



Panaszkezelési szabályzat



Érvényes: 2024.04.01.

A szabályozás célja: A fogyasztói reklamációk kezelésének szabályozása a panaszmentes szolgáltatás megvalósítása, az ügyfelek megelégedettségének növelése érdekében, a jogszabályi, önkormányzati előírásoknak való megfelelés biztosításával, valamint a bejelentések, reklamációk kivizsgálásával, az okok pontos meghatározásával és kezelésével a problémák ismétlődésének megakadályozásával.

Területi hatálya:

A szabályzat az A.K.S.D. Kft. **temetés szolgáltatási, hulladékgazdálkodási szolgáltatási** területeire egyaránt vonatkozik. Ez utóbbin belül megkülönböztetjük a „koncessziós” és a „nem koncessziós” körbe tartozó szolgáltatásokat és azok ügyfélkapcsolati feladatait.

- A koncessziós hulladékgazdálkodási szolgáltatási terület közszolgáltatói részfeladatával kapcsolatos panaszkezelését az A.K.S.D Kft., mint területi szolgáltató (Régiókoordinátori Közreműködő, RKK) az Általános Szerződéses Feltételei és annak mellékletét képező panaszkezelési szabályzata szabályozza. Tehát ezen ügyekben egyrészt a szerződés, az országos (MOHU MOL Zrt.) és a területi ÁSZF-ek, másrészt ezen szabályzat szabályozzák az eljárási rendet. A feladatokat a Koordinációs Igazgatóság Ügyfélszolgálati Irodája, a nyíradonyi kihelyezett ügyfélszolgálat és a Kereskedelmi Igazgatóság Ügyfélkapcsolati Pontja végzi el.
- A koncessziós hulladékgazdálkodási terület intézményi részfeladatainak ügyfélszolgálati és így panaszkezelési eljárásrendjét az adott intézményi szerződések, az ÁSZF-ek és szintén szabályzatunk tartalmazza. Ezen feladatok intézése a Kereskedelmi Igazgatóság Ügyfélkapcsolati Pontjához kapcsolódnak.
- A temetés szolgáltatás, illetve koncesszió kívüli egyéb hulladékgazdálkodási szolgáltatás panaszkezelését is tartalmazza szabályzatunk. A szabályzatot a Szolgáltatási Igazgatóság Temető Üzemeltetési és Szolgáltatási Üzletág Ügyfélszolgálat, a Koordinációs Igazgatóság Ügyfélszolgálati Csoportja és a Kereskedelmi Igazgatóság Ügyfélkapcsolati Pontja hajtja végre.

Időbeli hatálya:

- temetés szolgáltatás: a szerződéses időszakban.
- koncessziós hulladékgazdálkodási (közszolgáltatói, intézményi): 2023.07.01.-től a szerződéses időszakok végéig.
- A.K.S.D. Kft. historikus ügyeivel kapcsolatban az adatvédelmi szempontok figyelembe vételével, de csak 2013.12.31.-ig.

Reklamáció megfogalmazása: A szolgáltatási tevékenységgel és az azzal összefüggő folyamatokkal kapcsolatos bejelentés, reklamáció, amely a nem szerződéses teljesítésekből fakad. A reklamáció névvel és címmel ellátott konkrét esetre vonatkozó észrevétel, beadvány.

Fogyasztói panasznak minősül a:

- szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz,
- felek közötti szerződéssel kapcsolatos panasz,
- ügyintézésrel kapcsolatos negatív észrevétel.

Nem tekinthető fogyasztói panasznak különösen a:

- névtelen bejelentés,
- információt, tájékoztatást kérő megkeresés,
- részletfizetési kérelem,
- méltányossági kérelem,
- más fogyasztóval kapcsolatos szabálytalan használatára vonatkozó bejelentés.

Fogyasztó meghatározása: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően 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, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

Reklamáció felvétele: történhet szóban vagy írásban.

- szóban:
 - o telefonon
 - o személyesenA panaszkezelési jegyzőkönyv ezen szóbeli panaszok rögzítésére szolgál (1.sz. melléklet).
- írásban:
 - o levél
 - o e-mail
 - o weboldal felülete
 - o messenger (AKSD saját fiók)

A panasz rögzítési helyszíne: **Ügyfélszolgálati Iroda**, Debrecen, Vígkedvű Mihály u. 7. a természetes személyek és közös képviseltek számára, valamint a Nyíradonyi kihelyezett ügyfélszolgálaton, mely minden páros hét kedden 8.00-12.00 óra között üzemel az Önkormányzat ügyfélszolgálati helyiségében (Nyíradony, Árpád tér 1.), az **Ügyfélkapcsolati Pont**, ahol a jogi személyiséggel rendelkező partnerek ügyintézése történik, Debrecen, István út 136., valamint a társaság **Temetőfenntartási és Ügyfélszolgálati csoportja**, Debrecen, Benczúr Gyula u. 6.

Írásbeli panasz esetén a társaság postai címe: 4031 Debrecen, István út 136., vagy email címe: ugyfelszolgalat@aksd.hu; kozulet@aksd.hu , info@debrecenikoztemeto.hu .

Reklamáció dokumentálása, rögzítése:

Szöbeli panasz esetén:

- személyesen és telefonon tett panasz:

1. Azonnal kivizsgálható és mindkét fél egyetértésével zárul: nem szükséges az írásban történő rögzítés, nem kell jegyzőkönyvet felvenni, így érdemi választ sem kell írásban küldeni.
2. Azonnal kivizsgálható, de az ügyfél nem ért egyet a panaszkezeléssel: a mellékletben szereplő „Panaszkezelési jegyzőkönyv” sémát alkalmazva kell rögzíteni a panaszt. A jegyzőkönyvet 2 pld-ban szükséges kitölteni, s mindkét félnek aláírásával igazolnia kell (ügyfél, ügyintéző). A jegyzőkönyvből egy példányt át kell adni az ügyfélnek. Érdemi írásbeli válaszadásra 15 nap áll rendelkezésre. Amennyiben a válasz elutasító, indokolni kell azt, s meg kell adni azon hatóságok nevét, címét, ahová további panaszával fordulhat az ügyfél. A 15 napos határidő egy alkalommal indokolt esetben 15 nappal meghosszabbítható, melyet írásban közölni kell az ügyféllel.
3. Az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, akkor az előző pont lép életbe.

A panaszkezelési jegyzőkönyv (1. sz. melléklet) a következőket tartalmazza:

- a fogyasztó neve
- a 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.

Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz hangrögzítésre kerül. A megkeresés egyedi azonosítószámmal (hívásazonosító) ellátásra, s öt évig megőrzésre kerül. A fogyasztó kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátjuk.

Az ügyintézés időpontjának lefoglalása a társaság weboldalán működő felületen, valamint a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül lehetséges.

Írásbeli panasz esetén:

Az írásban benyújtott panasznak tartalmaznia kell: a fogyasztó nevét, címét, levelezési címét, panasz részletesen leírását, a határozott igény megjelölését, a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, azokat is szükséges megadni.

Társaságunk az írásban tett panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és az érdemi döntését (intézkedését) pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az ügyfél részére.

Az írásban benyújtott panaszt, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát, öt évig kötelező megőrizni, és azt, az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Az elutasított panaszt minden esetben indokolással kell ellátni.

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

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítás esetén panaszával az alábbi hatósághoz vagy a békéltető testülethez fordulhat az ügyfél.

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület (4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15., Tel. 0652/500-710, vagy 0652/500-745, Fax: 0652/500-720, Email: bekelteto@hbkik.hu)

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
(Székhely:4024 Debrecen, Széchenyi u. 46., Telefonszám: 06 52 533 924, Email: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu)

Fogyasztóvédelmi referens

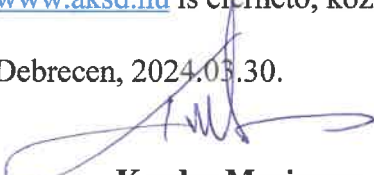
A fogyasztóvédelmi referens feladata a szolgáltató fogyasztókat érintő tevékenység figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése, kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó szervekkel.

Társaságunk fogyasztóvédelmi referense: Várkonyi Ildikó, nyilvántartásba vételi száma: 0003FR/2014. Debrecen, Vígkedvű Mihály u. 7. Ügyfélszolgálati iroda, ugyfelszolgalat@aksd.hu, 0652/563-944.

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzat a társaság ügyfélszolgálati irodájában (Debrecen, Vígkedvű Mihály u. 7.), ügyfélszolgálati pontján (Debrecen, István út 136.), a kihelyezett ügyfélszolgálat helyszínén (Nyíradony, Árpád tér 1.), a **Temetőfenntartási és Ügyfélszolgálati csoport irodájába** (Debrecen, Benczúr Gyula u. 6.) és a honlapján, www.aksd.hu is elérhető, közzé van téve.

Debrecen, 2024.03.30.


Kardos Marianna
ügyvezető igazgató

**A.K.S.D. Városgazdálkodási
Korlátolt Felelősségű Társaság**
4031 Debrecen, István út 136.
Adószám: 10678750-2-09
(3.)


Virág László
ügyvezető igazgató

Kapják: a társaság valamennyi Igazgatósága.





PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV

a szóbeli panaszról
a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 17/A. §
(5) bek. alapján

| | | | |
|---|-------------|--|--|
| Iktató szám: | | | |
| Egyedi azonosítószám (amennyiben telefonon történik, az ügyintézés kezdetekor közli a rendszer az ügyféllel): | | | |
| Név : | | A terület által használt partnerazonosító (partnerkód): | |
| Lakcím: | | Ügyintéző: | |
| Tel.: | Fax: | Email: | |
| A panasz tárgya: | | | |
| A panasz leírása és a bemutatott dokumentumok, iratok, egyéb bizonyítékok jegyzéke: | | | |
| | | | |
| Bejelentés helye, ideje: | | | |
| Telefonon: | | Személyesen: | |
| A panasz kivizsgálásának eredménye, a panasz elfogadásának vagy elutasításának az indoklása (dokumentumok, alátámasztó bizonyítékok jegyzéke): | | | |
| | | | |
| Ügyfél / Bejelentő aláírása: (a telefonon vagy egyéb hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével) | | Ügyintéző aláírása: | |
| A panasz lezárásának, dátum: | | Ellenjegyző (Üsz-vezető): | |

Tájékoztatjuk, hogy a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ (6) bekezdése alapján, a panasz elutasítása esetén Társaságunk az elutasító álláspontját 30 napon belül megindokolja, valamint a fogyasztót erről írásban tájékoztatja. A 17/B.§ (5) bekezdés értelmében a közszolgáltatással kapcsolatos panasz esetén 15 napon belül köteles társaságunk a válaszadásra.

Elutasítás esetén panaszával az alábbi hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület (4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15., Tel. 0652/500-710, vagy 0652/500-745, Fax: 0652/500-720, Email: bekelteto@hbkik.hu)

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály (Székhely: 4024 Debrecen, Széchenyi u. 46., Tel.: 0652/533-924, Fax: 0652/504-105, Email: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu)



Nyilatkozat személyes adatok kezeléséről

Alulírott, hozzájárulok, hogy az A.K.S.D Kft. személyes adataimat kezelje az „ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ **Ügyfél és ügyfélszolgálati adatkezelés** során” tárgyú okiratban ismertettek szerint.

Kijelentem, hogy ezen hozzájárulásomat önkéntesen, minden külső befolyás nélkül, a megfelelő tájékoztatás és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések ismeretében tettem meg.

Kelt,,év hónap nap

.....
Nyilatkozattevő aláírása