

ELŐTERJESZTÉS

A Képviselő-testület 2008. november 20-i nyilvános ülésére

- Tárgy: Tapolca városban működő közszolgáltatók és közüzemek ügyfélfogadási rendszere.
- Előadó: Ács János polgármester
- Előkészítette: Önkormányzati és Gazdálkodási Iroda
Benczik Zsolt irodavezető
Emódi Sándorné vezető-főtanácsos
- Megtárgyalja: Ügyrendi Bizottság

TISZTELT KÉPVISELŐ-TESTÜLET!

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. §-a alapján a közüzemi, a pénzügyi és nyugdíjpénztári, a biztosítási, valamint a távközlési szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetek a fogyasztói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, a fogyasztók tájékoztatására az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot kötelesek működtetni. Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a gazdálkodó szervezet úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy a fogyasztói érdekek ne sérüljenek. Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

A törvény értelmező rendelkezése szerint a közüzemi szolgáltatások körébe beletartozik a villamosenergia-, gáz-, hő-, víz-, szennyvíz-, és hulladékkezelési, köztisztasági és a közcélú távbeszélő szolgáltatás.

Tapolca városban valamennyi közszolgáltató és közműszolgáltató működik, egymástól a legtöbb esetben eltérő ügyfélfogadási renddel és ügyfélszolgálati rendszerrel. A városban telephellyel rendelkező közszolgáltatók és közműszolgáltatók nemcsak a városban, hanem a kistérség összes településén is végeznek szolgáltatásokat. Az eltérő ügyfélfogadási rend a szolgáltatást igénybevevők számára az ügyek intézését rendkívül megnehezíti és meghosszabbítja, az egymástól eltérő szolgáltatási rendszerek használata nem minden ügyfél számára egyértelmű, nehézkes. Tapasztalataink és az ügyfelektől kapott visszajelzések alapján a szolgáltatóknál alkalmazott telefonos ügyintézés színvonala kritikán aluli, mivel a legtöbb esetben a hívást többszöri átkapcsolások után sem fogadják, az érdemi tájékoztatást nyújtó ügyintéző nem található, a hívás fogadása esetén a kérelemre, panaszra válasz nem érkezik stb.

Tisztelt Képviselő-testület! Tapolca Város Polgármesteri Hivatala ügyfélfogadási rendjét Tapolca Város Önkormányzat Képviselő-testülete Tapolca Város Önkormányzata Szervezet és Működési Szabályzatáról szóló 8/2007. (IV. 16.) Kt. rendeletében hagyta jóvá. A rendeletben megállapított ügyfélfogadási időn kívül az

ügyintézők minden esetben távközlési és elektronikus úton is az ügyfelek rendelkezésére állnak. Elmondható, hogy Tapolca város Polgármesteri Hivatalában az ügyfelek kiszolgálására ügyfélbarát kiszolgáló rendszer működik, az igényeknek megfelelő infrastrukturális rendszerrel.

Fentiek alapján javaslom, hogy a városban működő közszolgáltatók és közműszolgáltatók ügyfélfogadási rendjének és ügyfélszolgálati rendszerének a felülvizsgálatát, valamint átalakítását kezdeményezzük a szolgáltatók felé, hogy rugalmasabban igazodjanak a lakosság igényeihez (pl. ügyfélfogadási idő meghosszabbítása, telefonos ügyintézés és hibabejelentés egyszerűsítése stb.) figyelemmel arra is, hogy a szolgáltatást igénybe vevők egy része Tapolca város kistérségének településeiről kerül ki.

Tapolca Város Önkormányzatának Képviselő-testülete kezdeményezi továbbá, hogy mindazok a települések, amelyekben a közszolgáltatást igénybe vevő ügyfelek hasonló helyzetben vannak együttesen lépjenek fel közös erővel a kormányzat felé, és indítsanak el egyfajta összefogást, hogy a közszolgáltatók az előzőekben leírt ügyfélszolgálati tevékenységet ne degradálják. A szolgáltatást igénybe vevő fizető ügyfelek joggal várják el, hogy az általuk közüzemi számlákban a szolgáltatással együtt megfizetett ügyféltájékoztató rendszerek a mai kornak megfelelő színvonalon működjenek.

Kérem a tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztést megvitatni és döntésüket meghozni szíveskedjenek.

HATÁROZATI JAVASLAT

Tapolca Város Önkormányzat Képviselő-testülete felkéri a városban működő közszolgáltató és közműszolgáltatókat, hogy az ügyfelek színvonalas kiszolgálása érdekében ügyfélfogadási rendjüket és ügyfélszolgálati rendszerüket vizsgálják felül, illetve hangolják össze.

Felhatalmazza Tapolca Város Polgármesterét, hogy a kistérségen keresztül kezdeményezze, hogy valamennyi hasonló helyzetben lévő önkormányzat képviselő-testülete csatlakozzon a felhíváshoz, melyet fel kíván terjeszteni a törvényhozás, illetve a közszolgáltatók vezetői szintjére.

Határidő: 2008. december 31.

Felelős: Ács János polgármester

Tapolca, 2008. november 12.

Ács János s.k.
polgármester