

VÁROSÜZEMELTETŐ ÉS FENNTARTÓ KFT

Panaszügyintézési Szabályzat

2014. november 27.

1. Jogszabályi környezet

A Városüzemeltető és Fenntartó Kft Távhőszolgáltató Üzemegység szolgáltatási tevékenységének alapvető jogszabályai:

- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról (továbbiakban: Tszt .),
- 157/2005 (VIII.15.) Korm. rendelet a Tszt. végrehajtásáról,
- Mosonmagyaróvár Város Önkormányzatának 5/2006. (II.28.) rendelete a távhőszolgáltatásról,
- Mosonmagyaróvár Város Önkormányzatának a távhőszolgáltatási díjak megállapításáról szóló, mindenkor hatályos rendelete,
- Az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 50/2011. (IX.30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatás értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézményeknek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról,
- 51/2011. (IX.30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatási támogatásról
- 36/2009. (VII.22.) KHEM rendelet – A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának és a lakossági díjának, valamint a hőenergia távhőtermelő és a távhőszolgáltató közötti szerződésben alkalmazott árának meghatározása során figyelembe veendő szempontokról és a Magyar Energia Hivatal által lefolytatott eljárásban kötelezően benyújtandó adatok köréről.
- 2013 évi LIV törvény – A rezsicsökkentés végrehajtásáról
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény – Az egységes közszolgáltatói számlaképről

A felsorolt jogszabályok által nem szabályozott kérdésekben a Ptk. előírásai iránymutatók.

A felsorolt jogszabályok definiálják a szolgáltatás fogalomkörét, a tevékenység végzésének szükséges módját és minőségét, a szolgáltató és felhasználó kötelelességeit és jogait.

A cégen belüli belső szabályozás további eszközei:

- a Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ),
- az Iratkezelési Szabályzat (ISZ),
- az Adatkezelési Szabályzat, valamint
- a Panaszügyintézési Szabályzat (PSZ) – jelen dokumentum.

2. Ügyfélfogadás rendje

A Városüzemeltető és Fenntartó Kft Távhőszolgáltatási Üzemegysége (továbbiakban: szolgáltató) a lakossági és egyéb, valamint az üzemi felhasználók (továbbiakban együtt: felhasználók) fűtés- és/vagy melegvíz szolgáltatásának folyamatos és zökkenőmentes biztosítása, a felhasználókkal való jó színvonalú kapcsolattartás érdekében központi telephelyén Hőszolgáltatási Ügyeletet és Díjbeszedő Irodát működtet.

A munkavégzés rendjét a Szervezeti és Működési Szabályzat határozza meg. Az ügyfélfogadás az alábbiakban meghatározottak szerint történik.

Díjbeszedő irodában

Hétfő, kedd csütörtök:	7.00-15.00 óráig (fűtési idényben és fűtési idényen kívül)
Szerda:	7.00-19.00 óráig (fűtési idényben, <i>Fogyasztóvédelmi törvény miatt!</i>)
Szerda:	7.00-15.00 óráig (fűtési idényen kívül)
Péntek:	NINCS ÜGYFÉLFOGADÁS

Ügyeleti irodában

Fűtési idényben (10.01.től 04.30-ig):	Minden nap	00.00-tól-24.00 óráig
Fűtési idényen kívül (05.01-től 09.30-ig)	Minden nap	10.00-től-22.00 óráig

Mindkét iroda munkavállalói a szokásos napi feladataik ellátása mellett fogadják az irodát panaszukkal, bejelentésükkel felkereső ügyfeleket, illetve telefonhívásokat. A díjbeszedő iroda a munkavállalói jelenléttel törekedni kell a folyamatos ügyfélfogadás biztosítására. A szolgáltató titkárságán, illetőleg az ügyeleti irodában az ügyfélkiszolgálás folyamatosságát üzenetrögzítő telefonkészülék biztosítja.

3. Ügyintézés, ügykezelés

Az **írásbeli bejelentéseket** az Iratkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint kell kezelni. A személyes bejelentéseket a díjbeszedő irodában a táv hőszolgáltatási nyilvántartó rendszer bevezető moduljában (továbbiakban: bejelentő rendszer) az ügyeleti irodában az ügyeleti naplóban kell rögzíteni.

A **bejelentő könyvben, ügyeleti naplóban rögzített** bejegyzésnek tartalmaznia kell a bejelentés dátumát, a bejelentő nevét, címét a bejelentéssel érintett felhasználói hely címét és/vagy felhasználó számát, valamint a bejelentés tárgyát, illetve elintézését követően az ügyintézésrel kapcsolatos bejegyzés(ek)e)t.

Az ügyeleti naplóban rögzített bejegyzéseket és az azokkal kapcsolatban tett intézkedéseket a kompetens munkahelyi vezető a szükséges időközönként, de legalább hetente egy alkalommal ellenőrzi és az ellenőrzés tényét naplóban aláírásával igazolja.

Az **üzenetrögzítőre** mondott bejelentéseket az ügyeleti naplóba, illetőleg a bejelentő könyvbe át kell vezetni és „telefonüzenet” megjelöléssel el kell látni. Amennyiben megállapítható, a bejelentés megtételének időpontját, ha az nem állapítható meg, akkor az átvezetés időpontját is rögzíteni kell.

2012 őszétől a telefonközpont fejlesztésével megvalósításra került a telefonbeszélgetések rögzítése. Így szükség esetén a telefonon elhangzottakra történő hivatkozások ellenőrizhetőek, a beszélgetések visszakéreshetőek és meghallgathatóak. A rögzítés megbízható, titkosított adatformátumban történik. A hangrögzítés felügyelete és ellenőrzése az irodavezető hatáskörébe tartozik.

A hangrögzítés megőrzése a rögzítő tárolóegységének fizikai kapacitásának függvényében, kb. 2 év.

A visszahallgatás a rögzítő szoftverében felhasználónévvel és jelszóval lehetséges.

A hangrögzítés jogtalanul nem kerül felhasználásra, nem élünk vissza az ügyfeleink jogaival!

2013. január 1-től megvalósítottuk az elektronikus számlák kiállításának lehetőségét. Az e-számlák hitelesítése szerződés szerint a Digit Doc Kft szerverén történik, ahonnan a felhasználó e-mail értesítést kap, és a levélben található hivatkozáson (linken) keresztül letöltheti saját e-számláját. Az elekt-

ronikus számla megfelel a 2007. évi XXXVII. (ÁFA) törvény 169. § rendelkezéseinek, és tartalmazza a NAV által előírt felépítésű és tartalmú adatt mellékletet.

4. Panasz fogalmának meghatározása

A Városüzemeltető és Fenntartó Kft. panasznak tekinti azokat a bejelentéseket, amelyekben az ügyfél azt jelzi, hogy Társaságunk nem a fogyasztó által elvárt magatartást tanúsította, illetve nem nyújtotta a panaszos által elvárt szolgáltatást, vagy az elvárt tevékenységet nem, vagy nem az elvárható minőségben végezte el, valamint minden olyan egyedi kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a Szolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél tájékoztatást vagy állásfoglalást kér a Szolgáltatótól, vagy a szolgáltatással kapcsolatos személyes adatának módosítását jelenti be, illetve azon fogyasztói igény, melynek Társaságunk késedelem nélkül eleget tesz.

5. Panasz jogosságának elbírálása, megítélése

A panaszok jogosságának elbírálásánál alapvetően az 1. pontban felsorolt jogszabályok szerint kell eljárni.

A felsorolt jogszabályok által nem szabályozott, de a szolgáltatás színvonalát, a felhasználók megelégedettségét érintő kérdésekben eseti elbírálás szerint kell eljárni és a szolgáltató üzleti érdekeinek figyelembe vétele mellett arra kell törekedni, hogy a tett intézkedés megfeleljen a felhasználók magas színvonalú kiszolgálása által megkövetelt normáknak.

A bejelentett panasz elbírálása során – a triviális esetek kivételével – alapvető elv, hogy a felhasználó által bejelentett panasz, probléma valódiságáról, vagy valótlanságáról csak személyesen, vagy a probléma jellegétől függően egyéb alkalmas módon (pl. műszeres méréssel) kell meggyőződni.

Amennyiben a panaszbejelentést fogadó ügyintéző annak orvoslásában nem kompetens, illetőleg az ahhoz alapvetően szükséges információkkal nem rendelkezik, köteles a bejelentést közvetlen feletteséhez továbbítani, a bejelentéssel kapcsolatos egyéb információkkal (bejelentő neve, címe, bejelentés módja stb.) kiegészítve. A bejelentések kompetens személy részére történő továbbítása esetén törekedni kell a legrövidebb, felesleges bürokráciától mentes továbbítási módra.

Kompetenciák

Az egyes beosztásokkal kapcsolatosan az egyes munkakörökhöz kapcsolódó kompetenciákat alapvetően a munkaköri leírások fogalmazzák meg. A panaszok elbírálásakor, a szükséges intézkedések megtételekor, vagy eljárások lefolytatásakor a vezetők, illetőleg beosztott munkavállalók a munkakörökhöz kapcsolódó kompetencia mértékének megfelelően járhatnak el.

A munkakörhöz rendelt kompetenciák betartása alapvetően szükséges a szolgáltató tevékenységével összefüggésben felmerülő esetleges problémák gyors és hatékony megoldása érdekében.

6. Panasz orvoslása, megkeresés megválaszolása, tájékoztatás

Az írásbeli válaszadás, tájékoztatás határidejét az Iratkezelési Szabályzat határozza meg. Szóbeli megkeresés esetén az ügyfelet a probléma megoldásának, a panasz orvoslásának módjáról, várható idejé-

ről lehetőség szerint, a szükséges mértékben tájékoztatni kell. Üzenetrögzítőre érkezett panaszbejelentés esetén, amennyiben a hívó személye azonosítható, a megválaszolás módját a bejelentés tartalmától függően, esetenkénti elbírálás alapján kell meghatározni. Függetlenül a panaszbejelentés módjától, minden esetben törekedni kell a felmerült probléma lehető legrövidebb időn belül történő megoldására.

A felhasználói panaszok ügyintézése során, valamint attól függetlenül, csupán tájékozódás esetén is a felhasználót megilleti a tájékozódás joga. A felhasználót kiszolgáló ügyintéző minden esetben köteles a panasz, illetőleg tájékozódás tárgyában a kielégítő mértékű információt a felhasználó részére megadni.

A díjbeszedő irodában ügyfélszolgálatot, illetőleg az ügyeleti irodában távhőszolgáltatási ügyeletet ellátó munkavállalók kötelesek az üzleti titok megsértése nélkül, legjobb tudásuk szerint udvariasan ellátni feladatukat. A felhasználóval szemben tanúsított magatartásnak meg kell felelnie az alapvető viselkedési normáknak.

A szolgáltatással kapcsolatos felhasználói panaszok nem kielégítő megoldása, illetőleg a kiszolgálással kapcsolatos panaszok esetén a felhasználónak joga van ismernie a szolgáltató felettes szerveit, ahová panaszával, problémájával vélt megoldásával fordulhat. E célból mind a díjbeszedő, mind az ügyeleti irodában – jól látható helyen – ki kell függeszteni a felettes szervek nevét és címét tartalmazó tájékoztatást.

7. Fogyasztóvédelmi referens

A fogyasztóvédelmi referensre vonatkozó előírás a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv) 17/D. §, 54. &-ában és 1. számú mellékletében található, a jogszabály ezen rendelkezései 2014. február 1-től hatályosak.

A fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásának kötelezettsége erősíti mind a fogyasztói, mind a vállalkozói oldal körütekintő fogyasztói szemléletének fejlődését. A pozíció létrehozása ezen vállalkozások fogyasztóvédelmi szemléletének megalapozását, a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését, ezáltal a jogkövető magatartás erősítését, könnyedebbé válását célozza.

Záradék

Jelen szabályzat a Kft. összes munkavállalója részére a mai napon ismertetésre került, akik a szabályzatban foglaltak tudomásulvételét aláírásukkal igazolják.

Mosonmagyaróvár, 2014. november 27.



Kosár Tibor
ügyvezető igazgató