






KNYKK Zrt.
Tatabánya, Csaba u. 19.

**26/2015. számú
VEZÉRIGAZGATÓI UTASÍTÁS**

Tárgy: Panaszkezelési szabályzat

<p>Készítette:</p> <p> Molnár István minőség- és környezetirányítási vezető</p> <p> Pruzsina Alice kommunikációs és marketing főmunkatárs, ügyfélkapcsolati vezető</p> <p> Udvardiné Erdélyi Agnes fogyasztóvédelmi referens</p>	<p>Ellenőrizte:</p> <p> Suralik András forgalmi igazgató</p>	<p>Jóváhagyta:</p> <p> Németh Tamás vezérigazgató</p>	<p>Kiadás dátuma:</p> <p>2015. május 20.</p>
---	---	---	--

A dokumentum összesen 11 oldalt és 1 mellékletet tartalmaz.

Tartalomjegyzék

1.	Szabályzat célja.....	3
2.	A szabályzat hatálya	3
3.	A Szolgáltató elérhetőségei:	3
4.	Alapelvek	3
5.	Vonatkozó jogszabályok és rendeletek.....	4
6.	Fogalmi meghatározások	4
7.	A szabályzat elérhetősége	4
8.	Panaszok, közérdekű bejelentések, javaslatok kezelésének szabályai:	5
9.	Az utasok által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:	5
10.	Panaszkezelés folyamatának bemutatása	7
11.	A Panasz vizsgálatának mellőzése:.....	8
12.	A vezérigazgató elbírálása és megválaszolása alá tartozó esetek:.....	9
13.	Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről:.....	9
14.	Panaszügyintézés felügyelete:	10
15.	Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó, fogyasztóvédelmi referens.....	10
16.	Záró rendelkezések	11
1. sz. melléklet.....		12

1. Szabályzat célja

Jelen szabályzat a KNYKK Középanyugat-magyarországi Közlekedési Központ Zrt. (Továbbiakban: Társaság) tevékenységével és működésével kapcsolatos fogyasztói észrevételek kivizsgálásának és azok megoldásának eljárási rendjét írja elő.

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a KNYKK Középanyugat-magyarországi Közlekedési Központ Zrt. (székhely: 2800 Tatabánya, Csaba u. 19.) – mint szolgáltató – a közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítja az utasok biztonságos tömegközlekedési szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekeinek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését.

2. A szabályzat hatálya

A közérdekű bejelentések, javaslatok és panaszok intézését a Társaság valamennyi szervezeti egységére kiterjedően jelen panaszkezelési szabályzat szerint kell végezni.

A panaszkezelési szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni az állampolgárok írásban, telefonon, személyesen, vagy elektronikus úton előterjesztett, vagy más szerv (pl. felügyeleti szerv, polgármesteri hivatal, média, ügyészség stb.) által továbbított azon beadványokra, amelyek a 6.) pont szerinti közérdekű bejelentésnek, javaslatnak vagy panasznak minősülnek.

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

3. A Szolgáltató elérhetőségei

Székhely: 2800 Tatabánya, Csaba u 19.

Információ és ügyfélszolgálat:

- Tatabányai autóbusz-állomás (2800 Tatabánya, Győri út 7-9. – Vértes Center, tel: +36 34 513 620)
- Székesfehérvári autóbusz-állomás (8000 Székesfehérvár, Piac tér 4-8., tel: +36 22 514 714)

Honlap: www.knykk.hu

E-mail: szolg@knykk.hu

Céggjegyzékszám: 11-10-001682

4. 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.

5. Vonatkozó jogszabályok és rendeletek

- A 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről, valamint a (1959. évi törvény a Polgári törvénykönyvről)
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2012. évi XLI. törvény személyszállítási szolgáltatásokról

6. Fogalmi meghatározások

- a) **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 Társaság – mint szolgáltató – szolgáltatásait igénybe veszi.
- b) **Szolgáltató:** a szabállyzattal érintett ügyfelek (utasok) részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás.
- c) **Fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület:** az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége.
- d) **Szolgáltatás:** ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában.
- e) **Közszolgáltatás:** a szolgáltató által nyújtott személyszállítási közszolgáltatás.
- f) **Közérdekű bejelentés, javaslat:** a közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a szolgáltatást igénybevevők széles körének érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- g) **Panasz:** a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más, jogilag szabályozott – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá.
A Társaságnál panasznak minősül minden személyszállítási és műszaki szolgáltatással, illetve járulékos és egyéb tevékenységgel, ügyintézással összefüggő, sérelmet tartalmazó beadvány.

7. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, ügyfélszolgálati irodáiban és honlapján (www.knykk.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

8. A bejelentők által igénybe vehető panaszbejelentés módjai

Szóbeli panasz:

- a) személyesen az Információs és ügyfélszolgálati pontokon, ügyfélszolgálati időben.

Ügyfélfogadási rend:

Tatabányai autóbusz-állomás:

Hétfőtől péntekig: 06.00-17.00

Szombat-vasárnap: 06.00-15.00

Székesfehérvári autóbusz-állomás:

Hétfőtől vasárnapig: 07.30-18.30

- b) telefonon: telefonos ügyintézés az a) pontban megjelölt ügyfélszolgálati pontokon, és a társaság valamennyi autóbusz-állomásán biztosított.

Írásbeli panasz:

- a) az Ügyfélszolgálati pontokon kihelyezett Panaszkönyvbe történő bejegyzéssel
- b) postai úton (2800 Tatabánya, Csaba u. 19.)
- c) elektronikus levélben (szolg@knykk.hu)

9. Panaszok, közérdekű bejelentések, javaslatok kezelésének szabályai

9.1. Személyesen érkezett panasztétel

A *személyes* panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell.

Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles feljegyzést (1. sz. melléklet) felvenni.

A panaszról felvett feljegyzésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a bejelentő neve, valamely elérhetősége (lehetőség szerint lakcíme, vagy e-mail címe);
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) a bejelentő panaszának részletes leírása, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- d) a Társaság nyilatkozata a bejelentő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- e) a feljegyzést felvevő személy és – telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a bejelentő aláírása;
- f) a feljegyzés felvételének helye, ideje;
- g) a panasz egyedi azonosítószáma.

9.2. Írásban érkezett panasztétel

Az *írásbeli* panaszt a Társaság – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban, érdemben

megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Társaság indokolni köteles.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a bejelentőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a bejelentő részére.

A válaszadási határidők indokolatlan be nem tartása, illetve az ehhez kapcsolódó, a kivizsgálás elhúzódásáról szóló tájékoztatás elmulasztása esetén az illetékes szakterület vezetője, mint a munkáltatói jogkörgyakorló a Társaság Kollektív Szerződésében meghatározottak szerint jár el.

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 a bejelentő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- c) telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) panasszal érintett szolgáltatás;
- f) panasz leírása, oka;
- g) panaszos igénye;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- i) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az eljárásban illetékes szervezeti egység vezetője, illetve az általa megbízott ügyintéző a bejelentőt meghallgathatja, ha a panasz, illetve bejelentés kivizsgálása azt szükségessé teszi.

A kivizsgálási anyag a válaszlevél másolati példányával együtt a minőség- és környezetirányítási vezetőnél kerül elektronikusan és nyomtatott formátumban irattározásra, archiválásra.

A Társaság az írásban érkezett panaszt és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles a bejelentőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság, vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Társaság székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

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

10. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A Társaság közönségszolgálati csatornáin (ügyfélszolgálati pontokon személyesen, telefonon, postai úton, panaszkönyvi bejegyzésben, e-mailen) érkezett panaszokat a munkavállalók kötelesek a forgalmi igazgatóság adminisztrátorának továbbítani 2 munkanapon belül.

Ezt követően a Társaság elsődleges feladata a panasz iktatása, egyedi azonosítószámmal történő ellátása, melyet szintén a forgalmi adminisztrátor végez. Az iktatást követően a forgalmi igazgató határozza meg, hogy az adott panaszt, bejelentést mely szervezeti egység vezetőjének kell kivizsgálnia. A forgalmi adminisztrátor elektronikus (e-mail) úton továbbítja a panaszt, észrevételt az illetékes szakterület vezetőjének, aki megkezdi a kivizsgálást.

A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény(ek) beszerzésére.

A szervezeti egységek vezetői felelősek a szervezeti egység illetékességébe tartozó panaszügyek határidőre történő elintézéséért, illetve felelősek azért, hogy a szervezeti egységhez érkezett, de nem a szervezeti egység illetékességébe tartozó panaszügyek teljes dokumentációs anyaga 2 munkanapon belül továbbításra kerüljön a forgalmi igazgatóság adminisztrátorához, hogy azt követően a ténylegesen illetékes szakterülethez kerüljenek kivizsgálás céljából.

A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt az, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható el. A kijelölt ügyintéző köteles haladéktalanul bejelenteni, ha az ügyben elfogult. A bejelentés elmulasztásáért, vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A szóbeli személyes, vagy szóbeli telefonos bejelentésekről az *1. sz. melléklet* szerinti iratminta felhasználásával feljegyzést kell készíteni.

Az e-mailen, panaszkönyvi bejegyzésben, levélben érkezett bejelentést, javaslatot, vagy panaszt elektronikus úton (e-mail) kell továbbítani. A panaszkönyvi bejegyzést, panaszlevelet írásban, postai úton kell megválaszolni, míg az e-mailen érkezett panaszokat elektronikus úton kell megválaszolni.

A megválaszolt panasz akkor tekinthető bizonyíthatóan elintézettnek (továbbítottnak, megválaszoltnak), ha az ügyintéző igazolja, hogy a címzett a panaszt megkapta. (pl.: ügyintéző aláírásával igazolja, hogy telefonon, vagy személyesen tájékoztatta a panaszost a

kivizsgálás eredményéről; e-mailen történt válaszadás esetén az e-mail válaszlevél kinyomtatásával)

Valamennyi, a Társasághoz beérkezett panaszról 2 munkanapon belül tájékoztatni kell a minőség- és környezetirányítási vezetőt, aki a panaszügyeket a KNYKK Középnnyugat-magyarországi Közlekedési Központ Zrt. belső Intranetes hálózatának „Utaspanaszok” menüpontja alatt az ügyintézés folyamatának megfelelően nyilvántartja és felügyeli.

A kivizsgáló feladata az ügy megvizsgálása és a tényállás megállapítása alapján a szükséges szakmai intézkedések meghatározása, végrehajtása, valamint a válaszlevél tervezetének elkészítése.

Illetékességtől függően a forgalmi igazgatói titkárság, vagy a műszaki igazgatói titkárság feladata a panaszos irányába történő válaszadás.

A panaszt a kivizsgálónak a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a benyújtástól számított 30 napon belül el kell intéznie. A 30 napos intézkedési határidőt a szervezeti egység vezetője indokolt esetben meghosszabbíthatja. A határidő meghosszabbításáról, ha az a 30 napos panaszügykezelést meghaladja, a panasztevőt megfelelő indoklás kíséretében az előírt 15 napon belül értesíteni kell.

A vizsgálat eredményéről (a tett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről az állásfoglalás indokait is ismertetve) a bejelentőt – lehetőség szerint – írásban kell tájékoztatni. Amennyiben ennek feltételei nem biztosítottak, a bejelentő szóban is tájékoztatható, melynek megtörténtéről az ügy iratanyagán, vagy azt kiegészítve, feljegyzést kell készíteni, a tájékoztató személy aláírásával. A szóbeli tájékoztatást követően azt írásban is meg kell ismételni, amennyiben a bejelentő ezt kéri.

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott formában.

A panasz elintézését követően a keletkezett dokumentumok és a kivizsgálásáról szóló válaszlevél, a minőségügyi irattárban kerülnek az iratkezelési szabályzatnak megfelelően tárolásra és megőrzésre, továbbá elektronikus formában a Társaság belső Intranetes hálózatának „Utaspanaszok” menüpontjába (a szakterületek vezetői részére megtekinthetőek).

11. A Panasz vizsgálatának mellőzése

Mellőzhető a panasz vizsgálata:

- névtelen bejelentés esetén;
- ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő a panaszát;
- az ugyanazon bejelentőtől származó ismételt (korábbival azonos tartalmú) bejelentés esetén. (Nem tartozik ide az olyan eset, amikor a panasztevő egy ügy elintézését nem tartja kielégítőnek, ezért a panasz felülvizsgálatát kéri. Az ilyen eseteket az eredeti ügygel összefüggő folyamodványnak kell tekinteni.)
- amennyiben az érintett járat, jármű, illetve személy(ek) nem beazonosíthatóak egyértelműen.

A felsorolt esetekben az illetékes szervezeti egység vezetője dönt arról, hogy az adott ügyben indít-e vizsgálatot.

A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján – ha az helyállónak bizonyul – gondoskodni kell:

- a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról,
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A bejelentőt nem érheti hátrány a panasz, illetve a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szervezet részére adhatók át.

A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ez alól kivételt képez, ha nyilvánvalóvá vált, hogy:

- a bejelentő rosszhiszeműen járt el és ezzel bűncselekményt, vagy szabálysértést követett el;
- másnak kárt, vagy egyéb jogsérelmet okozott.

Ilyen esetekben a bejelentő adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.

12. A vezérigazgató elbírálása és megválaszolása alá tartozó esetek

- a vezérigazgatóhoz címzett valamennyi beadványnál,
- a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzata (SZMSZ) szerint a vezérigazgató közvetlen irányítása alá tartozó szervezeti egységek, munkavállalók mulasztásával kapcsolatos beadványoknál,
- azon munkavállalók mulasztása miatt előterjesztett panaszoknál, akik felett a munkáltatói jogkört az SZMSZ szerint a vezérigazgató gyakorolja,
- az írott, vagy elektronikus sajtóban nyilvánosságra hozott, vagy a média által a Társasághoz válaszadás igényével megküldött panaszok esetében,
- valamely felügyeleti szerv által kivizsgálás és válaszadás céljából a Társasághoz továbbított panasz esetében.

13. Tájékoztatás a 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 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

Komárom-Esztergom megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.

Postacím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.

Telefonszám: +36 34 309 303

Telefax: +36 34 309 302

E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: +36 34 513 010

Fax száma: +36 34 316 259

Név: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

Nemzeti Közlekedési Hatóság Piacfelügyeleti és Minőségbiztosítási Főosztály

Címe: 1066 Budapest Teréz krt. 38.

Telefonszáma: +36 1 373 14 03

E-mail címe: ipehpm@nkh.gov.hu

14. Panaszügyintézés felügyelete

A forgalmi- és műszaki igazgató titkárságai felelősek azért, hogy a szervezeti egység illetékességébe tartozó beérkezett panaszügyek nyilvántartásba vételre kerüljenek, továbbá hogy azok másolata megküldésre kerüljön a minőség- és környezetirányítási vezetőnek. A titkárságok felelősek továbbá az intézkedési határidők figyelemmel kíséréseért, a lezárt panaszügyek irattárazásáért (kivétel nélkül).

A szervezeti egységek vezetői felelősek a szervezeti egység illetékességébe tartozó panaszügyek határidőre történő elintézéséért, illetve felelősek azért, hogy a szervezeti egységhez érkezett, de nem a szervezeti egység illetékességébe tartozó panaszügyek teljes dokumentációs anyaga 2 munkanapon belül továbbításra kerüljön a forgalmi-, vagy a műszaki igazgatói titkárságra.

Az illetékes szakterület vezetői felelősek továbbá a meghozott érdemi intézkedések szakszerűségéért, illetve azért, hogy a meghozott érdemi intézkedések indokolt esetben – a hasonló jellegű panaszok megelőzése érdekében – a szervezeti egység egyéb szolgálati helyein is érvényesítésre kerüljenek.

Az ügyintéző felelős a panaszügy szakszerű, pontos, határidőre történő elintézésének kidolgozásáért és a szervezeti egység vezetőjének jóváhagyását követően a megteendő intézkedések végrehajtásáért.

A minőség- és környezetirányítási vezető felelős a Társasághoz beérkező panaszügyek intézkedési fázisokat tükröző naprakész nyilvántartásáért, ez alapján az ügyintézési határidők, valamint az ügyintézés minőségének figyelemmel kíséréseért. Felelős továbbá azért, hogy a különböző szervezeti egységeknél előfordult panasz esetek a Társaság más szervezeti egységeinél lehetőleg megelőzésre kerüljenek.

15. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó, fogyasztóvédelmi referens

Kapcsolattartó: a panaszkezelésekkel, fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az ügyfelek kapcsolattartója az ügykapcsolati vezető.

Fogyasztóvédelmi referens: a Társaság köteles – a közszolgáltatás nyújtása körében – fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

A fogyasztóvédelmi referens feladata:

- a szolgáltatás ügyfeleket érintő tevékenységének figyelemmel kísérése,

- a Társaság alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése.
- kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.


Fogyasztóvédelmi referens az a magyar állampolgár vagy az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam állampolgára lehet, aki

- a) államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett, vagy
- b) részére iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést követően képesítési bizonyítvány kiadására került sor.

16. Záró rendelkezések

A vezérigazgató esetenként bármely ügy vizsgálatát magához vonhatja, illetve a jelen utasítás rendelkezéseitől eltérő ügyintézési eljárást állapíthat meg.

Jelen Vezérigazgatói Utasítás a kiadás napján lép hatályba, mellyel egyidejűleg a jogelőd Alba Volán Zrt. 3/2011. számú Vezérigazgatói Utasítása és a Vértes Volán Zrt. 19/2013. számú Vezérigazgatói Utasítása hatályát veszti.

	FELJEGYZÉS IMT-0709/06	0. módosítás 1. oldal (1)	
SZOLGÁLATI HELY:		IKTATÓSZÁM:	
1.	ÉRKEZETT: MEGNEVEZÉSE:	KAPJÁK:	
	ÉSZLELÉS HELYE: IDEJE: ÉSZLELŐ SZEMÉLY:		
	A BEJELENTÉS LEÍRÁSA:		
	Kiállító neve / beosztása:	DÁTUM/ ALÁÍRÁS:	
2.	DÖNTÉS A BEJELENTÉSRŐL:		A DÖNTÉS IGAZOLÁSA:
	Reklamáció, kérelem		DÁTUM/ ALÁÍRÁS:
	Nem-megfelelőség		DÁTUM/ ALÁÍRÁS:
	Egyéb		DÁTUM/ALÁÍRÁS:
3.	INTÉZKEDÉS ÉS ANNAK IGAZOLÁSA:		