



GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Cím: 9023 Győr, Bartók Béla út. 29. fszt. 4. a.

Levelezési cím: 9002 Győr, Pf.:78.

Tel.: 96/677-777

Adószám: 24232643-2-08

Bankszámlaszám: OTP 11737007-20748500

Adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-77878/2014.

E-mail: info@gyhg.hu Web: www.gyhg.hu

15/2024. számú Ügyvezetői utasítás

Tárgy: Panaszkezelési szabályzat kiadása

Jelen utasítás mellékleteként 2024. július 1-i hatálybalépéssel kiadom a GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. „Panaszkezelési szabályzat” 4. kiadását. Ezzel egyidőben a 3. kiadás hatályát veszti.

Győr, 2024. július 1.

**GYHG Győri Hulladékgazdálkodási
Nonprofit Kft.**

9023 Győr, Bartók Béla út 29. fszt. 4.

2.

Nagy Csaba
ügyvezető

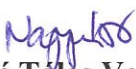




GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Panaszkezelési szabályzat

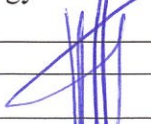
Készítette és aktualizálásért felelős:


Nagyné Tólos Veronika
Ügyviteli és Ügyfélszolgálati osztályvezető
fogyasztóvédelmi referens

Jóváhagyta és bevezetését elrendelte:

**GYHG Győri Hulladékgazdálkodási
Nonprofit Kft.**
9023 Győr, Bartók Béla út 29. fszt. 4.
2.

Nagy Csaba
ügyvezető



Kiadások

Sorszama	Dátuma	Módosítás szükségességének oka
4. kiadás	2024.07.01.	aktualizálás

1. Bevezetés

A GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. a tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról az alábbi panaszkezelési szabályzatot készítette.

2. Fogalmak

Panasz:

Egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Közszolgáltatással kapcsolatos panasz (továbbiakban panasz):

A közszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a közszolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható.

Nem minősül panasznak:

Ha a fogyasztó a közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az fogyasztó kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az fogyasztó a közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a közszolgáltató számára a jogszabály előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasznak az sem, ha az fogyasztó nem a közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a közszolgáltatóhoz.

Fogyasztó:

Az az ingatlanhasználó aki/amely részére a közszolgáltató tevékenységi körébe tartozó közszolgáltatást nyújtja.

Fogyasztóvédelmi referens:

A fogyasztóvédelmi referens feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése. A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

3. Alapelvek

1. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon az ügyfélszolgálaton keresztül), illetve írásban (személyesen az ügyfélszolgálatokon, postai úton, e-mailben).
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a fogyasztó panaszát, gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma/kifogás kivizsgálásáról.

4. A panasztétel lehetséges módjai

Szóbeli panasztétel:

a) személyesen:

Személyes panaszügyintézés helye:

- **Ügyfélszolgálati iroda:**
9027 Győr, Nagysándor József u. 31. ETO Park 1. emelet, szolgáltató negyed
Nyitva tartás:
Hétfő: 8:00-16:00
Kedd: 7:00-19:00
Szerda: 8:00-16:00
Csütörtök: 8:00-16:00
Péntek: 8:00-14:00
- **Ügyfélszolgálati iroda:**
9023 Győr, Bartók B. út 29. fsz. 4.a.
Nyitva tartás:
Hétfő, Kedd, Szerda,
Csütörtök: 8:00-16:00

b) telefonon:

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: +36 1 776-7777

Nyitva tartás:

Hétfő:	8:00-16:00
Kedd:	7:00-19:00
Szerda:	8:00-16:00
Csütörtök:	8:00-16:00
Péntek:	8:00-14:00

Írásbeli panasztétel:

a) személyesen ügyfélszolgálati irodában

b) postai úton – levélcím: 9002 Győr, Pf. 78.

c) elektronikus levélben – e-mail: info@gyhg.hu

5. A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok

A GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. – mint közszolgáltató - a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében az alábbiak szerint jár el.

A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.-hez beérkezett, feltételezve azt, hogy a fogyasztó rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. GYHG

Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszáat több csatornán keresztül is eljuttatja a fogyasztóhoz, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

A GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. nem kezeli panaszként a névtelen bejelentéseket.

Személyes panaszbejelentés:

Személyes panaszt az ügyfélszolgálatokon tehetnek az ügyfelek, ügyfélfogadási időben.

Az ügyfeleknek lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézési időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. ügyfélszolgálatára személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít a fogyasztó számára.

Az ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására.

Amennyiben a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek a 1997. évi CLV. törvény (Fgyvt.) 17/A § értelmében tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakcímét,
- a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját,
- a panasz részletes leírását,
- a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. nyilatkozatát a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy, és a fogyasztó aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.

A jegyzőkönyv másolati példányát az ügyfélszolgálat munkatársa a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az fogyasztónak átadja. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Telefonon tett panaszbejelentés:

A GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. a Fgyvtv. előírásainak megfelelően telefonos ügyfélszolgálatot működtet a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. megbízásából.

Ügyfélfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek a fogyasztó teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat munkatársa és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. hangfelvétellel rögzíti.

A hangfelvételt a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. egyedi azonosító számmal látja el, és öt évig megőrzi, a Fgyvtv. 17/B § alapján minőségbiztosítási okokból, illetve a telefonon tett

jognyilatkozatok utólagos bizonyíthatóságának érdekében, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

A MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségről, továbbá az egyedi azonosító számról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A hangfelvétel tartalmazza:

- a fogyasztó nevét, lakcímét,
- a panasz előterjesztésének idejét, módját,
- a fogyasztó panaszának részletes leírását,
- az ügyfélszolgálati munkatárs választ (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról,

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik, a panaszról jegyzőkönyv megküldése a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

Amennyiben a fogyasztó nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül a fogyasztó panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el Társaságunk, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményeire a Fgytv. 17/a § (5) pontban foglaltak az irányadók azzal, hogy a fogyasztó aláírása helyett a panasz egyedi azonosító száma kerül feltüntetésre.

Írásban (postai levél, fax, e-mail) tett panaszbejelentés:

A GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.-hez írásban forduló ügyfelek panaszának kezelése a hatályos Szervezeti és Működési Szabályzat iratkezelési rendjének megfelelően történik.

A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít az alábbiak figyelembevételével:

Munkanapokon a munkaidőben (7:00-15:00) érkezett postai levél, e-mail, fax érkeztetése az adott napon történik. Munkaidőn kívül érkezett e-mail, illetve fax érkeztetése a következő munkanapon történik.

Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő fogyasztói megkereséseket is 15 napon belül válaszol meg a GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Az írásban tett panasznak, illetve bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakcímét,
- a panasz vagy bejelentés részletes leírását
- a panasszal érintett teljesítési hely pontos címét

Az ügyintézés pontosságának érdekében a bejelentés tartalmazza a fogyasztó elérhetőségeit is (telefonszám, e-mail cím).

A Fgytv. előírásai szerint a GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.-nek az ügyben illetékes szervezeti egysége minden esetben köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a közszolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 napra meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a GYHG Győri Hulladékgyűjtési Nonprofit Kft. ügyben illetékes szervezeti egysége az ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a GYHG Győri Hulladékgyűjtési Nonprofit Kft. köteles tájékoztatni az ügyfelet.

6. Jogorvoslat, békéltető testület

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független szervezet, amely feladata a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezése, azaz e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. (Fgytv. 18. §)

A fogyasztó a hulladékgyűjtési közszolgáltatással kapcsolatos, az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a közszolgáltató nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez. A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

A fogyasztónak a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a GYHG Győri Hulladékgyűjtési Nonprofit Kft. felé megtette.

A panasz elutasítása esetén a GYHG Győri Hulladékgyűjtési Nonprofit Kft. a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti abban az esetben, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek.

Ezen hatóságok, testület a következők:

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó lakhelye vagy tartózkodási hely szerinti illetékes Fogyasztóvédelmi osztályhoz vagy Békéltető testülethez fordulhat. Közszolgáltatási területünkhöz tartozó illetékes hatóságok, testületek az alábbiak:

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: (22) 510-310

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu

Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: (96) 520-217

E-mail cím: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu

Illetékességi terület: Győr Moson Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Fogyasztói jogvita rendezése érdekében az alábbi, szolgáltatási hely szerint illetékes Vármegyei Kormányhivatalok:

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

Telefonszám: (96) 795-950

Fax: (96) 795-955

E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László. u. 2.

Telefonszám: (34) 309-303

Fax: (34) 309-302

E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1

Telefon: (88) 550-510

E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

A panaszt elutasító levél záró bekezdésében a Fogyasztóvédelmi szerv és a Békéltető testület elérhetősége mellett szerepelnie kell az alábbi mondatnak:

„ A GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében aláveti magát a békéltető testületi eljárásnak.”

Elutasító válasz esetén a válaszlevél kötelező melléklete a telefonos ügyfélszolgálaton írt jegyzőkönyv (amennyiben a panasz bejelentés telefonon történt), valamint a helyszíni bejáráskor készült jegyzőkönyv másolat (amennyiben helyszíni ellenőrzés történt).

7. Zárórendelkezés

Ezen szabályzat 2024. július 01. napjával kerül kiadásra, ezzel egyidejűleg a 9/2020. ügyvezetői utasítással kiadott panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.