



GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

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

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

9/2020. számú Ügyvezetői Utasítás

Tárgy: GYHG Nonprofit Kft.- Panaszkezelési szabályzat kiadása

Jelen utasítás mellékleteként, 2020. július 1-i hatálybalépéssel kiadom a GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. „Panaszkezelési szabályzat” 3. kiadását. Ezzel egy időben a 2. kiadás hatályát veszti.

Győr, 2020.07.01.


Koronika Tamás
ügyvezető

GYHG Győri Hulladékgazdálkodási
Nonprofit Kft.


9023 Győr, Bartók Béla út 29. fsz. 4.



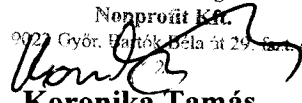
GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Panaszkezelési szabályzat

Készítette és aktualizálásért felelős:


Nagyné Tóth Veronika
ügyfélszolgálati csoportvezető
fogyasztóvédelmi referens

Jóváhagyta és bevezetését elrendelte:

GYHG Győri Hulladékgazdálkodási
Nonprofit Kft.
9022 Győr, Bartók Béla út 29. sz. á.

Koronika Tamás
ügyvezető

Kiadások

Sorszama	Dátuma	Módosítás szükségességének oka
3. kiadás	2020.07.01.	

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 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 panasz 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, telefaxon, e-mailben).
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a GYHG 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:
9023 Győr, Bartók B. út 29. fsz. 4.a.

Nyitva tartás:

Hétfő, Kedd, Szerda: 8:00-16:00

Csütörtök: 7:00-19:00

Péntek: 8:00-14:00

b) telefonon:

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: 96/677-777

Hétfő, Kedd, Szerda: 8:00-16:00

Csütörtök: 7:00-19:00

Péntek: 8:00-14:00

Írásbeli panasztétel:

a) személyesen ügyfélszolgálati irodában (Győr, Bartók B. út 29. fsz. 4.a.)

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

c) telefaxon – faxszám: 96/888-599

d) elektronikus levélben – e-mail: 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 érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a GYHG Nonprofit Kft.-hez beérkezett, feltételezve azt, hogy a fogyasztó 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 fogyasztóhoz, 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 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 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 Nonprofit Kft.

Telefonon tett panaszbejelentés:

A GYHG Nonprofit Kft. a Fgytv. előírásainak megfelelően telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

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 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 a fogyasztó 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:

- a fogyasztó nevét, lakcímét,
- a panasz előterjesztésének idejét, módját,
- a fogyasztó 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 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 panasza, 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 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 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 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 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 Nonprofit Kft. köteles tájékoztatni az ügyfelet.

46

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 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 fogyasztó 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 fogyasztónak 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 (Elérhetőségei: címe: 9022 Győr, Türr István u. 7., telefonszáma: 96/795-951, fax száma: 96/795-955, e-mail cím: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (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 (Címe: 8200, Veszprém, Mindszenty u. 3-5. telefonszáma: 88/550-510, e-mail cím: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu)

Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (Elérhetőségei: címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3., telefonszáma: 88/429-008, fax száma:88/412-150, e-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu)

Vas Megyei Kormányhivatal (Címe: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. telefonszáma: 94/505-220, fax száma: 94/506-984, e-mail cím: fogyasztovedelem@vas.gov.hu))

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

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal (Címe: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2. telefonszáma: 34/309-303, fax száma: 34/309-302, e-mail címe: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (Elérhetőségei: címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36., telefonszáma: 34/513-010, fax száma:34/316-259, e-mail cím: 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 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 2020. július 01. napjával kerül kiadásra, ezzel egyidejűleg a 5/2019. ügyvezetői utasítással kiadott panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.