PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Karcag Térségi Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Kft.

1. Szabályzat célja

Jelen szabályzat a Karcag Térségi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a Karcag Térségi Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Kft. (székhely: 5300 Karcag, Villamos u. 109.) – mint szolgáltató – a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja a fogyasztók hulladékgazdálkodáshoz, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

2. Alapelvek

Kiemelt feladatként kezeljük Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

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

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

3. A szabályzat hatálya

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

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Társaság általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói - szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek fel.

4. Vonatkozó jogszabályok, rendeletek

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

- 2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról

- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről

- 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról

- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról

- 64/2008. (III.28.) Kormányrendelet

- Karcag Városi Önkormányzat 5/1999. sz. rendelete

- Füzesgyarmat Városi Önkormányzat 7/2014. sz. rendelete

- Berekfürdő Községi Önkormányzat 16/2005. sz. rendelete

5. Fogalmi meghatározások

fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki illetve amely a Karcag Térségi Közszolgáltató Nonprofit Kft. – mint szolgáltató – szolgáltatásait igénybe veszi.

szolgáltató: a fogyasztók részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.

szolgáltatás: ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.

közszolgáltatás: a szolgáltató által nyújtott a szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás.

6. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság ügyfélszolgálati irodájában és honlapján (www.ktkkft.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

7. Panasz bejelentése, rögzítése

Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

Szóbeli panasz:

Személyesen az ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége: **5300 Karcag, Villamos u. 109.**

5525 Füzesgyarmat, Béke u. 1/C.

Ügyfélfogadási rend:

Ügyfélfogadás, és pénztári nyitva tartás:

Karcag: hétfő, kedd, csütörtök: 8-12, 13-15 óráig

szerda: 7-19 óráig

Füzesgyarmat: hétfő, kedd, szerda, péntek: 8-10 óráig

csütörtök: 8-20 óráig

A szóbeli panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát társaságunk átadja a fogyasztónak. A személyes ügyintézés, illetve a szóbeli panasz az ügyfélszolgálati irodánkban biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- fogyasztó neve
- fogyasztó címe, illetve amennyiben szükséges levelezési címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az ügyfél panaszának részletes leírása
- a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- a közszolgáltató álláspontjának leírása
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje

Írásbeli panasz:

- személyesen beadva az ügyfélszolgálatra
- postai úton
- elektronikus levélben

Írásbeli panasz esetén a Társaság postai címe:

5300 Karcag, Villamos u. 109.

Elektronikus cím:

www.ktkkft.hu

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 a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kérjük megadni. Az 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, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg aláírt – eredeti meghatalmazást.

Társaságunk az írásban tett 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. A panaszkezelés során Társaságunk biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt, hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

8. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás. Az iktatást követően megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, bizonyítékok beszerzésére. Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája lehetséges:

1. panasz elfogadása
2. panasz részbeni elfogadása
3. panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panaszeljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban postai úton, e-mailben).

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről:

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

A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

Karcag Város Jegyzője 5300 Karcag, Kossuth tér 1.

Füzesgyarmat Város Jegyzője 5525 Füzesgyarmat, Szabadság tér 1.

Berekfürdő Község Jegyzője 5309 Berekfürdő Berek tér 15.

JNSZ Megyei Békéltető Testület 5000 Szolnok, Verseghy park 8.

JNSZ Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége 5000 Szolnok, Ady Endre u. 35-37.

9. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó és a fogyasztóvédelmi referens

Kapcsolattartó: A panaszkezelésekkel, fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az ügyfelek kapcsolattartója.

Fogyasztóvédelmi referens: A szolgáltató köteles – a közszolgáltatás nyújtása körében – fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni. A fogyasztóvédelmi referens feladata a szolgáltató fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése, kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel. A Társaság fogyasztóvédelmi referensének személyét és elérhetőségét jelen szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

10. Egyéb rendelkezések

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2014. július 01. napjától hatályos

1. Számú melléklet

A Karcag Térségi Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Kft. fogyasztóvédelmi referensei:

Saskáné Nagy Marianna

Pintér Judit

Elérhetőségük:

levelezési cím: **5300 Karcag, Villamos u. 109.**

E-mail cím: www.ktkkft.hu