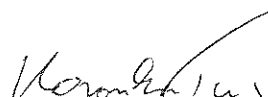



GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

## Panaszkezelési szabályzat

Készítette és aktualizálásért felelős:

  
**Koronika Tamás**  
GYHG Győri Hulladékgazdálkodási  
Nonprofit Kft.  
cégvezető  
9024 Győr Orgona utca 10.

Jóváhagyta és bevezetését elrendelte:

  
GYHG Győri Hulladékgazdálkodási  
Nonprofit Kft.  
**Sági Géza Tibor**  
Ugyvezető  
9024 Győr Orgona utca 10.

Kiadások		
Sorszama	Dátuma	Módosítás szükségességének oka
2. kiadás	2019.04.01.	

## 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 az ügyfél a közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az ügyfél 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 ügyfél nem a közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a közszolgáltatóhoz.

### **Ügyfél:**

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.

A GYHG Nonprofit Kft. részére a fogyasztóvédelmi referensi feladatokat a GYŐR-SZOL Zrt. látja el.

## 3. Alapelvek

1. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon az ügyfélszolgálaton keresztül), illetve írásban (személyesen az ügyfélszolgálatokon, postai úton, telefaxon, e-mailben).

2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a GYHG Nonprofit Kft. teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfél panaszát, gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma/kifogás kivizsgálásáról.

#### 4. A panasztétel lehetséges módjai

##### Szóbeli panasztétel:

a) személyesen:

Személyes panaszügyintézés helye:

- Orgona utcai ügyfélszolgálati iroda:  
9024 Győr, Orgona u. 10.

Nyitva tartás:

Hétfő, Kedd, Szerda: 8:00-16:00

Csütörtök: 8:00-17:00

Péntek: 8:00-14:00

- Jókai utcai ügyfélszolgálati iroda:  
9021 Győr, Jókai u. 7-9 (Jókai parkolóház)

Nyitva tartás:

Hétfő, Kedd, Szerda: 8:00-16:00

Csütörtök: 7:00-19:00

Péntek: 8:00-14:00

b) telefonon:

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: **96/50-50-50**

Hétfőtől péntekig: 7:00-16:00 óráig

##### Írásbeli panasztétel:

- a) személyesen ügyfélszolgálati irodákban (Győr, Orgona u. 10.; Győr, Jókai u. 7-9)
- b) postai úton – levélcím: 9002 Győr, Pf. 78.
- c) telefaxon – faxeszám: 96/888-599
- d) elektronikus levélben – e-mail: [info@gyhg.hu](mailto:info@gyhg.hu)

#### 5. A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok

A GYHG 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 Nonprofit Kft. iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkezetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a GYHG Nonprofit Kft.-hez beérkezett, feltételezve azt, hogy az ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve

megadta elérhetőségét. GYHG Nonprofit Kft. ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja az ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

A GYHG 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 Nonprofit Kft. ügyfélszolgálatára személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az ügyfél számára.

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

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek a Fgyvt. 17/A § értelmében tartalmaznia kell:

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

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

#### Telefonon tett panaszbejelentés:

A GYHG Nonprofit Kft. a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény előírásainak megfelelően telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

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

Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat munkatársa és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a GYHG Nonprofit Kft. hangfelvétellel rögzíti.

A hangfelvételt a GYHG Nonprofit Kft. egyedi azonosító számmal látja el, és öt évig megőrzi, a Fgytv. 17/B § alapján minőségbiztosítási okokból, illetve a telefonon tett jognyilatkozatok utólagos bizonyíthatóságának érdekében, és az ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

A GYHG Nonprofit Kft. a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségről, továbbá az egyedi azonosító számról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A hangfelvétel tartalmazza:

- az ügyfél nevét, lakcímét,

- a panasz előterjesztésének idejét, módját,
- az ügyfél panaszának részletes leírását,
- az ügyfélszolgálati munkatárs választát (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról,

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

Amennyiben az ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az ügyfél 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 az ügyfél aláírása helyett a panasz egyedi azonosító száma kerül feltüntetésre.

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

A GYHG 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 figyelembe vételével:

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 ügyfél megkereséseket 30 napon belül válaszol meg a GYHG Nonprofit Kft.

Az írásban tett panasznak illetve bejelentésnek tartalmaznia kell:

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

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

A Fgytv. előírásai szerint a GYHG Nonprofit Kft.-nek az ügyben illetékes csoportja minden esetben köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalni, és az ügyfélnek 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 Nonprofit Kft. ügyben illetékes csoportja 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 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 eljárásen 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. §)

Az ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) a hulladékgazdálkodási 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 (budapesti lakóhelyű vagy tartózkodási helyű ügyfél esetén a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez). A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

A Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV törvény (Ht.) 83. §-a alapján az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségre vonatkozó rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a GYHG Nonprofit Kft. felé megtette.

A panasz elutasítása esetén a GYHG 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:

Győr-Moson –Sopron Megyei Kormányhivatal Győri Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály (Elérhetőségei: címe: 9022 Győr, Türr István u. 7., telefonszáma: 96/795-951, fax száma: 96/795-955, e-mail cím: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu)

vagy a Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez (Elérhetőségei: címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a, telefonszáma: 96/520-202, 96/520-217, fax száma: 96/520-218, e-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu )

Veszprém Megyei Kormányhivatal Műszaki, Engedélyezési Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály (Címe: 8200, Veszprém, Mindszenty u. 3-5. telefonszáma: 88/550-510, e-mail cím: [veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu](mailto:veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu))  
vagy a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testületéhez (Elérhetőségei: címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3., telefonszáma: 88/429-008, fax száma:88/412-150, e-mail cím: [vkik@veszpremikamara.hu](mailto:vkik@veszpremikamara.hu) )

Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály (Címe: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. telefonszáma: 94/505-220, fax száma: 94/506-984, e-mail cím: [fogyasztovedelem@vas.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu))

vagy a Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testületéhez (Elérhetőségei: címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2., telefonszáma: 94/312-356, fax száma:94/316-936, e-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu) )

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Tatabányai Járási Hivatal Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály (Címe: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2. telefonszáma: 34/309-303, fax száma: 34/309-302, e-mail cím: [fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu))

vagy a Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testületéhez (Elérhetőségei: címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36., telefonszáma: 34/513-010, fax száma:34/316-259, e-mail cím: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu) ).

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

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

Elutasító válasz esetén a válaszelevél 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 2019. április 01.napjával kerül kiadásra, ezzel egyidejűleg a 7/2016. ügyvezetői utasítással kiadott panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.