

Városüzemeltető és Fenntartó Kft.

Panaszkezelési szabályzat

Módosításokkal egységes szerkezetben

Kelt: Mosonmagyaróvár, 2020.03.01.

Érvényben: Mosonmagyaróvár, 2020.03.01.



a szervezet képviselőjére jogosult személy
cégszerű aláírása

TARTALOMJEGYZÉK:

1. Alapelvek
2. Szabályzat hatálya
3. A panaszügyek kezelését érintő jogszabályok, egyéb utasítások, szabályozások
4. Panaszok bejelentése, rögzítése
5. Panaszok kezelése
6. Jogorvoslat
7. Adatvédelem
8. Egyéb rendelkezések

1. Alapelvek

A Városüzemeltető és Fenntartó Kft. (továbbiakban Társaság) Panaszkezelési Szabályzata a Társaság tevékenységét, magatartását, az esetleges mulasztásokra vonatkozó panaszok hatékony és átlátható kezelésének eljárásrendjét, a panaszügyintézés módját és a panasznyilvántartás vezetésének szabályait tartalmazza.

A Társaság a *panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben, a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvényben, valamint a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm.rendelet 7. §-ának (2) bekezdésében* foglalt rendelkezéseknek eleget téve fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzat a Társaság honlapján kerül közzétételre, illetve az ügyfélszolgálati irodákban papír alapon elérhető az ügyfelek számára.

A Társaság kiemelt feladatként kezeli Ügyfelei felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemezi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásának és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztése érdekében.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnai a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához kapcsolódóan, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével kapcsolatos eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik.

3. Vonatkozó jogszabályok

- A polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény;
- 1997. évi CLV. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. CXXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet.
- Közszolgáltatást érintő jogszabályok

- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról, ennek végrehajtására vonatkozó kormányrendelet
34-35/2015 ÖKT rendelet a távhőszolgáltatásról
- 1999. évi XLIII. törvény a temetkezésről, ennek végrehajtására vonatkozó kormányrendelet;
24/2016. ÖKT rendelet a temetkezéssel kapcsolatos helyi rendelkezésekről
- 10/2016 ÖKT rendelet a pakolásról

4. Panasz bejelentése, rögzítése

A panaszok benyújtása

- a) Személyesen
Távhőszolgáltatási-, Parkolási-, Temetkezési ügyben az adott fiókirodákban, ügyfélszolgálaton ügyfélszolgálati időben
A társaság székhelyén a panasz tárgyától függetlenül.
- b) Telefonon
A telefonos panaszok az adott ügyfélszolgálaton fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.
- c) Írásban
 - ca) Postai úton: levéltben a társaság székhelyére, bármely telephelyére, illetve a hivatalos postafiókba címezve.
 - cb) Elektronikus levél formában az egyes ügyfélszolgálatok emailcímére megküldve.

Székhelycím: 9200 Mosonmagyaróvár, Szent István király út 25.

Telefon: 96/579-587

Email: vuf@vuf.hu

Fiókiroda, Ügyfélszolgálat

Távhő:	Mosonmagyaróvár, Szent István király út 25. Telefon: 96/579-587 Email: ugyfelszolg@vuftavho.hu
Parkolás:	Mosonmagyaróvár, Vízpart u. 2/b Telefon: 96/820-023 Email: parkolas@vuf.hu
Temetkezési ügyek:	Mosonmagyaróvár, Városkapu tér 9. Telefon: 96/207-682 Email: temetkezes@vuf.hu
Városüzemeltetés:	Mosonmagyaróvár, Barátság u. 1/b Telefon: 96/577-490 Email: varosuzemelteto@vuf.hu

Az aktuális ügyfélszolgálati idő a székhelyen, egyes fiókirodákban és a társaság honlapján kerül közlésre.

5. A panaszok kezelése

A személyes, szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges,

a panaszról Jegyzőkönyv készül, amelynek egy másolati példányát a Társaság átadja az Ügyfélnek.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben, szükséges levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítette történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

Amennyiben a panasz alapos kivizsgálása vagy az azzal kapcsolatos intézkedések – jellegükből adódóan – a panaszkezelésre rendelkezésre álló határidőn belül nem végezhető el, a Társaság a panaszbejelentéssel kapcsolatos válaszelevélben köteles erről az Ügyfelet 15 napon belül írásban tájékoztatni, és az intézkedéseket a lehető legrövidebb időn belül elvégezni, majd erről az Ügyfelet írásban értesíteni. A válaszadási idő egy alkalommal 15 nappal hosszabbítható meg. A válaszadási idő meghosszabbításáról és annak indoklásáról az Ügyfelet írásban a válaszadási határidő letelte előtt a Társaság tájékoztatja. Az érdemi válaszadási határidőbe nem számít bele a megalapozottságot alátámasztó dokumentumok rendelkezésre bocsátásának, továbbá a szükséges hatósági egyeztetések és a helyszíni kivizsgálások időigénye.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg az Ügyfél részére.

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is meg kell adni.

Írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, tovább a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az Ügyfélől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró egyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek, illetve a társaság adatkezelési szabályzatában rögzítetteknek megfelelően kell kezelni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

Nem tekinthető panasznak:

- a tájékoztatást kérő megkeresés
- részletfizetési kérelem
- méltányosság iránti kérelem.

Ezek kezelése az üzletszabályzatban foglaltak alapján történik.

Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás. Minden bejelentett panasz (szóbeli és írásbeli egyaránt) illetve bejelentés, belső használatú elektronikus iktatórendszerbe kerül rögzítésre, egyedi sorszámot kap a visszakereshetőség érdekében.

A panasz iktatása után kezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve a szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

- a) Panasz elfogadása,
- b) Panasz részbeni elfogadása;
- c) Panasz elutasítása.

A döntéshozatalt, a panasz eljárás bejezéseként az Ügyfélnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Ügyfél által igényelt közlései formában (írásban, faxon, e-mailben stb.).

A bejelentéssel, valamint a vizsgálattal kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

6. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről:

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek lehetőségei akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Jogorvoslati lehetőségek:

1. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

E-mail: mekh@mekh.hu

Telefonszám: +36 1 459 7777

Fax: +36 1 459 7766

Illetékesség: A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a villamosenergia-, a földgáz-, a távhő-, valamint a víziközmű-szektor szabályozó hatósága. A Hivatal önálló feladat- és hatáskörrel rendelkező kormányhivatal, melynek irányítását a Kormány, felügyeletét a nemzeti fejlesztési miniszter látja el.

2. Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Telefonszám: (96) 795-950

Fax: (96) 795-955

Illetékesség: Fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben első fokon a területileg illetékes járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

3. Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Cím: 1088 Budapest, József krt.6.

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Telefonszám: (1) 459-4843

Illetékesség: Fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben első fokon a területileg illetékes járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

4. Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: +36 96 520 217

E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Honlap: <https://gymkik.hu/bekeltetotestulet>

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél – a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

7. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panasziról és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az Ügyfél adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

A Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelő, de legalább a polgári jog elévülési szabályi szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

8. Egyéb rendelkezések

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzése az iratkezelési szabályzatban foglaltak az irányadók.