

**SZENTES VÁROSI SZOLGÁLTATÓ KFT**  
**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS**  
**PANASZKEZELÉSI**  
**SZABÁLYZATA**  
**(MÓDOSÍTVA 2019. JANUÁR 01. NAPJÁTÓL)**

**2019.**

## **I. Bevezetés**

Jelen Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzat a Szentes Városi Szolgáltató Kft. (Szolgáltató) magatartását, esetleges mulasztására vonatkozó panaszok hatékony és átlátható kezelésének eljárásrendjét, a panaszügyintézés módját és a panasznyilvántartás vezetésének szabályait tartalmazza.

## **II. A szabályzat hatálya**

Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed a Szolgáltató összes szervezeti egységére, valamennyi munkaviszony és megbízási jellegű jogviszonyban álló munkavállalójára.

A szervezeti egységek vezetői a területüket érintő ügyekkel kapcsolatos teljes körű adatszolgáltatással kötelesek hozzájárulni a panaszok gyors és hatékony ügyintézéséhez.

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Szolgáltató üzemi, üzleti tevékenységével kapcsolatban szóban vagy írásban tett panasz eljárási rendjére. A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Szolgáltató általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek fel.

A szabályzat időbeli hatálya: a jelen szabályzat 2019. január 1. napjától lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Jelen szabályzatot a Szolgáltató az ügyfelek számára hozzáférhető módon az ügyfélszolgálat működtetésére nyitva álló helyiségben, illetve a Szolgáltató honlapján teszi közzé.

## **III. Az ügyfélszolgálat működése**

III.1. Ügyfélszolgálathoz kapcsolódó fogalmak:

- ügyfél – aki a Szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatást igénybe vesz, vagy azzal kapcsolatosan akár személyesen, akár írásban megkeresést intéz,
- ügyfélszolgálat – a Szolgáltató székhelyén előre meghatározott időpontban és időtartamra a ügyfélpanaszok és az ügyfelek tájékoztatása érdekében működtetett információs szolgáltatás.

### **III.2. Az ügyfélszolgáltatás főbb elvei:**

1./ A Szolgáltató az ügyfelek gyorsabb tájékoztatása és megfelelő kiszolgálása érdekében ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálati tevékenység során a részlegek adminisztrátorai közvetlenül adnak tájékoztatást az ügyfelek részére.

2./ A Szolgáltató az ügyfélszolgálati tevékenységet az ügyfelek igényeinek, az ügyfélforgalom méretének és a nyújtott szolgáltatás sajátosságainak figyelembevételével alakítja ki és végzi az ügyfelek körében.

3./ Az ügyfélszolgálati tevékenység szerves részét képezi a Szolgáltató belső döntési folyamatainak, így ezen belül számos ügyben lehetővé teszi az ügyfélszolgálatot ellátó munkavállalónak a közvetlen intézkedést, az ügyfelek panaszainak gyors és a felek kölcsönös érdekét szem előtt tartó intézkedés megtételét.

4./ A Szolgáltató nagy gondot fordít arra, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység során az ügyfelek kérdéseikre gyors és pontos közérthető választ kapjanak, illetőleg a problémáik a lehető legegyszerűbb, és leggyorsabb módon orvoslást nyerjenek.

5./ Az ügyfélszolgálatot ellátó munkavállaló köteles biztosítani, hogy a munkája során felmerülő problémákat a lehető legkevesebb lépésben oldja meg, hogy az ügyfél idejét csupán a legszükségesebb mértékben vegye igénybe.

6./ A Szolgáltató folyamatosan figyelemmel kíséri és vizsgálja az ügyfelek kéréseinek tartalmát, és ha azok között rendszeresen ismétlődő ügyfélproblémák fedezhetők fel, megteszi a szükséges szabályozási, illetve eljárásrendi változtatás érdekében szükséges lépéseket.

7./ A Szolgáltató az ügyfélszolgálati tevékenység hatékonyságának biztosítása érdekében köteles olyan munkavállalót e feladatra kijelölni, aki rendelkezik a szükséges és alapos szakmai ismeretekkel, és az e tevékenység ellátásához nélkülözhetetlen egyéb képességekkel.

### **III.3. Az ügyfélszolgálat rendje:**

1./ A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címe: Szentes, Vásárhelyi út 12.

2./ Az ügyfélszolgálat nyitvatartása: szerda 7.30-19.30

Diszpécserközpont: minden nap 0 -24 óráig, telefonszám: 06-63/400-244.

3./ Az ügyfélszolgálat helyét és nyitvatartásának idejét a Szolgáltató a honlapján, illetve központi irodájában közzéteszi.

4./ A Szolgáltató az ügyfelek fogadására szolgáló helyiségben biztosítja, hogy az ügyfelek kényelmes körülmények között intézhessék ügyeiket.

5./ A Társaság biztosítja, hogy szükség esetén külön helyiségben kerüljön sor az ügyfél problémájának megtárgyalására.

### **IV. A panaszkezelés szabályai**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Egységes, gyors hatékony panaszügyintézés, a panaszokat kiváltó okok megszüntetése, gyakoriságuk csökkentése, rugalmas ügyfél-szolgáltató partnervizony kialakítása, a panasznyilvántartás pontos szabályozása.

A Szolgáltató a jogszabályi előírások szerint felhasználói panaszok intézésére, valamint a felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot, weboldalt, elektronikus levelezőrendszert működtet.

#### **IV.1. A panaszkezelési fogalmak meghatározása:**

- panasz – panasznak kell tekinteni, és e szabályzatban előírt módon kell kezelni a Szolgáltatóhoz érkezett és a tevékenységéhez kapcsolódó máshova nem sorolható szóbeli és írásos megkereséseket,
- panaszos – az a bejelentő, aki a Szolgáltató tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogást, észrevételt szóban vagy írásban a Társasághoz benyújtja.

#### **IV.2. A panaszügyek kezelését érintő jogszabályok, egyéb utasítások és szabályozások**

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet
- Szentés Város Önkormányzata Képviselő Testületének 25/2016. (XI.25.) rendelete a távhőszolgáltatásról
- belső szabályzatok

#### **IV.3. A panasz ügyintézés módja:**

A panaszos panaszt nyújthat be a Szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan. A panaszosnak lehetősége van előzetes időpont foglalásra telefonon, illetve e-mailben, amelyre öt (5) munkanapon belül időpontot kell biztosítani.

A panasz bejelentésének módjai:

##### **1./ Szóbeli panasz**

- személyesen a panasz ügyintézés helye: 6600 Szentés, Vásárhelyi út 12. nyitvatartási idő szerint,
- telefonon, telefonszám: 06-63/560-620, hívásfogadási idő: 0-24 óra a hét minden napján.

##### **2./ Írásbeli panasz**

A panasznak nincs megkötött formája, így lehet:

- kézzel írott,
- géppel írott,
- e-mail.

A panasz benyújtása történhet:

- postai úton, a Szolgáltató levelezési címére: 6600 Szentés, Vásárhelyi út 12.
- személyesen a Szolgáltató irodahelyiségében: 6600 Szentés, Vásárhelyi út 12.
- e-mailben: [szvsz@szvszkft.hu](mailto:szvsz@szvszkft.hu)

#### **IV.4. Panaszkezelés szervezeti formája:**

##### **1./ Szóbeli panasz kivizsgálása:**

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időt, öt percen belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon tett szóbeli panaszt, az ügyintéző és a panaszos közötti kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosító számmal kell ellátni, és öt évig meg kell őrizni. A panaszos kérésére díjmentesen rendelkezésére kell bocsájtani. A hangfelvétel készítéséről, egyedi azonosító számáról, megőrzéséről és rendelkezésre bocsájtásáról a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a kötelező tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele a panaszos beleegyezésével mellőzhető.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén, a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak meg kell küldeni.

Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a panasz beérkezését követő 15 napon belül meg kell küldeni.

A jegyzőkönyv tartalmi elemei:

- panaszos neve,
- panaszos lakcíme, amennyiben szükséges levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- a Szolgáltató nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben az azonnal kivizsgálás lehetséges,
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy e-mailben közölt szóbeli panasz esetén az egyedi azonosító szám.

Nem tekinthető panasznak:

- tájékoztatást kérő megkeresés
- részletfizetési kérelem
- méltányosság iránti kérelem
- az ügyfél tulajdonában lévő berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt tett hibabejelentés.

2./ Írásbeli panasz:

A postán beérkező panaszokat az iratkezelési szabályzatban előírt iktatáson túl, egy másolati példány csatolásával be kell vezetni az érkeztető sorszám feltüntetésével egyidejűleg a panaszügyek nyilvántartására. Panasz elutasítása esetén írásban tájékoztatni kell a panaszost, hogy panaszával mely fogyasztóvédelmi hatóságot, vagy békéltető testületet keresheti meg. A fenti szervek elérhetőségét, levelezési címét meg kell adni.

Nincs válaszadási kötelezettsége a Szolgáltatónak, ha a panaszbejelentés névtelen személytől származik, illetve ismételt panaszbejelentés esetében, amely új tényt, körülményt, információt nem tartalmaz.

3./ Panaszkezelés során a következő adatokat kérheti a Társaság a panaszostól:

- neve,
- lakcím, levelezési cím,
- telefonszám,
- értesítés módja,
- panasszal érintett szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolata,
- meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás.

Az ügyfelek adatait az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

4./ Az ügyvezető 48 órán belül köteles az írásban benyújtott panasz kivizsgálását elrendelni, illetve 15 napon belül a panaszt érdemben megválaszolni. Amennyiben a panasszal

kapcsolatos döntés nem tartozik a hatáskörébe, úgy köteles azt az illetékes szervnek továbbítani.

5./ A panaszra adott válasznak tartalmaznia kell az elfogadásra, vagy elutasításra vonatkozó döntést, a közérthető és egyértelmű indoklást, valamint az ügyfél rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó tájékoztatást.

6./ A nyilvántartásban a panaszokat beérkezési sorrendben kell rögzíteni, a Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig köteles megőrizni.

7./ A Társaság a panaszos panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

8./ A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendelkezésére, vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, vagy elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét, és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A Társaság fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat, a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára szolgáló helyiségében, székhelyén kifüggeszti.

**Szentes, 2019. január 1.**

Szentes Városi Szolgáltató Kft.  
6600 Szentes, Vásárhelyi út 12.  
Cégjegyzék száma: 06-09-002175  
Adószám: 11084024-2-06

**Nagygyörgy Zsolt**  
üzgyvezető igazgató

**Mellékletek:**

- 1. sz. melléklet: panaszfelvételi jegyzőkönyv minta**
- 2. sz. melléklet: panaszkezelési nyilvántartás minta**









