



**Égáz-Dégáz**  
FÖLDGÁZELOSZTÓ

# ÉGÁZ-DÉGÁZ FÖLDGÁZELOSZTÓ ZRT

## FOLYAMATLEÍRÁS

EMF 05

### BEÉRKEZŐ ÉSZREVÉTELEK KEZELÉSE AZ ELOSZTÓI ENGEDÉLYESNÉL

Készítette: **Kovácsné Iványi Angéla** ügyfélszolgálati főmunkatárs

Előterjesztő: **Kovács Attila** mb.minőségbiztosítási és biztonságtechnikai osztályvezető

A folyamatleírást jóváhagyom és annak alkalmazását jelen változat hatálybalépési dátumával elrendelem:

\_\_\_\_\_  
**Tajti Péter**  
általános vezérigazgató

JELEN FOLYAMATLEÍRÁS AZ **ÉGÁZ-DÉGÁZ Földgázelosztó ZRT.** TULAJDONA. ENGEDÉLY NÉLKÜLI MÁSZOLÁSA NEM MEGENGEDETT! KÜLSŐS SZERVEZETEKNEK ÁTADNI CSAK AZ ÁLTALÁNOS VEZÉRIGAZGATÓ ENGEDÉLYÉVEL LEHET!

**Módosítások: 0**

2007. június 01 előtt MF24 számon ugyanilyen néven szerepelt az IVR-ben.

A beérkező észrevételeket az Elosztói Szolgáltatások Osztályára kell megküldeni.

Módosításra került a 3.6 Elemzés Hálózat üzemeltetési igazgató helyettes helyett mindenhol Elosztói Szolgáltatások Osztályvezetőre.

Integrált Vállalatirányítási Kézikönyv vonatkozó fejezete: 7.2.3., 4.2.4

**EMF 05**  
**BEÉRKEZŐ ÉSZREVÉTELEK KEZELÉSE AZ ELOSZTÓI ENGEDÉLYESNÉL**

**TARTALOMJEGYZÉK**

<i>cím</i>	<i>OLDALSZÁM</i>
<b>1. ÉRVÉNYESSÉG</b>	<b>3</b>
<b>2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK</b>	<b>3</b>
<b>3. FOLYAMATLEÍRÁS</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Az észrevételek típusai, érkezésének módja, azok csoportosítása</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Az észrevétel érkeztetése</b>	<b>5</b>
3.2.1. Szóbeli észrevételek érkeztetése, rögzítése	5
3.2.2. Az írásbeli észrevételek érkeztetése	5
<b>3.3. Az észrevételek kivizsgálása, ügyintézése</b>	<b>5</b>
<b>3.4. A vizsgálat lezárása, a fogyasztó, érdekelt fél értesítése</b>	<b>6</b>
<b>3.5. A fogyasztók tájékoztatása a további jogorvoslati lehetőségekről</b>	<b>6</b>
<b>3.6. Elemzés</b>	<b>6</b>
<b>4. FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE</b>	<b>7</b>

**MELLÉKLETEK**

S.sz.:	Melléklet megnevezése	Fájl név
1.	<i>Adatlap</i>	EMF05_m1
2.	<i>Jelentés az elosztói engedélyeshez érkező észrevételekről</i>	EMF05_m2

# EMF 05

## BEÉRKEZŐ ÉSZREVÉTELEK KEZELÉSE AZ ELOSZTÓI ENGEDÉLYESNÉL

### 1. ÉRVÉNYESSÉG

A folyamatleírás célja, hogy Társaságunk szolgáltatási területén a szabályozott folyamatokkal kapcsolatban, a fogyasztóktól, azok képviselőitől, az érdekelt felektől érkező írásbeli, szóbeli (személyes vagy telefonos) észrevétel kivizsgálása, orvoslása, a kérelmek elbírálása, illetve ezek elemzése szabályozott formában történjen. Cél továbbá az elemzést követő javaslatok kidolgozása is.

Nem tárgya a jelen folyamatleírásnak:

- a diszpécsterszolgálathoz érkező panaszok, bejelentések kezelése. Ebben a tárgyban az Üzemzavar-elhárítási és Készenléti Szabályzat rendelkezik.
- A kereskedelmi-, és ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatban érkező panaszok kezelésének szabályozása.

### 2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

A jelen folyamatleírásban használt fogalmakon a földgázellátásról szóló 2003. évi XLII. törvény (GET), a GET egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 111/2003. (VII. 29.) Korm. rendelet és a GET felhatalmazása alapján kiadott további jogszabályokban, valamint a Magyar Energia Hivatal földgázelosztás minimális minőségi követelményének és elvárt színvonalának meghatározása tárgyú határozatában (a továbbiakban: MEH határozat) meghatározottakat, valamint az alábbi fogalmakat kell érteni:

**Észrevétel:** Panasz, reklamáció összefoglaló neve.

**Megkeresés:** Az engedélyeshez érkező bejelentések

**Panasz:** A MEH határozat szerinti fogyasztói panasz, továbbá panasznak tekintendő az is, amikor az érdekelt fél az Engedélyeshez intézett korábbi reklamációjára megtett intézkedése ellen, vagy éppen a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást.

A telefonon történő bejelentés nem tekinthető panasznak, csak ha azt személyesen vagy írásban megismétli a fogyasztó, érdekelt fél.

**Reklamáció:** A MEH határozat szerinti fogyasztói reklamáció, továbbá reklamációnak minősül minden olyan megkeresés is, amelyben az érdekelt fél azt állítja, hogy az Engedélyes tevékenységével kapcsolatos szolgáltatás, vagy az Engedélyes alkalmazottjának, vagy a megbízásából eljárónak munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, az engedélyében, illetve az üzletszabályzatban foglaltaknak.

**Érdekelt fél:** Egy szervezet működésében vagy sikerében érdekelt személy vagy csoport. (Vevők - gázfogyasztók -, tulajdonosok, munkavállalók, szállítók, felügyelő hatóságok, bankok, szakszervezetek, partnerek vagy a társadalom.)

# EMF 05

## BEÉRKEZŐ ÉSZREVÉTELEK KEZELÉSE AZ ELOSZTÓI ENGEDÉLYESNÉL

### 3. FOLYAMATLEÍRÁS

#### 3.1. Az észrevételek típusai, érkezésének módja, azok csoportosítása

Az észrevételek típusa a következő:

- reklamáció,
- panasz.

A fogyasztóktól, érdekelt felektől az észrevételek az alábbi módon érkehetnek:

- szóban: személyesen, vagy telefonon.
- írásban: levélben, vagy egyéb módon (e-mail, stb)

Helyileg az észrevételek érkehetnek:

- **Általános Vezérigazgatóhoz,**
- **Központi igazgatóságokra, osztályokra,**
- **Kirendeltségre,**
- **Üzemegységekre**
- **Társasági Ügyfélszolgálati irodákba.**

Általános alapelvként megfogalmazható, hogy az elosztói engedélyes panaszkezelési politikájának kidolgozása, koordinálása a panaszkezelési folyamat felügyelete, ellenőrzése és nyomon követése az **Elosztói Szolgáltatások Osztályának** a feladata.

Nem minősül reklamációnak, vagy panasznak:

- az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés,
- az adatszolgáltatás,
- a tevékenység minőségének javítására tett javaslatok.

A Társaság működése esetében a reklamációt, vagy panaszt az alábbi csoportokba soroljuk:

- mérés, leolvasás: a mérő működésével, a mért adatok helyességével kapcsolatosak,
- ellátás minőség: a szolgáltatással, mint tevékenységgel (az ügyintézők, szerelők, leolvasók magatartásával, az üzemszünetek hosszával, gyakoriságával, a kiértékeléssel és a minőségi mutatókkal kapcsolatos), valamint a gázzal, mint termékkel összefüggő megkeresések.
- Csatlakozási díj, HFH: a csatlakozási díj és HFH nagyságának jogosságával, a kiszámítás, és az alkalmazás módjával kapcsolatosak,
- Csatlakozó vezeték létesítésével kapcsolatos: a jogszabályok által előírt határidők megszegését érintő reklamáció, vagy panasz.
- Szerződésszegés: feljogosított fogyasztó esetén a szerződésszegés és a szerződés nélküli vételezéssel kapcsolatos reklamáció, vagy panasz, más leendő fogyasztók esetén a jogszabály által előírt határidők be nem tartása.
- Kikapcsolás: karbantartási és biztonsági okból, valamint a szabálytalan vételezés miatti kikapcsolással kapcsolatosak,
- Egyéb: minden olyan, elosztói engedélyes érdekkörébe tartozó panasz, mely az előbbi csoportokba nem sorolható.

# EMF 05

## BEÉRKEZŐ ÉSZREVÉTELEK KEZELÉSE AZ ELOSZTÓI ENGEDÉLYESNÉL

### 3.2. Az észrevétel érkeztetése

Az észrevételek két alapvető formájának, az írásos és szóbeli észrevételnek az érkeztetése az alábbi formában valósul meg.

#### 3.2.1. Szóbeli észrevételek érkeztetése, rögzítése

A személyesen vagy telefonon tett észrevétel esetén – amely, általában a **kirendeltségekre, üzemegységekre, ügyfélszolgálati irodákba** történik – a fogadó személy a fogyasztót, érdekelt felet a **szervezeti egységvezetőhöz** irányítja. A **szervezeti egységvezető** dönt az észrevétel kivizsgálásáért felelős munkatárs személyéről. A **szervezeti egységvezető** által kijelölt **kivizsgálásért felelős munkatárs** a szóbeli információk alapján *Adatlapot* állít ki (mintáját lásd a *mellékletben*). Az *Adatlap* mellé csatolni köteles a **fogyasztó, érdekelt fél** által bemutatott *Feljegyzés* másolatokat. A **kivizsgálásért felelős munkatárs** az észrevétel beérkezésének napján köteles az elektronikus iktató rendszerben a beérkező észrevételt rögzíteni és az **Elosztói Szolgáltatások Osztályára** megküldeni. Az **elosztói szolgáltatások főmunkatársa** az információk birtokában meghatározza a válaszadót.

A telefonon érkező panasz esetén a **szervezeti egységvezető** köteles tájékoztatni a fogyasztót, érdekelt felet, hogy a bejelentés akkor tekinthető panasznak, ha azt személyesen vagy írásban megismétli.

#### 3.2.2. Az írásbeli észrevételek érkeztetése

Az írásban beérkezett észrevétel a **szervezeti egységvezetőhöz** kerül, aki meghatározza és az *írással észrevételen* rögzíti a **kivizsgálásért felelős munkatárs** személyét. A beérkező *írással észrevételt* a szervezeti egységnél a **kivizsgálásért felelős munkatárs** az elektronikus iktatórendszerben rögzíti, annak beérkezése napján és az **Elosztói Szolgáltatások Osztályára** megküldi. Az **elosztói szolgáltatások főmunkatársa** meghatározza a válaszadót.

### 3.3. Az észrevételek kivizsgálása, ügyintézése

Amennyiben az észrevételben szereplő bejelentés az élet- és vagyonbiztonságot veszélyezteti, úgy azonnal intézkedni kell.

Az észrevételek kivizsgálásakor mind a fogyasztók, mind a munkatársaink személyiségi jogait védve és tisztelve kell az eljárást lefolytatni. A kivizsgálások során a **kivizsgálásért felelős munkatárs** köteles a jogosság elbírálásához szükséges *Feljegyzéseket, dokumentumokat* az *Adatlap* vagy az írott forma mögé csatolni és az **Elosztói Szolgáltatások Osztályának** megküldeni. A kivizsgálás során a jogosság rögzítése a **szervezeti egység vezetőjének** utasítása alapján az elektronikus iktató rendszerben kerül rögzítésre a 3.1. pontban megadott csoportok szerint.

Abban az esetben, ha az észrevétel tárgya indokolja, akkor a **szervezeti egységvezető** köteles az ügyintézés során részvételi lehetőséget biztosítani a területileg illetékes **biztonságtechnikai mérnöknek / munkatársnak**.

Az eljárás közben keletkező *Feljegyzéseket* úgy kell tárolni, hogy azokhoz csak az ügy intézésében résztvevő **személy(ek)** férhessen(ek) hozzá, az észrevételre vonatkozó titoktartási kötelezettség betartásával.

## EMF 05

# BEÉRKEZŐ ÉSZREVÉTELEK KEZELÉSE AZ ELOSZTÓI ENGEDÉLYESNÉL

Amennyiben a kivizsgálás során a Társaság valamely munkavállalójára érintettség (összeférhetetlenség) állapítható meg, úgy minden esetben meg kell hallgatni az **érintett munkavállalót** és a kivizsgálásba be kell vonni **közvetlen felettesét**.

Névtelen bejelentés esetén az eljárás megegyezik a fentiekkel, kivéve a válaszlevél megküldését.

A kivizsgálások során az észrevétel megválaszolásának határidejét az elosztói engedélyes hatályos Üzletszabályzata tartalmazza. A válaszlevét tervezet előkészítése és kiküldése **az elosztói szolgáltatások osztályának főmunkatársának** a kötelessége.

Amennyiben a vizsgálat megkezdését követően megállapítható, hogy időbeli akadályoztatás miatt a fenti határidőn belül az észrevétel kivizsgálása nem zárható le, erről külön *levélben* kell értesíteni a fogyasztót, érdekelt felet a várható határidő megjelölésével. Az értesítés küldésre történő előkészítése és a kiküldés **az Elosztói Szolgáltatások Osztályának főmunkatársának** a feladata és kötelessége. A halasztó levelet is az eredeti észrevétel mellett kell archiválni.

### 3.4. A vizsgálat lezárása, a fogyasztó, érdekelt fél értesítése

A vizsgálat befejezését követően **Elosztói Szolgáltatások Osztályának munkatársa** meghatározza a válaszadót. Az **általános vezérigazgatónak** közvetlenül címzett észrevételekre adandó választ, egy személyben az **általános vezérigazgató** írja alá.

A szóban, írásban beérkezett észrevétel kivizsgálásáról a fogyasztók, érdekelt felek részére mindenkor a Társaság Üzletszabályzatának megfelelő stílusban, az általánosságban elvárható szolgáltatói türelem és udvariasság jegyében írásban kell megválaszolni. Az észrevételre adott választ a válaszadónak az elektronikus iktatórendszerben rögzíteni kell.

### 3.5. A fogyasztók tájékoztatása a további jogorvoslati lehetőségekről

A válaszban minden esetben tájékoztatni kell a fogyasztót, hogy amennyiben intézkedésünkkel, válaszukkal nem ért egyet, milyen jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre.

### 3.6. Elemzés

A **szervezeti egységvezetők** az egységhez beérkező észrevételeket a beérkezés napján megküldik **az Elosztói Szolgáltatások Osztály főmunkatársának**, aki ebből negyedévente *Jelentést készít* (mintájukat lásd a *mellékletben*). A *Jelentést* a negyedévet követő hónap 5. napjáig megküldi az **elosztói szolgáltatások osztályvezetőjének**. A *Jelentések* tartalmazzák a megkeresések számát is, amelyet a *Jelentések* elkészítésekor a **rendszergazda** közreműködésével az elektronikus iktatóprogramból állít elő és rögzít. A **elosztói szolgáltatások osztályvezetője** a részére megküldött jelentések alapján a negyedévet követő hónap 15. napjáig Társasági szinten értékeli az adatokat. A negyedéves kiértékeléseket követően a **elosztói szolgáltatások osztályvezetője** helyesbítő és / vagy megelőző tevékenységet kezdeményezhet a célok elérése, vagy a trend megváltoztatása miatt. A negyedéves kiértékelést a **elosztói szolgáltatások osztályvezetője** negyedévet követő hónap 20. napjáig az MBO-ra és a minőségirányítási és biztonságtechnikai mérnöknek továbbítja tájékoztatásul. A szükséges intézkedéseket, a határidőt és az intézkedést végrehajtó felelőst a **Elosztói Szolgáltatások Osztályvezetője** a Nem megfelelősségi lapon / vezetői *emlékeztetőben*

## EMF 05

# BEÉRKEZŐ ÉSZREVÉTELEK KEZELÉSE AZ ELOSZTÓI ENGEDÉLYESNÉL

írásban határozza meg. A jelentést átadja a megnevezett **felelősnek**, aki végrehajtja a meghatározott intézkedést. A visszaellenőrzés a következő negyedéves kiértékelés során történik meg.

A negyedéves kiértékelés a vezetői áttekintés egyik bemenő adata lesz.

A Társasághoz a tárgyév január 1-től december 31-ig tartó időszak alatt beérkezett fogyasztói észrevételekről, megkeresésekről a **elosztói szolgáltatások osztályvezetője** a MEH határozatban foglaltaknak és a **3.1. pontban** rögzített csoport lebontásnak megfelelően tárgyévet követő év március 1. –napjáig elkészíti és továbbítja a Társasági *Jelentést* a Magyar Energia Hivatal részére küldendő éves beszámoló elkészítéséért felelős munkatárs részére. Az éves beszámoló elkészítéséért felelős munkatárs a *Jelentést* az éves összefoglaló jelentésbe belefoglalja és a tárgyévet követő év március 31-ig megküldi a Magyar Energia Hivatalnak.

#### 4. FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

Feljegyzések	Megőrzésért felelős	Megőrzés ideje	Megjegyzés
Lezárt észrevételek <i>feljegyzései</i> (eredeti észrevétel, válasz levelek), adatlap, az észrevételt bizonyító <i>Feljegyzések</i>	<b>Elosztói Szolgáltatások Osztályvezetője</b>	5	-
<i>Jelentés</i> az elosztói engedélyes érkező észrevételekről	<b>Elosztói Szolgáltatások Osztályvezetője</b>	5	-



## ADATLAP

(szóbeli észrevételhez)

Egység:.....

Szolgálati hely:.....

Megkeresés időpontja:			
*Megkeresés módja:	személyesen	telefonon	
Az ügyfél / érdekelt fél neve:			
Az ügyfél / érdekelt fél címe:			
Fogyasztási hely:			
Telefonszám, amelyen visszahívható:			
A felvevő ügyintéző neve:			
A felvevő ügyintéző beosztása:			
Megkeresés tárgya:			
Azonnali intézkedés:			
*Későbbi ügyintézés szükséges:	igen	nem	

\_\_\_\_\_  
ügyintéző

\_\_\_\_\_  
ügyfél

\* A megfelelő rész bekarikázandó



.....Egység

## Jelentés az elosztói engedélyeshez érkező, érdekelt felek által tett reklamációkról, panaszokról

A megkeresés oka	Megkeresések	Reklamációk száma						Panaszok száma			Ellátott fogyasztók száma	Fajlagos jogos panasz mutató
		Telefon	Személyes	Írásbeli	Összesen	Jogos	Jogos/összesen	Összesen	Jogos	Jogos/összesen		
	db	db	db	db	db	%	db	db	%	db	db/1000 fogyasztó	
1. Mérés, leolvasás												
2. Ellátásminőség												
3. Csatlakozási díj, HFH												
4. Csatlakozó vezeték létesítésével kapcsolatos												
5. Szerződészegés												
6. Kikapcsolás												
7. Egyéb (elosztói)												
8. Összesen												