



**FILANTROP Környezetvédelmi és Fűtéstechnikai Nonprofit
Korlátolt Felelősségű Társaság**

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatálybalépés napja: 2018. január 01.

Jóváhagyta:


Dongó József
ügyvezető

Tartalomjegyzék

PREAMBULUM	3
I. Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzat célja és hatálya	3
II. Ügyfélszolgálati Szabályzat	4
II.1. Ügyfélszolgálathoz kapcsolódó fogalmak	4
II.2. Az ügyfélszolgáltatás főbb elvei	4
II.3. Az ügyfélszolgálat rendje	5
III. Panaszkezelési Szabályzat	6
III.1. A panaszkezelési fogalmak meghatározása	6
III.2. A panasz ügyintézés módja	6
III.3. Panaszkezelés szervezeti formája	7
MELLÉKLETEK	11
1. számú melléklet	12
2. számú melléklet	13

PREAMBULUM

A FILANTROP Kft. a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával végzi tevékenységét.

Az ügyfélszolgálati tevékenység - a szolgáltatásainkat igénybe vevők érdekeit szem előtt tartva – fontos szerepet játszik mind a FILANTROP Kft., mind a kéményseprő-ipari szolgáltatói szektor egészének megítélésében. A pontos és egyértelmű ügykezelés érdekében az Üzletszabályzat mellett a FILANTROP Kft. Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzatot alkotott.

Fő irányelvünk, amely napi tevékenységünket – így az Ügyfeleinkkel történő kapcsolattartást, és ügyintézését - meghatározza:

EMBERBARÁT MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS – ELÉGEDETT KÉMÉNYHASZNÁLÓK – FILANTROP KFT.

I. Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzat célja és hatálya

Jelen szabályzat a FILANTROP Kft. ügyfélszolgálatának működési rendjét, valamint a Társaság működésével kapcsolatos panaszügyek és kérelmek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét szabályozza.

A jelen szabályzat rendelkezéseinek célja, hogy a FILANTROP Kft. az Ügyfelekkel való kapcsolattartást, valamint az ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárás módokat egyértelműen szabályozza, ezáltal növelje a szolgáltatásait igénybe vevők kiszolgálásának színvonalát.

A szabályzat a Társaság valamennyi munkavállalójára és a FILANTROP Kft. Ügyfeleire (személyi hatály), illetve a FILANTROP Kft. tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban tett panasz (reklamáció) és kérelem kezelésének eljárási rendjére (tárgyi hatály) vonatkozik.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésre, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely a FILANTROP Kft. általános működését érinti.

Az e Szabályzatban foglaltak - a Társaság ügyvezetőjének jóváhagyásával - **2018. január 1. napjától alkalmazandóak.**

A Szabályzat megállapítása és módosítása – az Üzemi Megbízott előzetes véleményezése után - az Ügyvezető hatáskörébe tartozik.

II. Ügyfélszolgálati Szabályzat

II.1. Ügyfélszolgálathoz kapcsolódó fogalmak

- **ügyfél** – aki a Társaság tevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatást igénybe vesz, vagy azzal kapcsolatosan személyesen, telefonon, vagy írásban megkeresést intéz,
- **ügyfélszolgálat** – a Társaság irodahelyiségében előre meghatározott nyitvatartási időben az ügyfelek tájékoztatása érdekében működtetett információs szolgáltatás.

II.2. Az ügyfélszolgáltatás főbb elvei

1. A Társaság az ügyfelek gyorsabb tájékoztatása és megfelelő kiszolgálása érdekében ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálati tevékenység során az ügyfélszolgálati munkatársak közvetlenül adnak tájékoztatást az ügyfelek részére.
2. Az ügyfélszolgálati tevékenység az ügyfelek igényeinek, az ügyfélforgalom méretének és a nyújtott szolgáltatás sajátosságainak figyelembevételével került kialakításra. Ennek keretében a Társaság biztosítja az ügyfél számára az ügyfélszolgálat személyes, telefonos, írásos elérhetőségét.
3. Az ügyfélszolgálati tevékenység szerves részét képezi a Társaságon belüli döntési folyamatoknak, ezáltal 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 Társaság nagy gondot fordít arra, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység során az ügyfelek kérdéseire gyors, pontos és közérthető választ kapjanak, illetve a problémáik a lehető legegyszerűbb, és leggyorsabb módon kerüljenek megoldásra.
5. Az ügyfélszolgálatot ellátó dolgozó köteles arra törekedni, hogy a munkája során felmerülő problémákat a lehető legkevesebb lépésben oldja meg, ezáltal az ügyfél idejét csak a legszükségesebb mértékben vegye igénybe.
6. A Társaság folyamatosan figyelemmel kíséri és vizsgálja az ügyfelek kéréseinek tartalmát, amennyiben rendszeresen ismétlődő ügyfélproblémák fedezhetők fel, megteszi a szabályozási, illetve eljárásrendi változtatás érdekében a szükséges lépéseket.
7. Az ügyfélszolgálatot ellátó dolgozó – amennyiben nem tud egyértelmű, hasznos információt adni az ügyfélnek – köteles megadni annak a munkatársának a hivatali telefonszámát, elérhetőségét, aki hatékony segítséget tud nyújtani az ügyfél problémájának megoldására.

II.3. Az ügyfélszolgálat rendje

1. A Társaság kizárólag a Kecskeméti irodájában működtet ügyfélszolgálatot. Munkanapokon, nyitvatartási időben – hetente egy nap hosszabbított (12 órás) nyitvatartással – munkatársaink készséggel állnak az ügyfelek rendelkezésére.

2. Ügyfélszolgálat és egyéb Irodánk elérhetőségei, nyitvatartása:

a) KECSKEMÉTI Iroda 6000 Kecskemét Ipar u. 2.
Email: filantrop@filantrop.org
Tel.: 76/322-321 (201. mellék)

Nyitvatartás:

Hétfő	8:00 – 14:00
Kedd	8:00 – 14:00
Szerda	8:00 – 14:00

Ügyfélszolgálati, Panasznap Csütörtök 7:00 – 19:00
Péntek 8:00 – 14:00

b) KALOCSAI Iroda 6300 Kalocsa Mócsy J. u. 3.
Email: filantropkalocsa@filantrop.org
Tel.: 78/461-875

Nyitvatartás:

Hétfő	8:00 – 14:00
Kedd	8:00 – 14:00
Szerda	8:00 – 14:00
Csütörtök	8:00 – 14:00
Péntek	8:00 – 14:00

3. Az ügyfélszolgálat helyét és nyitvatartásának idejét a Társaság a honlapján, illetve irodáiban is közzé teszi.

4. Az ügyfélszolgálat nyitvatartásának, vagy akadályoztatásának esetében a Társaság telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn, melynek elérhetőségeiről honlapja és irodáiban történő kifüggesztés által írásban tájékoztatja az ügyfeleket.

5. A Társaság az ügyfélfogadó helyiségeiben biztosítja, hogy az ügyfelek kényelmes körülmények között intézhessék ügyeiket.

III. Panaszkezelési Szabályzat

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

III.1. A panaszkezelési fogalmak meghatározása

- **Panasz**: A Társasághoz érkezett és a tevékenységéhez kapcsolódó máshova nem sorolható szóbeli vagy írásos megkeresés.
- **Ügyfélkönyv**: A Társaság által az ügyfelek véleményezési szándékának rögzítésére rendszeresített és az ügyfélfogadó helyiségben kifüggesztett - szigorú számadású – társasági vezető által hitelesített nyomtatvány.
- **Panasztábla**: A Társaság ügyfélszolgálatán, illetve irodáiban az ügyfélszolgálati munkatársak által vezetett belső használatú táblázat, melyben rögzítve vannak a panasztételre vonatkozó releváns információk (lsd. 1. számú melléklet)
- **Panaszos**: Az a bejelentő, aki a Társaság tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogást, észrevételt szóban, vagy írásban aláírásával ellátva a Társasághoz benyújtja.

III.2. A panasz ügyintézés módja

A panaszos panaszt nyújthat be a Társasági dolgozók magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozóan.

A panasz bejelentésének módjai:

1. Szóbeli panasz

- személyesen az Ügyfélszolgálati irodában
- telefonon a 76/322-321-es telefonszám 201-es mellékén. Az ide érkező telefonhívásokat a 21/2016. (VI. 9.) BM rendelet 13. §. (8) bekezdése alapján rögzítjük. A rögzített telefonbeszélgetés egyedi azonosítószáma a hívás dátumából és megkezdésének időpontjából álló szám. (Példa: 2016. július 1-jén 9:00-kor érkező telefonhívás azonosító száma 201607010900.)

2. Írásbeli panasz lehet:

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

A panasz benyújtása történhet:

- postai útona központi címre postázva (6000 Kecskemét, Ipar utca 2.)
- személyesen Ügyfélszolgálati irodánkban (6000 Kecskemét, Ipar utca 2.)
- e-mailben a központi e-mail címre (filantrop@filantrop.org)

III.3. Panaszkezelés szervezeti formája

1. Szóbeli panasz kivizsgálása:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal ki 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, az ügyfélszolgálati munkatárs 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 másodpéldányt a panaszosnak meg kell küldeni.

Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő **30 napon belül** meg kell küldeni.

A jegyzőkönyv a következőket kell, hogy tartalmazza:

- 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,
- 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, illetve a továbbított panaszokat az iratkezelési szabályzatban előírt iktatáson túl, egy másolati példányt csatolva be kell vezetni az érkeztető sorszám feltüntetésével egyidejűleg a panasztáblába.

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 információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

4. Az ügyfélszolgálati munkatárs 48 órán belül köteles az írásban benyújtott panasz kivizsgálását elrendelni, illetve **30 napon belül** a panaszt érdemben, **írásban** megválaszolni, de legalább a kivizsgálás megkezdéséről írásban tájékoztatni kell az ügyfelet. Amennyiben a panasszal kapcsolatos döntés nem tartozik a hatáskörébe, úgy köteles azt az illetékes vezető felé továbbítani.

A 2015. évi CCXI. törvény alapján a válaszlevélben tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy milyen hatósághoz/szervezethez fordulhat, ha nem ért egyet az intézkedésünkkel (álláspontunkkal).

A válaszlevélben az alábbi szervezetek feltüntetése kötelező:

Bács-Kiskun Megye területén:

- Bács-Kiskun Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3.

- Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
6000 Kecskemét, Szent István krt. 19.
- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét Árpád krt. 4.

Békés Megye területén:

- Békés Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
5600 Békéscsaba Kazinczy u. 9.
- Békés Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.
- Békés Megyei Békéltető Testület
5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Csongrád Megye területén:

- Csongrád Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
6721 Szeged, Berlini krt. 16-18.
- Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5.
- Csongrád Megyei Békéltető Testület
6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Jász-Nagykun-Szolnok Megye területén:

- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
5000 Szolnok József Attila út 14. Pf. 110.
- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
5000 Szolnok, Indóház út 8.
- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
5000 Szolnok, Verseggy park 8.

Pest Megye területén:

- Pest Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
1149 Budapest, Mogyoródi u. 43. (Postacím: 1903 Budapest Pf. 314.)

- Pest Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
1135 Budapest Lehel utca 43-47. (Postacím: 1365 Budapest Pf. 270.)
- Pest Megyei Békéltető Testület
1119 Budapest Etele út 59-61. II.em. 240. (Postacím: 1364 Budapest Pf. 81.)

Tolna Megye területén:

- Tolna Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság
7100 Szekszárd, Mikes u. 16-22.
- Tolna Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
7100 Szekszárd Kiskorzó tér 3.
- Tolna Megyei Békéltető testület
7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

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 megőrzi.
7. A Társaság az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzatot az ügyfélfogadó helyiségeiben, illetve a székhelyén kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

MELLÉKLETEK

Panasztábla

Panaszos ügyek rögzítése						
Bejelentést tevő személy	Bejelentés módja*	Panasszal érintett ingatlan címe	Panasz oka	Az ingatlan kéményseprője	Panasz kivizsgálója	Eredmény
* (Sz)emélyesen; (T)elefonon, (Í)rásban						

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Sorszám: PJ 001

Fogyasztó neve:
Fogyasztó címe:
Szolgáltatás megnevezése:
Teljesítés időpontja:
Panasz bejelentésének időpontja:
Panasz leírása:
Fogyasztó által érvényesíteni kívánt jog:
Kifogás rendezésének módja (amennyiben eltér a fogyasztó által érvényesített igénytől, akkor ennek indoka):
Panasz elutasítása esetén ennek indoka:

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a www.bekeltetes.hu oldalon.

Alulírott fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárulok, hogy a vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a 19/2014. (IV.29.) NGM rendeletben meghatározottak szerint kezelje.

A jegyzőkönyv felvételének időpontja:

Ügyintéző (cégszerű aláírása)

Fogyasztó aláírása