

Kecskeméti Városgazdasági Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
székhely: 6000 Kecskemét, Béke fasor 71/a.
cégjegyzékszám: Cg. 03-09-102171

FOGYASZTÓI PANASZOK ÉS ÉSZREVÉTELEK ELINTÉZÉSÉNEK ÜGYRENDJE

Mely létrejött a Kecskeméti Városgazdasági Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság „Fogyasztói panaszok és észrevételek elintézésének ügyrendje” elnevezésű szabályzatának módosítására, egyben a jelen ügyrend rendelkezései képezik a módosítással egységes szerkezetű ügyrend rendelkezéseit is.

A fogyasztói panaszok és észrevételek elintézésének alapelve és jogszabályi alapja:

A Kecskeméti Városgazdasági Nonprofit Kft., mint hulladékgazdálkodási főtevékenységű gazdasági társaság, - továbbiakban Társaság - egyben mint Kecskemét Megyei Jogú Város lakossági kommunális szilárd hulladékának gyűjtése, szállítása, újrahasznosítása, ártalmatlanítása tekintetében közszolgáltató a hulladékgazdálkodási tevékenységgel kapcsolatos kérdések, tájékoztatási igények, reklamációk, panaszok, észrevételek kivizsgálása, megválaszolása, nyilvántartása, tekintetében törekszik a gyors, pontos, jogszerű, udvarias, a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek maradéktalanul megfelelő ügyintézésre.

A jelen szabályzat, ügyrend jogszabályi alapját a hulladékgazdálkodásról szóló 2012. évi CLXXXV. tv. és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. alkotja.

I. Tájékoztatási kötelezettség

1. Tájékoztatás a honlapon, sajtóban

A Társaság a honlapján köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről, valamint a panaszok közlése érdekében a hulladékgazdálkodási ügyfélszolgálatának levelezési címéről és az elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról. A társaság honlapja a kecskem.hu honlapról is elérhető. A tájékoztatást a Társaság évente legalább két alkalommal helyi sajtóban is megjelenti.

II. Ügyfélszolgálat

2. Ügyintézési hatáskör

A Városgazdasági Nonprofit Kft. hulladékgazdálkodási tevékenységgel – beleértve a lakossági kommunális hulladék szállítására vonatkozó közszolgáltatói tevékenységet – kapcsolatos kérdések, tájékoztatás iránti igények, reklamációk, panaszok, kifogások, észrevételek ügyintézése az ügyfélszolgálati csoport feladata.

3. Az ügyfélszolgálati csoport feladata

- A hulladékgazdálkodási tevékenységgel kapcsolatos szerződéses partnerek (*a közszolgáltatással érintett partnerek megnevezése továbbiakban fogyasztók*), valamint a lakossági kommunális hulladék szállítására vonatkozó közszolgáltatásba bevont személyek (fogyasztók) nyilvántartása, a hulladékszállítással kapcsolatos szerződések előkészítése, kivizsgálások lebonyolítása,
- a beérkező levelek, tájékoztatás iránti igények, reklamációk, panaszok, észrevételek (továbbiakban megkeresés) esetében válasz, állásfoglalás közlése az ügyféllel a jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelően,
- a jogos panaszok, illetve reklamációk esetében intézkedés közvetlenül a panaszban, reklamációban foglaltak teljesítésére képes szervezeti egység, vagy felettes vezető döntését igénylő ügy esetében a felettes vezető irányában.

III. Az ügyintézés rendje

4. A panasz ügyintézése

4.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az írásbeli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozó ügyrendi előírások szerint köteles eljárni.

4.2. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az ügyfélszolgálat köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

4.3. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a Társaság nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,

- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

4.4. Az írásbeli panaszt az ügyfélszolgálat a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt. A jelen szabályzat egyes pontjaiban rögzített, 30 napnál rövidebb határidők esetében értelemszerűen a rövidebb határidő az irányadó. A panasz elutasítása esetén a panaszt elutasító álláspontját az ügyfélszolgálat indokolni köteles.

4.5. Az ügyfélszolgálat a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

4.6. A panasz elutasítása esetén a Társaság képviselőjében az ügyfélszolgálat köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával a Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Békéltető Testülete (székhely és levelezési cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.) eljárását kezdeményezheti. A panasz jellegétől függően az ügyfélszolgálat tájékoztatja a fogyasztót, hogy Kecskemét Megyei Város Jegyzőjéhez, vagy bírósághoz fordulhat az ügyben.

5. A közszolgáltatás díját tartalmazó számlával kapcsolatos reklamációk, panaszok

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díját tartalmazó számla adataival kapcsolatos reklamáció, panasz esetén szükség szerint azonnali kivizsgálást kell végezni, s ezen jellegű reklamációra 15 napon belül a jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelően kell válaszolni.

6. Hulladéktároló edények cseréje

A hulladéktároló edények rongálódás miatti használhatatlanná válására, megsemmisülésére, vagy elveszésére vonatkozó bejelentés esetén azonnal, de legfeljebb 5 munkanapon belül gondoskodni kell az edény cseréjéről, illetve pótlásáról.

7. Elmaradt ürítés pótlása

A lakossági kommunális hulladék szállítása esetében a szolgáltató hibájából elmaradt ürítés 24 órán belül, vagy az akadályozottság megszűnése után azonnal pótolni kell.

8. Határidők számítása

Írásbeli megkeresés esetén a jelen szabályzatban rögzített ügyintézési határidők az azt követő napon kezdődnek, amely napon a szolgáltató az írásbeli küldeményt átvette. Írásbeli válasz, állásfoglalás esetén az ügyintézési határidő utolsó napjáig szolgáltató köteles választ, állásfoglalását postai küldeményként feladni.

9. A megkeresések nyilvántartása

Azon személyesen, vagy telefonon történő megkeresések, amelyek kizárólagosan tájékoztatásra irányulnak, és a tájékoztatást az ügyfél elfogadja, nem kerülnek regisztrálásra, vagy nyilvántartásra.

Azon személyes, vagy telefonon történő megkeresésekről, amely esetekben az ügyfél nem fogadja el az ügyfélszolgálat válaszát, a jelen szabályzat 4.1. pontjában foglaltak szerint kell eljárni.

10. Az ügyfélszolgálat nyitva tartása, működése

Az ügyfélszolgálat a társaság 6000 Kecskemét, Béke fasor 71/a. sz. alatti székhelyének földszintjén az épület bejáratával szemben akadálymentesen megközelíthetően működik.

Az ügyfélszolgálat nyitva tartása:

hétfő, kedd, csütörtöki napokon: 8-tól 15 óráig,
szerdai napon 7-től 19 óráig,
pénteki napon 8-tól 12 óráig.

A nyitvatartási idő végéig az ügyfélszolgálati helyiségbe beérkező ügyfél ügyének intézését meg kell kezdeni és függetlenül a nyitvatartási idő esetleges lejáratától az adott ügy által igényelt teljes körű ügyintézés el kell végezni.

Az ügyfélszolgálat a nyitvatartási időben telefonon is megkereshető, illetve fax, elektronikus levél (e-mail) formájában folyamatosan is megkereshető.

A fogyasztó rendkívüli méltánylást igénylő egyedi kérelme esetén az ügyfélszolgálat az elvárhatóság keretei között a nyitvatartási időn kívüli is biztosítja az ügyintézését.

11. Ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalása

Az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

A vállalkozás az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli előhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az ügyfélszolgálatba beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 4.3. pont szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. Az ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

12. A panasszal kapcsolatos ügyintézés írásbelisége és ügyintézési határideje

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Társaság panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

13. Az ügyfélszolgálat együttműködési kötelezettsége

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületekkel.

14. Írásbeliség

A jelen szabályzatba foglaltak esetében írásbeliség követelményének levél, vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

15. Az ügyintézés módja

Az ügyfélszolgálat köteles a megkeresés tárgyát képező ügy körülményeit teljes mértékben feltárni (tényállás), s válaszát, állásfoglalását ennek, valamint a hatályos jogszabályoknak, az ezek körébe tartozó önkormányzati rendeleteknek megfelelően kialakítani. Az ügyfélszolgálat tevékenysége során a Városgazdasági Nonprofit Kft. Szervezeti és Működési szabályzatában foglaltakat köteles betartani, az ügyfelekkel udvarias, korrekt kapcsolatot kialakítani.

Amennyiben valamely megkeresés folytán sem a szolgáltató, sem az ügyfél álláspontja nem bizonyítható, az ügyet az ügyfél álláspontja jogosságának feltételezése mellett kell intézni.

IV. Az ügyintéző

16. Az ügyintéző

A fogyasztó szóbeli tájékoztatás iránti kérelmére adott, a fogyasztó által elfogadott tájékoztatáson túlmenően a panaszügyekben, vagy a fogyasztói szóbeli, telefonos megkeresések esetében a fogyasztó által el nem fogadott tájékoztatás, intézkedés esetében az adott ügy ügyintézője a Társaság hivatalos álláspontjának a fogyasztóval történő közlése előtt a tervezett intézkedéséről köteles tájékoztatni a hulladékgazdálkodási részlegvezetőt. A hulladékgazdálkodási részlegvezető jogosult az ügyintéző tervezett intézkedését felülbírálni, illetve az ügy tárgyát képező kérdésben a társaság ügyvezető igazgatójával, fogyasztóvédelmi referensével, illetve jogtanácsosával konzultálni.

Amennyiben az ügy jellege megkívánja, az ügyintéző jogosult a társaság ügyvezető igazgatójával, hulladékgazdálkodási részlegvezetőjével, fogyasztóvédelmi referensével, jogtanácsosával konzultálni a Társaság által megtételre kerülő intézkedésről.

Az ügyintéző a társaság által biztosított formaruhát köteles viselni, megjelenésével, viselkedésével, kommunikációjával ügyintézői munkája során nem sértheti a fogyasztók, ügyfelek, partnerek jogait (különös tekintettel a személyiségi jogokra is), érdekeit, valamint a Társaság hírnevét.

17. Az ügyintézők felkészítése

A társaság a hulladékgazdálkodási részlegvezető, fogyasztóvédelmi referens, jogtanácsos bevonásával folyamatosan figyelemmel kíséri a hulladékgazdálkodásra, a fogyasztóvédelemre, a fogyasztók jogaira és érdekeire vonatkozó jogszabályok változását, ennek megfelelően a társaság negyedévente, szükség esetén ennél gyakrabban az ügyfélszolgálati munkavállalók részére konzultációt tart, amelynek során egyrészt az ügyfélszolgálat munkavállalói oktatásban részesülnek a jogszabályok, vagy egyéb előírások változásának megfelelő gyakorlatról, illetve ezen konzultációk alkalmával a résztvevők értékelik az elmúlt konzultáció óta eltelt időszak tapasztalatait.

V. Fogyasztóvédelmi referens

18. Fogyasztóvédelmi referens

A társaság a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. előírásának megfelelően fogyasztóvédelmi referenst alkalmaz, aki közreműködik a jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelően a fogyasztói panaszok elbírálásában.

A jelen egységes szerkezetű ügyrend rendelkezései 2014. február 1. napjától hatályosak.

Kecskemét, 2014. február 1.

VÁROSGAZDASÁGI NONPROFIT KFT.
6000 Kecskemét, Béke fasor 71/A.
Telefon: 76/501-910, Fax: 76/501-915
Adószám: 11028529-2-03
Banksz.: 10915008-00000003-70450006
/Lassú Tibor Attila/
ügyvezető igazgató