

Panaszkezelési Szabályzat

1. A panasz kivizsgálási eljárás folyamata

- panasz fogadása
- adatgyűjtés, Szolgáltatói kapcsolatfelvétel és vizsgálat, illetve szükség szerint ellenőrzés
- választervezet elkészítése
- a Szolgáltató felé havi rendszerességgel tapasztalati összefoglaló készítése az ellenőrzések és a panaszok alapján, a válaszok elemzése, értékelés
- Szolgáltató oktatási tematikájához alapadatok szolgáltatása

1.1 A panaszok fogadása

A panaszokat a Megrendelő Ügyfélszolgálat fogadja. Megrendelő a panaszt tárgyatól függően iktatórendszeren keresztül, vizsgálati határidő megjelölésével továbbküldi a Szolgáltatónak. A menetrendtől való eltérő közlekedésre, az átszállási kapcsolatok meghíúsulására, stb. vonatkozó bejelentéseket a Megrendelő saját hatáskörben vizsgálja ki.

1.2 A panaszok kivizsgálása.

A Szolgáltató köteles kivizsgálni a tevékenységével kapcsolatosan beérkezett utaspanaszokat legfeljebb 15 napon belül. A vizsgálat alapján a Szolgáltató köteles a vizsgálat eredményét és az utaspanasz választervezetét a Megrendelőnek 20 napon belül eljuttatni. A válasz mellé szükség szerint olyan dokumentumok másolatát is csatolnia kell, amelyek alapján a válasz helyességének ellenőrzése elvégezhető, illetve amelyek állításait alátámasztják.

Amennyiben a Szolgáltató megalapozottan nem ismeri el az utaspanasz jogosságát, az észrevételt és az esetlegesen csatolt dokumentumokat „nem elismert észrevétel” rájegyzéssel kell megküldenie.

Megrendelő a vizsgálat módszertanát és megállapításait nem köteles elfogadni, kiegészítő vizsgálatot kérhet, illetve a Szolgáltató értesítése mellett a vizsgálat megállapításait kiegészítheti, illetve módosíthatja. Jelentős nézetkülönbség esetén a Megrendelő saját érdekkörébe vonhatja a vizsgálatot. A vizsgálat lezárását követően a Megrendelő küldi ki a panaszosnak a válaszlevelet.

1.3 A panaszvizsgálathoz szükséges adatgyűjtés.

A Szolgáltató felel azért, hogy a Megrendelő rendelkezésére bocsátott adatok a valóságnak megfeleljenek.

Szolgáltató köteles a rendelkezésére álló minden bizonyítási eszközt (pl.: munkavállalója meghallgatásának jegyzőkönyvét, egyéb okirati bizonyítékokat, tanúvallomásokat, szembesítések eredményeit, stb.) felhasználni, hogy a panasz tényállását minél pontosabban és részletesebben feltárja.

Szolgáltató köteles a panaszvizsgálattal összefüggő ügyintézéshez kontakt-munkatársakat kijelölni.

A vizsgálatot végző felelőssége, hogy a tudomására jutott információkat, különös tekintettel a személyes adatokra, nem adhatja át harmadik, illetve jogosulatlan félnek. Az adatokba, adatbázisokba történő betekintés, csak a panasz megválaszolásához szükséges mértékben lehetséges, kivéve azon eseteket, amikor a Megrendelő célzott, részletes ellenőrzést rendel el.

1.4 A rögzített hanganyagok lekérésével kapcsolatos eljárásrend

Szolgáltató panaszvizsgáló munkatársa a Megrendelőtől írásban megkéri a panasz vagy észrevétel kivizsgálásához szükséges hanganyag rendelkezésre bocsátását. A kérést úgy kell megfogalmazni, hogy az egyértelmű időintervallum, az érintett viszonylatok megjelölésre kerüljenek, rögzítve a vizsgálat célját. A visszahallgatás a Megrendelő engedélyéhez kötött.

Az adatkezelésre, adattovábbításra a — törvényi előírásokon túl — a Megrendelő Adatvédelmi Szabályzata az irányadó. Az adatbiztonság érdekében a Megrendelő technikai eszközén keresztül történik a beszélgetés visszahallgatása, amelyen jelen lehet a Szolgáltató munkatársa is. A visszahallgatás tartalmáról a Megrendelő tájékoztatja a Szolgáltatót, annak tartalmát írásban igény esetén kivonatolja.

A hangfelvételek továbbítására csak az adatbiztonsági elvek betartásával, különösen indokolt esetben kerülhet sor.

1.5 Szolgáltató által üzemeltetett viszonylatok, a Szolgáltató üzemeltetésében lévő autóbuszok és azok autóbuszvezetőinek ellenőrzése a panasz kivizsgálása érdekében és keretében

A megalapozott válaszadáshoz és az esetleges beavatkozási, cselekvési pontok meghatározásához a Megrendelő kezdeményezheti helyszíni ellenőrzés végzését.

Az ellenőrzésnek a következőket kell tartalmaznia:

- a panaszban foglaltakból következő, konkrét ellenőrzési feladat meghatározása, a bejelentő által sérelmezett szolgáltatási elem körülírásával (pl. a 2xy vonalszámú autóbuszok az wz megállóhelynél rendszeresen később előbb indulnak, stb.)
- az ellenőrzés elvégzésének módjára vonatkozó javaslatok, így azok időpontja(i) / időtartama, helyszíne, iránya, a kivitelezés módjával összefüggő egyéb javaslatok (pl. nyílt vagy rejtett módon történjen az ellenőrzés), a javasolt határidő, illetve a válaszadás határideje, mint fontos, az ellenőrzés kiírását befolyásoló tényező.

1.6 A panaszbejelentések, az ellenőrzések eredményeinek összefoglalója

A jogos minősítésű panasz bejelentéseket, valamint a megalapozott szabálytalanságokra vonatkozó visszaellenőrzési jelentéseket Megrendelő a jelen Szerződés 10. sz. mellékletében a szolgáltatás minőségi követelmény rendszerének hatékony működtetése céljából 2 (kettő) havonta megküldi Szolgáltató részére.

Az összefoglaló tartalmazhat döntési és cselekvési pontokat, elsősorban javaslati jelleggel. A Szolgáltató az egyes döntési és cselekvési pontok kapcsán, 10 napon belül választ küld a Megrendelő részére.

Példák a döntési és cselekvési pontokra:

- számú ellenőrzés(ek) tapasztalatai alapján az ABG-123, DEF-456, stb. frsz-ú autóbuszok homlok és oldal kijelzői nem megfelelően működnek. A Szolgáltató mit tud tenni a pontosság javítása érdekében?
- számú ellenőrzés(ek) tapasztalatai alapján a xy viszonylaton rendszeresen a 3-4 perccel korábbi indulások. Mi ennek az oka?
- panaszvizsgálat kapcsán derült fény arra, hogy az xy viszonylaton a délutáni órákban rendszeresen a késések a WZ utca felé. A Szolgáltató autóbuszvezetői szerint a viszonylat melyik pontján áll elő a késés, mi okozza azt (jelzőlámpa, torlódás stb.), van-e javaslat forgalomtechnikai vagy egyéb beavatkozásra?

A Szolgáltató válaszában szintén tehet javaslatokat a napi üzemeltetés finomhangolására, a jelentkező menetrendi vagy forgalomtechnikai problémák orvoslására. A Megrendelő e felvetésekre ugyancsak 10 napos határidővel köteles válaszolni.