

	Panaszkezelési Szabályzat	
Oldal: 1/6		

Előszó

A Városgondozás Eger Kft. (továbbiakban Társaság) Panaszkezelési Szabályzata a Társaság tevékenységét, magatartását, az esetleges mulasztásokra vonatkozó panaszok hatékony és átlátható kezelésének eljárásrendjét, a panaszügyintézés módját és a panasznyilvántartás vezetésének szabályait tartalmazza.

A mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzat a Társaság honlapján kerül közzétételre, illetve a titkárságon papír alapon elérhető az ügyfelek számára.

A Társaság kiemelt feladatként kezeli Ügyfelei felvetéseinek gyors kivizsgálást és a feltárt hibák orvoslását.

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.

A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Tartalomjegyzék

1.	A SZABÁLYZAT HATÁLYA	2
2.	VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK, BELSŐ SZABÁLYZATOK	2
3.	PANASZ BEJELENTÉSE, RÖGZÍTÉSE	3
4.	A PANASZOK KEZELÉSE	3
5.	TÁJÉKOZTATÁS A JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL	5
6.	PANASZNYILVÁNTARTÁS ÉS ADATVÉDELEM	6
7.	EGYÉB RENDELKEZÉSEK	6
8.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	6

Készítette / Összeállította:	Módosítás:	Jóváhagyás: 
Név:		Név: Juhász Órs
Dátum:		Dátum: 2026.04.01

	Panaszkezelési Szabályzat	
Oldal: 2/6		

1. A szabályzat hatálya

A jelen 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 szolgáltatásához kapcsolódóan, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével kapcsolatos eljárási rendjére tejed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik.

2. Vonatkozó jogszabályok, belső szabályzatok

A Társaság az összeférhetetlenség szabályozása során az alábbi jogszabályokat, hatályos belső szabályzatait veszi figyelembe:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi (Ptk.)
- a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. CXXII. törvény
- Köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet
- Közzolgáltatást érintő jogszabályok

Készítette / Összeállította:	Módosítás:	Jóváhagyás: 
Név:		Név: Juhász Órs
Dátum:		Dátum: 2026.04.01

	Panaszkezelési Szabályzat	
Oldal: 3/6		

3. Panasz bejelentése, rögzítése

- a) Személyesen: A panasz tárgyától függetlenül a Társaság székhelyén, naponta 8-15:30-ig.
- b) Telefonon: Telefonon történő bejelentést a 0636411144 telefonszámon lehet megtenni.
- c) Írásban:
 - postai úton levélben a Társaság székhelyére
 - elektronikus levél formában a titkarsag@varosgondozaseger.hu email címre.

Székhely cím: 3300 Eger, Homok utca 26.

4. A panaszok kezelése

A személyes szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az Bejelentő/Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát a Társaság átadja az Ügyfélnek.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- bejelentő neve
- bejelentő lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön
- ügyfélszám, esetlegesen szerződés szám
- ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem, személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt)
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az ügyfél részére.

Amennyiben a panasz alapos kivizsgálása vagy az azzal kapcsolatos intézkedések – jellegükből adódóan – a panaszkezelésre rendelkezésre álló határidőn belül nem végezhetőek el, a Társaság a panaszbejelentéssel kapcsolatos válaszlevélben köteles erről az ügyfelet 15 napon belül írásban tájékoztatni és az intézkedéseket a lehető legrövidebb időn belül elvégezni, majd erről az ügyfelet írásban tájékoztatni. A válaszadási idő egy alkalommal 15 nappal hosszabbítható meg. A válaszadási idő meghosszabbításáról és annak indoklásáról az ügyfelet írásban a válaszadási határidő

Készítette / Összeállította:	Módosítás:	Jóváhagyás: 
Név:		Név: Juhász Órs
Dátum:		Dátum: 2026.04.01

	Panaszkezelési Szabályzat	
Oldal: 4/6		

letelte előtt a Társaság tájékoztatja. Az érdemi válaszadási határidőbe nem számít bele megalapozottságot alátámasztó dokumentumok rendelkezésre bocsátásának, továbbá a szükséges hatósági egyeztetések és a helyszíni kivizsgálások időigénye.

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. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg az ügyfél részére.

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 meg kell adni.

Írásbeli panasz érvényességi kelléke az ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.

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

- a) neve
- b) ügyfélszáma
- c) lakcíme, levelezési címe
- d) telefonszáma
- e) értesítés módja
- f) panasszal érintett szolgáltatás
- g) panaszleírása, oka
- h) panaszos igénye
- i) panasz alátámasztásához szükséges az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentum másolata, mely a Társaságnál nem áll rendelkezésre
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek illetve a Társaság *adatkezelési szabályzatában* rögzítetteknek megfelelően kell kezelni.

Készítette / Összeállította:	Módosítás:	Jóváhagyás: 
Név:		Név: Juhász Örs
Dátum:		Dátum: 2026.04.01

	Panaszkezelési Szabályzat	
Oldal: 5/6		

A panasz kivizsgálása térítésmentes, ezért külön díj nem számolható fel.

Nem tekinthető panasznak:

- a tájékoztatást kérő megkeresés
- részletfizetési kérelem
- méltányosság iránti kérelem.

A panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás. Minden bejelentett panasz (szóbeli és írásbeli egyaránt) illetve bejelentés, belső használatú elektronikus iktatórendszerbe kerül rögzítésre, egyedi sorszámot kap a visszakereshetőség érdekében.

A panasz iktatása után kezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk illetve esetleges szakvélemény beszerzésére.

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

A döntésnek három fajtája van:


- panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott illetve az ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, email-ben, stb).

A bejelentéssel valamint a vizsgálattal kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedéstől számított öt évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

5. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a 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 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Készítette / Összeállította:	Módosítás:	Jóváhagyás: 
Név:		Név: Juhász Órs
Dátum:		Dátum: 2026.04.01

	Panaszkezelési Szabályzat	
Oldal: 6/6		

Jogorvoslati lehetőségek:

A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
 Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376.
 Telefonszám: (46) 501-090/105 mellék (új ügyek)
 (46) 501-871 (folyamatban lévő ügyek)
 E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9
 Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216.
 Telefon: (36) 515-469
 E-mail: fogyved@heves.gov.hu

6. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az ügyfél adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- intézkedés leírását
- panasz lezárásának határidejét

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

7. Egyéb rendelkezések

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az iratkezelési szabályzatban foglaltak az irányadók.

8. Záró rendelkezések

A Szabályzatot a Társaság ügyvezetője hagyja jóvá, mely 2026. április 01. napjától hatályos.

Készítette / Összeállította:	Módosítás:	Jóváhagyás: 
Név:		Név: Juhász Órs
Dátum:		Dátum: 2026.04.01