

**KÉTÜSZ Sopron Kft.**  
**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

## **I. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT**

### **1.1 Ügyfélszolgálathoz kapcsolódó fogalmak:**

- **ügyfél:-** aki a Kft tevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatást igénybe vesz, vagy azzal kapcsolatosan akár személyesen, akár írásba megkeresést intéz
- **ügyfélszolgálat:-** a Kft székhelyén vagy telefonon előre meghatározott időpontban és időtartamra az ügyfelek tájékoztatása érdekében működtetett információs szolgáltatás.

### **1.2 Az ügyfélszolgálat főbb elvei:**

- 1./ A Kft az ügyfelek gyorsabb tájékoztatása és megfelelő kiszolgálása érdekében ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálati tevékenység során munkatársunk közvetlenül ad tájékoztatást az ügyfél részére.
- 2./ Az ügyfélszolgálati tevékenységet az ügyfelek igényeinek, az ügyfélforgalom méretének és a nyújtott szolgáltatás sajátosságainak figyelembevételével alakítja ki és működteti. Ennek keretében az ügyfél számára mind a személyes ügyfélfogadást, mind pedig a telefonon történő segítségadást biztosítja a Kft.
- 3./ Az ügyfélszolgálati tevékenység szerves részét képezi a Kft -n belüli döntési folyamatoknak, így ezen belül számos ügyben lehetővé teszi az ügyfélszolgálatot ellátó munkavállalónak a közvetlen intézkedést, az ügyfeleknek panaszuk gyors és a felek kölcsönös érdekét szem előtt tartó intézkedés megtételét.
- 4./ A Kft 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 megoldásra kerüljenek.
- 5./ Az ügyfélszolgálatot ellátó dolgozó 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 Kft 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 Kft 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.

### **1.3. Az ügyfélszolgálat rendje:**

- 1./A Kft ügyfélszolgálati irodájának címe: 9400. Sopron Várkerület 27.
- 2./ Az ügyfélszolgálat nyitva tartása: Munkanapokon: 7 - 15 óráig ezen belül hétfőn 16-19 óráig telefonos ügyelet.
- 3./ Az ügyfélszolgálat helyét és nyitva tartásának idejét a Kft a honlapján ([www.ketusz.hu](http://www.ketusz.hu)), illetve irodájában közzé teszi.
- 4./ A Kft a fogadó helyiségben biztosítja, hogy az ügyfelek megfelelő körülmények között intézhessék ügyeiket.
- 5./ A Kft biztosítja, hogy szükség esetén külön helyiségben kerüljön sor az ügyfél problémájának megtárgyalására.

## **II. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYAI**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### **2.1. A panaszkezelési fogalmak meghatározása:**

**panasz:-** panasznak kell tekinteni, és e szabályzatban előírt módon kell kezelni a Kft-hez érkezett és a tevékenységhez kapcsolódó máshova nem sorolható szóbeli és írásos megkereséseket,

**panaszkönyv:-** a Kft által e célra rendszeresített és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben kifüggesztett -

**KÉTÜSZ Sopron Kft.**  
**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

soros számozású - hitelesített nyomtatvány,

**panaszos:**- az a bejelentő, aki a Kft tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogást, észrevételt szóban, vagy írásban aláírásával ellátva a Kft-hez benyújtja.

## **2.2. A panasz ügyintézés módja:**

A panaszos panaszt nyújt be a Kft magatartása, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozóan.

## **2.3 A panasz bejelentésének módjai:**

### **1./ Szóbeli panasz**

személyesen a panasz ügyintézés helye: 9400. Sopron. Várkerület 27. nyitvatartási idő szerint (Lásd 1.3.2. pont)

telefonon, telefonszám: 99/312-733 (nyitvatartási időn kívül üzenetrögzítőként működik)

### **2./ Írásbeli panasz**

A panasznak nincs megkötött formája, így lehet:

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

A panasz benyújtása történhet:

- postai úton, a Kft levelezési címére: 9400. Sopron, Várkerület 27.
- személyesen a Kft irodahelyiségében: 9400. Sopron, Várkerület 27.
- telefaxon: 99/312-733 számon
- elektronikus levélben: ketusz.sop@enternet.hu

## **3. 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 időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet a KÖZszolgáltató véleményével a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a KÖZszolgáltató 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 indoklással ellátott választ a bejelentéstől számított 30 napon belül meg kell küldeni.

A jegyzőkönyvnek a következőket kell tartalmaznia:

- 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke,

**KÉTÜSZ Sopron Kft.**  
**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

**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. A panaszkönyvbe az ügyfél által bejegyzett panaszt egy másolati példány csatolásával kell a panaszügyek nyilvántartására bejegyezni. Érkeztető sorszámként a panaszkönyvi sorszám alkalmazandó és ezt követően a fejezet szabályai szerint kell a bejelentett panaszokat intézni.

**3./ Panaszkezelés során a következő adatokat kérheti a Kft a panaszostól:**

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

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

**4./** Az ügyvezető 48 órán belül köteles az írásban benyújtott panasz kivizsgálását elvégezni, illetve 30 napon belül a panaszt érdemben megválaszolni. Amennyiben a panasszal kapcsolatos döntés nem tartozik a hatáskörébe, úgy köteles azt az illetékes szervezetnek 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 Kft a panaszt és az arra adott választ 3 évig megőrzi.

**7./** A Kft a panaszos panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartás 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 végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

**9./** A Kft a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára szolgáló helyiségében kifüggeszti és honlapján közzéteszi.