



Vértességi Környezetvédelmi  
Hulladékgazdálkodási  
Nonprofit Kft.

**Vértességi Környezetvédelmi Nonprofit kft  
Az ügyfélszolgálat rendjéről és a panaszok kezeléséről  
szóló szabályzat**

Jóváhagyta:

Kihirdetve: 2014. július 26.

---

---

## **1. Általános rendelkezések**

Az ügyfélszolgálat rendjéről és a panaszok kezeléséről szóló szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) kibocsátásának célja, hogy biztosítsa a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (továbbiakban: Fgy. tv.) foglalt előírások és az egyéb szabályok érvényesülését.

Jelen Szabályzat az ügyfélszolgálat működési rendjét, továbbá a panaszügyek és kérelmek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét és az ügyfélszolgálat ezzel kapcsolatos feladatait írja le.

A **Szabályzat** célja, hogy az ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárásokat egyértelműen szabályozza.

Az ügyvezető felelős a fogyasztóvédelmi előírások személyi és tárgyi feltételek megteremtéséért és fenntartásáért.

**1.1 A Szabályzat tárgya** az Ügyfélszolgálat tevékenységével kapcsolatban *írásban, személyesen szóban és távbeszélőn* tett panasz kezelésének eljárási rendje. A panaszok elintézéséhez szükséges személyes adatok, azok feldolgozási folyamatának és a feldolgozás eredményeinek védelmét, továbbá az iratanyag biztonságos kezelését és a keletkezett papírhulladék - *illetéktelen hozzáférést megakadályozó* - biztonságos tárolását és megsemmisítését a panaszkezelés során maradéktalanul biztosítani kell.

**1.2 A Szabályzat tárgyi hatálya** az Ügyfélszolgálat szervezetén belül kiterjed minden olyan iratra, levélre, dokumentációra, jegyzékre, mágneses és más adathordozóra, valamint - *a megjelenési formájától függetlenül* - minden eszközre, mely az ügyfélszolgálat által nyilvántartott, a panasztevő személyes adatait vagy azok feldolgozását tartalmazza, továbbá az ügyfélszolgálat működési területén, e munkafolyamat során keletkező papírhulladéokra.

**1.3 A Szabályzat személyi hatálya** kiterjed az Ügyfélszolgálat részére - *munkaviszony, vagy megbízási szerződés alapján* - munkát végző minden olyan személyre, aki e minőségében személyes adatokat kezel (pl.: felhasznál, leír, sokszorosít, feldolgoz, továbbít, ellenőriz, iratot készít, megismer - feladatának ellátása során vagy egyéb módon ilyen adatok birtokába kerül). A Szabályzat megismerését ezen személyeknek aláírásukkal kell igazolniuk.

**1.4** Jelen Szabályzatot az Ügyfélszolgálat helyiségeiben és a honlapon, az ügyfelek számára hozzáférhető módon közzé kell tenni.

## 2. Értelmező rendelkezések

**Adat:** az információ formalizált módon való, számszerű vagy szöveges megjelenítése, feldolgozása, amely alkalmas közlésre, értelmezésre, továbbításra, feldolgozásra.

**Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

**Eseti vizsgáló bizottság:** az Ügyfélszolgálat keretein belül az ügyfélszolgálati vezető vezetésével a konkrét panasz kivizsgálására létrehozott bizottság.

**Irat:** az Ügyfélszolgálat által végrehajtott munkamozzanatok során használt papír alapú és/vagy elektronikus úton megjelentett szöveget, számadatsort tartalmazó eszköz, amelyen személyes adatok találhatóak.

A **panasz** olyan egyedi kérelem, nyilatkozat, amelyben a panaszos állítja, hogy az Ügyfélszolgálat magatartása, tevékenysége, szolgáltatása, vagy ehhez kapcsolódóan az Ügyfélszolgálat alkalmazottjának munkavégzése részben, vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban és a szabályzatokban foglaltaknak.

**Ügyfélszolgálat:** az a szervezeti egység, amely az ügyféllel, a társaság tevékenységével összefüggésben kapcsolatba kerül.

**Ügyintéző:** az a munkát végző személy, akinek munkaköri feladata az Ügyfélszolgálat feladat- és hatáskörébe tartozó érdemi ügyintézés, s ennek keretében döntés-előkészítés vagy döntéshozatal.

## 3. Ügyfélszolgálat

A társaság tevékenységi körét illetően az ügyfelek megkereséseinek, panaszainak fogadására, illetve intézésére ügyfélszolgálatot működtet.

### 3.1. Ügyfélszolgálati tevékenység

- Az ügyfélszolgálat tevékenységét nyitvatartási időben végzi: elektronikus úton az internet és e-mail rendszer, telefonon keresztül a call-center segítségével. A telefonon történt megkeresésekről az Ügyfélszolgálat hangfelvételt készít, melyet 5 évig őriz és a hangfelvételek visszahallgatását, illetve az arról készített hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja.
- Ezt egészíti ki az Ügyfélszolgálat végzett személyes és telefonos ügyfélszolgálati tevékenység a levélben és E-mailon érkezett megkeresések kezelése, melyet a ügyfélszolgálat ügyintézői végeznek.

- A személyes ügyfélfogadás helye: Tatabánya, Fő tér 18/E

○ Ügyintézés személyesen:		telefonon:
○ Hétfő	7 - 19	8 - 16
○ Kedd	8 - 14	8 - 16
○ Szerda	9 - 17	8 - 16
○ Csütörtök	10 - 17	8 - 16
○ Péntek	8 - 12	8 - 12

- A kijelölt ügyfélszolgálati telefonszám: +36/34/600 700
- Levelezési cím: Tatabánya, Fő tér 18/E
- E-mail: info@vvhulladekkezelo.hu

### 3.2. Az ügyfélszolgálat feladatai

Az ügyfélszolgálat fogadja az ügyfelek és a társaság tevékenységével ez ideig szerződéses kapcsolatban nem álló érdeklődők megkereséseit.

#### 3.2.1. Információk az Ügyfélszolgálattal kapcsolatban

3.2.1.1. Azonosítás nélkül igénybe vehető szolgáltatások valamennyi ügyfélszolgálati csatornán

- Tájékoztatás a társaság működéséről, a hulladékgyűjtési rendszerről
- Szerződéskötéssel kapcsolatos kérdések

3.2.1.2. Levélben, e-mailben igénybe vehető szolgáltatások, melyet az ügyfelek - azonosítást követően - a call-centeren, keresztül is igénybe vehetnek.

- Szolgáltatási díj beérkezéssel, jóváírással kapcsolatos információk
- Szolgáltató partnerek részére tájékoztatás a számlák beérkezésével és kifizetésével kapcsolatban.

Az azonosítás módja:

- az ügyintéző az ügyfél nevét, címét, valamint a felhasználó azonosító számát kér el azonosítás céljából.

#### 3.2.2. Panaszügyek intézése

- Panaszok felvétele
- Panaszok nyilvántartásba vétele, minősítése, kivizsgálása,

- Panaszügyekkel kapcsolatos döntés előkészítés

### 3.3. Az ügyfélszolgálat visszaigazolása

- Az ügyfél és a szolgáltató által beküldött elektronikus bejelentést, észrevételt a beérkezéstől számított 15 napon belül kell megválaszolni.

## 4. Panaszügyek felvétele, nyilvántartásba vétele, minősítése, kivizsgálása, döntéselőkészítése

### 4.1. A panasz bejelentésének módja

#### 4.1.1. Szóbeli panasz

Szóbeli panasz személyesen vagy telefonon tehető a személyes ügyfélfogadás helyén annak nyitvatartási időpontjában a 3.1. pontban foglaltak szerint.

A szóbeli panaszt az ügyintéző azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnal nem orvosolható, az ügyintéző a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról panaszbejelentő adatlapot vesz fel (1.a sz. melléklet) és annak másolati példányát személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi (a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető), egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

#### 4.1.2. Írásbeli panasz

- Panasz, írásban, elsősorban az ún. „Panaszbejelentő adatlap” (1. a sz. melléklet) használatával tehető, e-mailben, érkező bejelentések is befogadhatóak, amennyiben a Panaszbejelentő adatlap formai és tartalmi követelményeinek megfelelnek.

### 4.2. A panasz felvétele

A beérkezett panaszt nyilvántartásba kell venni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- Az ügyfél neve, ügyfélszáma, neve, címe, telefonszáma, egyéb elérhetősége
- Ügyintéző és ügyfél neve, aláírása
- a fogyasztó neve, lakcíme
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok

- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma

#### 4.3. A panasz kezelése, intézése

Az ügy elintézésére kijelölt ügyintéző a nyilvántartásba vételt követően a panaszt kivizsgálja, és hatáskörébe tartozó ügyben intézkedik a téves eljárás korrekciója érdekében, amennyiben nem a hatáskörébe tartozó ügyről van szó, továbbítja a döntés előkészítő anyagot az ügyfélszolgálati vezető, illetve az ügyvezető részére.

A vizsgálat és a korrekció eredményéről a döntés meghozatalát követően az ügyintéző a panaszos részére írásbeli tájékoztatást készít, melyet aláírását követően a panaszosnak megküld. A panaszra adott válasznak az alábbi információkat kell tartalmaznia.

- Bejelentő azonosító adatai
- Kapcsolódó előzmények
- A korrekció módja, eredménye
- Belső szabály
- Jogorvoslatra vonatkozó információ
- Ügyintéző/Ügyfélszolgálati vezető/Ügyvezető

A panaszokat tartalmazó, illetőleg azokra vonatkozó iratok továbbítása az Integrált Irányítási Kézikönyvben foglaltak alapján történik.

#### 4.4. A panasz elintézésének határideje, a panaszügy lezárása

- A panaszt érkezésének időpontjától számított 15 napon belül kell elintézni, és az ügyfelet írásban indoklással ellátva értesíteni. A panasz elutasítása esetén a panaszost mindig tájékoztatni kell az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről és arról, hogy a Fogyasztóvédelmi felügyelőség vagy a békéltető testület eljárását milyen levelezési címen kezdeményezheti.

#### 4.5. A panasz kezelésére vonatkozó általános szabályok

A panaszügyintézés során biztosítani kell a munkatársak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

Ha a panasz vizsgálata során szabálytalan munkavégzés állapítható meg, gondoskodni kell a szabálytalanság megszüntetéséről, továbbá munkavállalói mulasztás esetén a vezetőség dönt a felelősségre vonás mértékéről.

A panasz érkezésének időpontja a „Panaszbejelentő nyomtatvány” (e-mail) az Ügyfélszolgálathoz történő beérkezésének napja.

#### **4.6. A panasz elutasítása**

- Az Ügyfélszolgálat érdemi vizsgálat nélkül elutasítja az olyan panaszt, amelyben a panaszos a korábbival azonos tartalmú, új tény, körülményt, információt nem tartalmazó panaszt nyújt be.
- Az Ügyfélszolgálat továbbá elutasítja azt a panaszt, amely esetében a kivizsgálás eredményeképp megállapítást nyert, hogy a panasz megalapozatlan.
- Az elutasított panaszról a panaszos részére 15 napon belül írásos tájékoztatást kell adni, amelyben szerepelnie kell az elutasítás indokának.

#### **4.7. Okiratok őrzési ideje**

Az Ügyfélszolgálat panaszkezeléshez kapcsolódó vizsgálati ügyeket, számvitelt érintő esetben 8 év, egyéb esetben 2 év

### **5. Az ügyfélszolgálat személyi kérdései**

Az ügyfélszolgálati tevékenységét végző ügyintézők a kultúrált tájékoztatás általános szabályai szerint cselekednek. Ez a magatartás megkövetelendő az ügyfelek tekintetében. Ennek folyamatos ellenőrzése, a szükséges változtatások elvégzése az ügyfélszolgálati vezető feladata.

### **6. Záró rendelkezések**

Jelen Szabályzatban foglaltak betartásáért és betartatásáért az ügyfélszolgálati vezető felelős.

Amennyiben a jelen Szabályzat tárgykörébe tartozó ügyre vonatkozó jogszabály megváltozik, úgy az Ügyfélszolgálat gyakorlatában a megváltozott jogszabály rendelkezése szerint kell eljárni mindaddig, amíg a Szabályzat módosítása hatályba nem lép.

Az ügyfélszolgálati vezetőfelelős a Szabályzat rendelkezéseinek aktualizálásáért, így a hatályos jogszabályoknak, egyéb belső szabályzatoknak való megfeleléséért. A Szabályzat szövegében javasolt változtatásokat minden esetben az ügyvezető elé kell terjeszteni.

Jelen szabályzat a kihirdetést követő napon lép hatályba.

#### **Mellékletek**

- 1. Panaszbejelentő adatlap**
- 2. Adatvédelmi nyilatkozat**



1.

## PANASZBEJELENTŐ ADATLAP

(Jegyzőkönyv)

Vértés Vidéke Nonprofit Kft azonosító: .....

Ügyfél neve: .....

Ügyfél e-mail címe\*\*:

Ügyfél telefonszáma\*\*:

Panasz közlésének módja: .....

Panasz egyedi azonosítója(iktatószám, tel.azonosító):.....

### **Fogyasztási hely címe:**

Irányítószám, település: .....

Közterület megnevezése:.....

Közterület típusa: .....

Tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.: .....

Postafiók: .....

### **Számlázási cím:**

Irányítószám, település: .....

Közterület megnevezése:.....

Közterület típusa: .....

Tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.: .....

Postafiók: .....

### **Levelezési cím:**

Irányítószám, település: .....

Közterület megnevezése:.....

Közterület típusa: .....

Tömb, lépcsőház, emelet, ajtó, hrsz.: .....

Postafiók: .....

A PANASZ TÁRGYA:

Hulladékelszállítással kapcsolatos panasz

Zöldhulladék elszállítással kapcsolatos panasz

Lomtalanítással kapcsolatos panasz

Szelektív hulladékgyűjtéssel kapcsolatos panasz

Kártérítéssel kapcsolatos panasz

Egyéb panasz

A panasz leírása: .....

.....

.....

.....

.....

.....

Megoldás: .....

.....

.....

.....

Kelt, .....

Jegyzőkönyvet felvevő személy: .....

.....  
Ügyfél aláírása

## 2. ADATVÉDELMI NYILATKOZAT

Alulírott ..... (anyja neve: ....., születési helye, ideje: ....., ..... szám alatti lakos) büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy

- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV., törvény szabályait, valamint
- „Az Ügyfélszolgálat rendjéről és a panaszok kezeléséről szóló szabályzatot” ismerem, a munkám során tudomásomra jutott személyes adatokat és információkat megőrzöm, illetéktelen személy tudomására vagy nyilvánosságra nem hozom.

Tatabánya, ..... év ..... hó .....nap

aláírás