestii imbunatatire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Detalii</b>                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Cod Vehicul</b>                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Nume Statie</b>                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Linia</b>                                                                                                                                                                      | 331, 331bis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Localitate Incident</b>                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Status</b>                                                                                                                                                                     | Rezolvat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Termen Raspuns</b>                                                                                                                                                             | 05/03/22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Raspuns</b>                                                                                                                                                                    | <p>O eventuală modificare a traseului liniei de autobuz 331, prin prelungirea până la terminalul „Străulești”, ar duce la creșterea semnificativă a duratei curselor, a intervalelor de succedare între vehicule și, implicit, a timpului de așteptare în stații, generând justificate nemulțumiri actualilor utilizatori, cu precădere celor care locuiesc pe bd. Gloriei și pe str. Piatra Morii.</p> <p>Pe de altă parte, în terminalul „Străulești”, spațiul de parcare destinat autobuzelor este utilizat în prezent în totalitate, fapt pentru care introducerea unor vehicule suplimentare ar duce la staționarea necorespunzătoare a autobuzelor, cu riscul blocării circulației.</p> <p>Având în vedere dimensiunea și complexitatea rețelei de transport public din Municipiul București, nu este posibilă și oportună realizarea legăturilor directe între toate punctele de interes pentru călători, transbordările fiind inerente.</p> <p>Noua politică tarifară, aprobată de Primăria Municipiului București și de Ministerul Transporturilor, facilitează călătoriile efectuate prin transbordare, inclusiv în rețeaua de transport subteran.</p> |
| <b>Numar Data Intrare</b>                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Numar Data Iesire</b>                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



# Messages vs Official complaints

Romanian legislation requires people to send their complaints through official channels (e.g. online address) when submitting a complaint. However, in a fast-paced environment, people often send us a quick message instead of a formal complaint.

We came up with a solution for quick messages, but we still have the obligation to categorize and schedule them properly. These messages are not official complaints, and we are not responsible for them.

These messages are not official complaints, and we are not responsible for them. They are categorized and scheduled according to the needs of the service.

Chiar dacă nu veți primi un răspuns, ținem cont de fiecare mesaj pe care îl primim, iar echipele noastre vor verifica problemele semnalate și vor lua măsuri pentru remedierea acestora.


Tip Problema

Mesaj

Email

Va rugăm să introduceți adresa de email

Incarca fișiere

Browse... 

De acord [Termeni si conditii](#)

Chiar dacă nu veți primi un răspuns, ținem cont de fiecare mesaj pe care îl primim, iar echipele noastre vor verifica problemele semnalate și vor lua măsuri pentru remedierea acestora.


Tip Problema

Mesaj

Email

Va rugăm să introduceți adresa de email

Incarca fișiere

Browse... 

De acord [Termeni si conditii](#)

Tip Problemă

Selectați ce problemă aveți

Cod Vehicul

Nume stație

Localitatea în care s-a produs incidentul

Linia

Selectați Localitatea

Mesaj

Vă rugăm să ne oferiți cât mai multe detalii relevante, cum ar fi data și ora incidentului (Maxim 4096 de caractere)

Atașează fișiere (.png, .jpeg, max 10MB, max 3 fișiere)

Tip Problemă

Selectați ce problemă aveți

Cod Vehicul

Nume stație

Localitatea în care s-a produs incidentul


Linia

Selectați Localitatea

Mesaj

Vă rugăm să ne oferiți cât mai multe detalii relevante, cum ar fi data și ora incidentului (Maxim 4096 de caractere)

Atașează fișiere (.png, .jpeg, max 10MB, max 3 fișiere)

Close... 

Numele complet

Adresa domiciliu

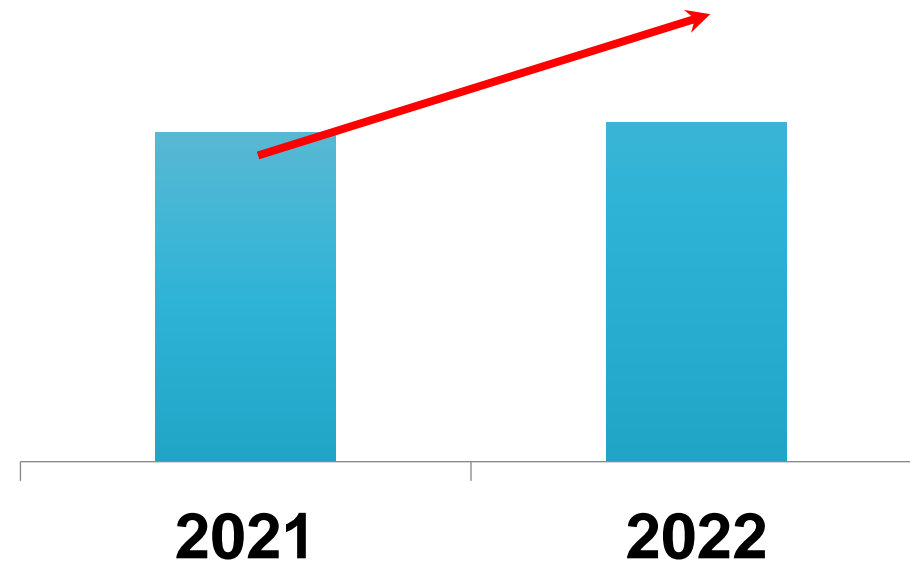
Email

Telefon

...ome address)  
...ll out complex  
...s not working  
...one for official  
...  
...ne committee

## The feedback after the first 5 months

So far, we've seen a spike in suggestions and complaints, both in official petitions and in quick messages. In the first 5 months, we received 30% more feedback from passengers after the "soft launch".



## What's next?

After some improvements on the platform, the next step will be to make the link available in every vehicle, to make it even easier for people to send us their observations, exactly when it happens.

So, if there will be any suggestion or complaint, people can simply scan a QR code and send their message on the platform, mentioning all relevant information.



**Ajută-ne să ne îmbunătățim serviciile!**  
*Help us improve our services!*



Scanează codul QR și trimite-ne un mesaj cu sugestiile tale de îmbunătățire a transportului public sau o petiție oficială!

*Scan the QR code and send us a message with your suggestions for improving public transport or an official request!*

---

Conform OG 27/2002, petițiile trebuie să conțină cel puțin numele, prenumele și adresa de domiciliu a petentului.  
According to OG27/2002, official requests must contain at least the full name and the home address of the complainant.

**COD VEHICUL**  
**VEHICLE CODE**

**1234**

**Thank you**