

## **Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.**

### **Panaszkezelési Szabályzata (3. kiadás)**

10/2017. számú Vezérigazgatói utasítással elrendelt szabályzat

#### ***1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK***

##### **1.1. A szabályzat célja**

A Társasághoz eljuttatott, vagy egyéb módon bejelentett lakossági panaszok kezelése.

##### **1.2. A szabályzat hatálya**

Jelen szabályzat területi hatálya: a Társaság telephelyei.

Jelen szabályzat személyi hatálya: A szabályzat hatálya kiterjed minden a Budapesti Temetkezési Intézet Zrt. (a továbbiakban: BTI Zrt.) alkalmazásában álló, panaszkezeléssel foglalkozó munkatársára, akik a jelen szabályzat rendelkezéseit kötelesek megismerni, azok betartásáért felelősséggel tartoznak.

Jelen szabályzat időbeli hatálya: a szabályzat 2017.02.13. napján lép hatályba és visszavonásig hatályos. A 23/2016. számú Vezérigazgatói utasítással elrendelt szabályzat 2017.02.13. napján hatályát veszti.

#### ***2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK***

2.1. Panasz a BTI Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos egyértelműen a BTI Zrt. eljárását (különösen: szolgáltatási, ügyintézési, nyilvántartási hiba) kifogásolja. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a BTI Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve egyéb kérelemmel él.

2.2. A panaszok elintézésének határideje 30 nap. A határidő a beérkezést követő napon kezdődik. Az ügyintézési határidőbe nem számít bele a harmadik fél felé történő megkeresések, nyilatkozattételre történt felhívások időtartama. Ha a megkeresésben rövidebb határidőt ad meg a hatóság, úgy az a határidő az irányadó. A több területet érintő, így az egyeztetések okán időben elhúzódó panaszok/bejelentések teljes kivizsgálásáig a válaszadási határidő újabb 30 nappal meghosszabbítható azzal, hogy az ügyfelet a 30 napos válaszadási határidőn belül feltétlenül tájékoztatni kell a panasz kivizsgálásának meghosszabbításáról.

2.3. A panaszok iktatását és nyilvántartását a Jogi csoport végzi. A peres ügyekről a Jogi csoport külön nyilvántartást vezet, a panaszok nyilvántartásától elkülönítetten. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

2.4. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - azonnal orvosolni kell, ilyen esetben panasz-ügyintézési eljárás az utólag megküldött, elintézett ügyről felvett feljegyzés megküldésével ér véget.

2.5. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasszal kapcsolatos végleges döntés a Vezérigazgató hatásköre, aki döntését minden esetben az érintett szakmai terület vezetőjének bevonásával hozza meg. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

### **3. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, ALAPELVEK**

#### **3.1. Panaszok beérkezésének módja lehet:**

- személyesen
- telefonon
- e-mail-en
- postán
- ügyfél-elégedettség mérő kérdőíven
- biztonsági szolgálat jegyzőkönyvében
- vásárlók könyvében
- munkavállalói észlelés útján

#### **3.2. Panaszok beérkezésének helye lehet:**

- szervezeti egység
- központi cím

#### **3.3. Általános rendelkezések:**

A válaszadási határidő a panasz bejelentésétől számított 30 nap. Az érintett Társosztály ezen időtartamon belül válaszlevélben (postai, e-mail) vagy telefonon tájékoztatja a panaszost. Amennyiben a problémát ezen időtartamon belül nem lehet kezelni, ennek okáról, valamint a várható határidőről kell a tájékoztatást megküldeni.

Amennyiben a panasz több Társosztályt érint, a Jogi Csoport vezetője egyeztetés érdekében összehívhatja a Társosztályok vezetőit. A további ügyintézés (a határidő figyelembe vételével) az egyeztetésen elhangzottak alapján történik.

A szervezeti egységhez érkező azon panaszokat, melyeket az egység nem tud saját hatáskörben megoldani, köteles a beérkezéstől számított 3 munkanapon belül továbbítani a Vezérigazgatói Titkárság útján a Központi Iktatón keresztül a Jogi Csoporthoz. Amennyiben a szervezeti egység hatáskörén kívüli azonnali intézkedés megtétele szükséges, úgy haladéktalanul, rövid úton értesíteni kell a Jogi Csoportot.

A szervezeti egységhez érkező azon panaszokat, melyeket az egység meg tud oldani saját hatáskörben, köteles a beérkezéstől számított 5 munkanapon belül továbbítani a Központi Iktatón keresztül a Jogi Csoporthoz.

A Jogi Csoport a határidő lejárta előtt 5 munkanappal e-mail-en felhívja a panaszkezelő egység vezetőjének figyelmét a határidő betartására. A panaszok válaszlevelét vagy tájékoztatását a Társosztály e-mail-en juttatja el a Jogi Csoporthoz. A Jogi Csoport a panaszt, a vizsgálati iratanyagot, valamint a válaszlevelet elektronikus másolatban a hálózaton (DEP/Jogi csoport/Panaszok), szervezeti egységenként, sorszám és név szerint menti el, papír alapon sorszám szerint fűzi le.

A panaszlevélre kiküldendő írásos válasz végére az alábbi kötelező jogorvoslati kioktatást kell alkalmazni:

Amennyiben levelünk tartalmával nem ért egyet jogorvoslatért fordulhat a Budapesti Békéltető Testülethez (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.; telefon: 06 (1) 488 21 31; fax: 06 (1) 488 21 86; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu). illetve az ügyben hatáskörrel rendelkező polgári bírósághoz (Pesti Központi Kerületi Bíróság, cím: 1055 Budapest, Markó u. 25.; levelezési cím: 1887 Budapest, Pf.:28. központi telefonszám:+36-1-354-6000; telefax:+36-1-354-6057; Fővárosi Törvényszék, cím: 1055 Budapest, Markó u. 27.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.:16.; telefonszám: +36 1 354 6000;)

## **4. ALKALMAZANDÓ RENDELKEZÉSEK**

### **4.1. Személyesen, telefonon érkezett panaszok:**

A személyesen vagy telefonon érkezett panaszokról a szervezeti egység feljegyzést készít, majd saját számán iktatja. A panaszt megvizsgálja, és a vizsgálat eredményét rögzíti a feljegyzésén. Amennyiben a panaszt saját hatáskörben meg tudja oldani, a vizsgálat eredményéről, annak megoldásáról személyesen vagy telefonon tájékoztatja a bejelentőt.

A szervezeti egység saját hatáskörben megoldja azokat a panaszokat, melyek nem igényelnek komoly beruházást, tervezést, olyan gép vagy berendezés igénybevételét, mely nem áll helyben rendelkezésre és nem igényel engedélyezést, vagy további egyeztetést valamely másik szervezeti egységgel, vagy hatósággal.

Saját hatáskörben megoldandó feladatok, illetve saját hatáskörben adott tájékoztatás különösen:

#### **- zöldfelület-fenntartás tárgyában:**

= kaszálással, fűnyírással kapcsolatban érkező panasz esetén: az érintett temető feljegyzés készítése mellett tájékoztatja a bejelentőt a kaszálás, fűnyírás ütemezéséről. Azon temetőkben, ahol a zöldfelület fenntartást a Társaság saját erővel végzi, tájékoztatni kell a bejelentőt a feladat elvégzésének időpontjáról. Amennyiben a panaszos a tájékoztatást nem fogadja el, a panaszos indoklásának rögzítését követően küldi be az érintett temető a feljegyzést a Központi Iktatóba. Központi Iktatás és a Jogi Csoport nyilvántartásba vétele után a Jogi Csoport a feljegyzést válaszadás céljából a Fenntartási Főosztály, azon temetők esetén, ahol a Társaság saját maga végzi a zöldfelület-fenntartást, a Szolgáltatási Főosztály részére küldi meg. A kaszálás ütemezéséről a Fenntartási Főosztály a vállalkozóval kötött szerződés műszaki tartalmával tájékoztatja a Szolgáltatási Főosztályt.

= hulladékgyűjtéssel kapcsolatban érkező panasz esetén: az érintett temető feljegyzés készítése mellett tájékoztatja a bejelentőt a hulladékgyűjtés ütemezéséről. Azon temetőkben, ahol a hulladék gyűjtését a Társaság saját erővel végzi, tájékoztatni kell a bejelentőt a feladat elvégzésének időpontjáról. Amennyiben a panaszos a tájékoztatást nem fogadja el, a panaszos indoklásának rögzítését követően küldi be az érintett temető a feljegyzést a Központi Iktatóba. Központi Iktatás és a Jogi Csoport nyilvántartásba vétele után a Jogi Csoport a feljegyzést válaszadás céljából a Fenntartási Főosztály, azon temetők esetén, ahol a Társaság saját maga végzi a hulladékgyűjtést, a Szolgáltatási Főosztály részére küldi meg.

= hulladéktárolók elhelyezésével kapcsolatban érkező panasz esetén: az érintett temető feljegyzés készítése mellett tájékoztatja a bejelentőt arról, hogy a hulladéktároló helyét meg kívánják-e változtatni. Amennyiben igen, e tény rögzítésre került a feljegyzésen, majd a feljegyzés Központi Iktatóba történő megküldésével egyidőben az érintett temető értesíti a Szolgáltatási Főosztályt az áthelyezés megrendelése érdekében. Az áthelyezést a Szolgáltatási Főosztály rendeli meg a Fenntartási Főosztálytól, és az áthelyezés várható időpontjáról a Fenntartási Főosztály értesítésének megfelelően a Szolgáltatási Főosztály tájékoztatja a panaszost. Amennyiben a temető nem kívánja a hulladéktárolót áthelyezni, erről ad felvilágosítást a bejelentő részére. Ha a panaszos a tájékoztatást nem fogadja el, a panaszos indoklásának rögzítését követően küldi be a temető a feljegyzést a Központi Iktatóba. Központi Iktatás és a Jogi Csoport nyilvántartásba vétele után a Jogi Csoport a feljegyzést válaszadás céljából a Szolgáltatási Főosztály részére küldi meg.

= hóeltakarítás és síkosságmentesítés kapcsán érkező panasz esetén: a hóeltakarítást, síkosságmentesítést az érintett temető ütemezi, erről a panaszost tájékoztatja.

#### **- sírgondozás tárgyában:**

= sírgondozási szolgáltatással kapcsolatban érkező panasz esetén: a temető feljegyzést készít, melyen rögzíti, hogy a kifogásolt munkavégzést mikor vették át a vállalkozótól, az átvételkor észleltek-e bármilyen hiányosságot, és hiányosság esetén azt mikor, kinek jelezték. A Társaság által közvetlenül végzett sírgondozási munkára érkező panasz esetén rögzíti, hogy a munkálat mikor került elvégzésre, annak leellenőrzésére mikor került sor, és ellenőrzéskor észleltek-e

bármilyen hiányosságot. Rögzíti továbbá a jelenlegi állapotot, valamint azt, hogy a panasz jogos-e vagy nem. Mindezekről tájékoztatja a panaszost.

Amennyiben a panaszos nem fogadja el a tájékoztatást, a panaszos indoklásának rögzítését követően küldi be a temető a feljegyzést a Központi Iktatóba. Iktatás és a Jogi Csoport nyilvántartásba vételét követően a panasz megválaszolása a Fenntartási Főosztály, illetve saját munkavégzés esetén a Szolgáltatási Főosztály feladata. Jogos panasz esetén, amennyiben panaszos a munka díját kéri vissza, a visszautalást a Szolgáltatási Főosztály intézi, a vállalkozó által végzett tevékenységre érkezett panasz esetén pedig a Fenntartási Főosztály által adott tájékoztatás alapján.

- kertészeti tárgyban:

= fakivágás: nem sírból kinövő fa/bokor/cserje esetén a temető feljegyzést készít, és tájékoztatja a panaszost, hogy az ügyintézés a Társaság Kertészeti Osztálya végzi. A feljegyzést megküldi a Központi Iktatóba, majd iktatás és a Jogi Csoport nyilvántartásba vételét követően a Fenntartási Főosztály levélben tájékoztatja a panaszost a fa kivágásának várható időpontjáról, illetve, ha a fa kivágása nem szükséges, ennek fényéről és indokáról. Amennyiben a kifogásolt fa/bokor/cserje sírből nőtt ki, a temető leellenőrzi a sírhely érvényességét. Érvényes sír esetén tájékoztatja a panaszost, hogy a Társaság a rendelkezőt szólítja fel a növényzet eltávolítása érdekében. A feljegyzést a központi iktatás után a Jogi Csoport nyilvántartásba vételt követően a Szolgáltatási Főosztály részére küldi meg, aki levélben szólítja fel az érintett sírhely rendelkezőjét a kertészeti munkát elvégzésére. Amennyiben lejárt sírt érint a panasz, az ügyintézés menete megegyezik a nem sírből kinövő fa/bokor/cserje ügyintézésének menetével. A temető által készített feljegyzésre kötelező jelleggel rá kell írni, hogy az érintett fa/bokor/cserje balesetveszélyes-e vagy sem.

- műszaki (beruházási-fenntartási) tárgyban: a temető feljegyzést készít, és tájékoztatja a panaszost, hogy a probléma nyilvántartásba kerül, és a megoldás ütemezetten valósul meg. A temető a feljegyzés Központi Iktatóba történő megküldésével egyidőben tájékoztatja a Szolgáltatási Főosztályt a bejelentésről a Fenntartási Főosztályra történő továbbítás és ütemezés érdekében. Amennyiben a panaszos a tájékoztatást nem fogadja el, a panaszos indoklásának rögzítését követően küldi be a temető a feljegyzést a Központi Iktatóba, melyet a központi iktatás után a Jogi Csoport a Fenntartási Főosztály részére adja át válaszáadás céljából.

- **lopás-rongálás-sírköves zaklatás tárgyában:**

= sírkő, sírkőelem lopás, rongálás: a temető minden esetben tájékoztatja a panaszost arról, hogy a síremlékek őrzése nem a Társaság feladata, valamint arról, hogy a rendőrségi feljelentés megtételére a rendelkező jogosult. A tájékoztatást iroda nyitva tartás idejében az iroda adja meg, azon túli időben a biztonsági szolgálat. Amennyiben a panaszos a választ nem fogadja el, a panaszos indoklásának rögzítését követően küldi be a feljegyzést a Központi Iktatóba, majd központi és panaszkezelési iktatás után a Vállalatbiztonsági Iroda válaszolja meg.

= viráglopás, rongálás: minden esetben tájékoztatni kell a panaszost arról, hogy a sírokra helyezett, vagy beültetett növényzet, virágok őrzése nem Társaságunk feladata. A rendőrségi feljelentés megtételére a rendelkező jogosult. A tájékoztatást iroda nyitva tartás idejében az iroda adja meg, azon túli időben a biztonsági szolgálat. Amennyiben a panaszos a választ nem fogadja el, a panaszos indoklásának rögzítését követően küldi be a feljegyzést a Központi Iktatóba, majd központi és panaszkezelési iktatás után a Vállalatbiztonsági Iroda válaszolja meg.

= sírköves, sírgondozó általi zaklatás: amennyiben a munkára a panaszos bízta meg a vállalkozót, és a munka elvégzésével nem elégedett, tájékoztatni kell, hogy Társaságunk nem jogosult a köztük lévő jogviszony elbírálására. Kártérítés miatt polgári bírósághoz kell fordulni. Amennyiben a panasz arra irányul, hogy sírköves, sírgondozó munkavégzési ajánlattal zaklatja, tájékoztatni kell, hogy bár a hatályos önkormányzati rendelet tiltja a temetőben üzletszerzési cél miatti tartózkodást, Társaságunknak nincs lehetősége a szabálysértés szankcionálására. Javasoljuk rendőrségi feljelentés megtételét. A tájékoztatást iroda nyitva tartás idejében az iroda adja meg, azon túli időben a biztonsági szolgálat. Amennyiben a panaszos a választ nem fogadja el, a panaszos indoklásának rögzítését követően küldi be a feljegyzést a Központi Iktatóba, majd központi és panaszkezelési iktatás után a Vállalatbiztonsági Iroda válaszolja meg.

**- szolgáltatás tárgyában:**

= temetkezési kellékekkel kapcsolatos kifogások esetén: a temető feljegyzést készít, melyben rögzíti a panasz jogosságát. Központi iktatás után a Jogi Csoport: a Szolgáltatási Főosztályra továbbítja. A Szolgáltatási Főosztály a Pénzügyi- és Számviteli Osztállyal egyeztetve válaszol a panaszosnak a csere, vagy a panasz elutasításáról.

= temetési szolgáltatással, díjakkal kapcsolatos kifogás esetén: a temető feljegyzést készít, érintettség esetén rögzíti álláspontját. Központi iktatás után a Jogi Csoport a Szolgáltatási Főosztállyal közösen vizsgálja ki az ügyet. A válaszadási kötelezettség esetleg kerül meghatározásra a két szervezeti egység között.

= halotyszállítással kapcsolatos kifogás esetén: a szervezeti egység a Központi Iktatón keresztül beküldi a panaszt a Jogi Csoport részére, aki a nyilvántartásba vételt követően megküldi a Pénzügyi- és Számviteli Osztály részére kivizsgálás és válaszadás céljából. A panaszos részére megküldött válaszlevet meg kell küldeni a Jogi Csoport részére is. Ha más osztályt is érint a panasz, úgy kötelező a Jogi Csoportot bevonni.

Amennyiben a szervezeti egység saját hatáskörben nem tudja megoldani a problémát, a vizsgálat eredményét, javaslatával együtt rávezeti a feljegyzésre, és tájékoztatja a bejelentetőt a vizsgálat eredményéről, javaslatáról, valamint arról, hogy a Társaság központjába küldi további ügyintézésre.

A feljegyzés a hozzá kapcsolódó iratokkal együtt a Központi Iktatóba kerül, majd központi iktatás után a Jogi Csoport nyilvántartásba veszi, és válaszadási határidő tűzésével megküldi az érintett Társosztálynak az ügyintézés és válaszadás érdekében.

**4.2. E-mail-en, postán érkezett panaszok:**

A szervezeti egységekhez e-mail-en, levélben érkezett panaszt a szervezeti egység saját iktatószámával ellátja, az iraton rögzíti az érkezés dátumát, és az ügyet kivizsgálja. A bejövő levelet, a vizsgálat eredményét, és ha saját hatáskörben el tudja végezni, akkor ennek módját és idejét megküldi a Titkárság részére. A Titkárság és a Központi Iktató iktatása után a teljes iratanyag a Jogi Csoporthoz kerül, aki nyilvántartásban vétel után, a válaszadási határidő kitűzésével megküldi az érintett Társosztálynak az ügyintézés érdekében.

**4.3. Ügyfél-elégedettség mérő kérdőíven beérkező panaszok:**

A kérdőívek Központi Iktatás után a Minőségbiztosítási Vezetőhöz kerülnek. A Minőségbiztosítási Vezető azon kérdőívek másolatát, mely panaszt tartalmaz, 2 munkanapon belül átadja a Jogi Csoportvezetőnek.

Az ügy menete a továbbiakban megegyezik a postán/e-mail-en érkezett panaszok ügymenetével.

**4.4. Vásárlók könyvében rögzített panaszok:**

A vásárlók könyvében rögzített panaszokról másolatot készít a szervezeti egység, majd ezen másolati példányt küldi meg a Titkárság részére, az ügyintézés menete megegyezik a postán/e-mail-en érkezett panaszok ügymenetével.

## **5. ZÁRÓRENDELKEZÉSEK**

### **5.1. Hatályba lépés**

Jelen szabályzat 2017.02.13. napján lép hatályba, kihirdetéséről vezérigazgatói utasítással kell rendelkezni.

### **5.2. Végrehajtási rendelkezések**

A szabályzat hatályba lépését követően jelen szabályzatot kell alkalmazni a már folyamatban lévő ügyekben is.

## TARTALOMJEGYZÉK

A tartalomjegyzék megjelenítéséhez kattintson a szürke háttérű szövegrészen jobb egér gombbal és válassza ki a Mező frissítése menüpontot.