

**Havik Endre Úr****részére**E-mail: [kmt+request-12082-23d97186@kimittud.org](mailto:kmt+request-12082-23d97186@kimittud.org)Tárgy: *közérdekű adatigénylés ügyfélszolgálati munkatársak munkavégzésére vonatkozó szabályok*

Budapest, 2019. január 15.

**Tisztelt Havik Endre Úr!**

Társaságunkhoz 2019. január 03-án érkezett elektronikus levelében az alábbi közérdekű adatigénylést terjesztette elő (idézet leveléből):

*„Kérem, szíveskedjen elektronikus másolatban megküldeni részemre az ügyfélszolgálati munkatársak munkavégzésére vonatkozó szabályzatokat.”*

Tájékoztatom, hogy az ügyfélszolgálati munkatársak tevékenységét, munkavégzési szabályait az egyes munkavállalók munkaköri leírásai tartalmazzák. A munkaköri leírás a munkáltató és a munkavállaló között létrejött szerződés melléklete. A nem vezető beosztású munkavállalók munkaszerződése és annak melléklete nem tartozik a közérdekű adat fogalma alá, legfőképp nem a közérdekből nyilvános személyes adat fogalma alá. Azonban kérésének eleget téve, az alábbiakban az egyik ügyfélszolgálati munkatársunk munkaköri leírásának szó szerinti kivonatát olvashatja, annak is az Ön által igényelt információra vonatkozó részét.

Tájékoztatom, hogy az ügyfélszolgálati ügyintézők munkavégzésére vonatkozó szabályzatot nem tudom Önnek megküldeni, tekintettel arra, hogy az ügyintézők munkavégzésére vonatkozó szabályokat Társaságunknál nem szabályzatok, hanem az adott dolgozóra vonatkozó – személyre szabott – munkaköri leírások tartalmazzák, melyeket a munkavállaló és a munkáltatói jogkört gyakorló ügyvezető ír alá a kinevezési okirattal egyidőben.

A parkolási ügyfélszolgálaton dolgozó ügyintéző felelős:

A munkakörében szereplő, illetve a rábízott feladatok pontos és határidőben történő elkészítéséért, a hivatali titkok megtartásáért.

A munkakör ellátásához használt számítógépen tárolt adatok, programok tartalmáért, használatáért, az Adatvédelmi és Szerzői jogi törvényekben foglaltak betartásáért.

Fő feladatai:

Személyesen, elektronikus, vagy levélpostai úton beérkező

- az állampolgári, vagy szervezetek által a parkolási divízióhoz érkező bejelentéseket
- az észrevételeket,
- a kérdéseket,

és egyéb beérkező, a szervezet munkájával összefüggő megkereséseket napi munkarendben, munkaidejében

- fogadja,
- ügyintézi,
- rendszerezi, archiválja,

és azokról igény szerint feletteseinek jelentést készít, vagy jelentést továbbít. Beérkező segítség-vagy tájékoztatáskérés esetén a rendelkezésre álló és kiadható információt az érintett magánszemélyeknek, vagy szervezeteknek a lehetséges legteljesebb körű tájékoztatással megadja.

Feladatai közé tartozik továbbá:

- a hatékony és szakszerű munkavégzéshez szükséges ismeretek bővítése,
- a szervezet munkájával kapcsolatos szabályok, rendeletek ismerete,
- a jogszabályoknak megfelelő ügyintézés,
- ügyfél tájékoztatása a követeléskezeléssel megbízott munkatársaktól beszerzett információ alapján.

A parkolási ügyfélszolgálati ügyintéző az Ügyfelek rendelkezésére áll az alábbi témakörökben:

- A Parkolási Divízió tevékenysége
- a Parkolási Divízió feladatkörébe tartozó eljárások a Divízió feladatkörével kapcsolatos intézkedést érintő kérdések.

Vizsgálatot vagy érdemi döntést nem igénylő ügyekben tájékoztatással szolgál, kapcsolatot tart az ügyfelekkel.

Kötelezettsége:

- A parkolási ügyfélszolgálati ügyintéző tájékozottságával, szakszerű információival, korrekt és udvarias viselkedésével köteles a szervezet jó hírnevét megtartani és öregbíteni.

- A parkolási ügyfélszolgálati ügyintéző minden esetben törekszik a gyors és pontos munkára, a munkáltató érintett szervezeteinek időbeni és pontos tájékoztatására, Megválaszolja a kompetenciájába tartozó e-maileket, ill. továbbítja az illetékesek felé,
- Az elektronikus levélben, postai úton vagy személyesen érkezett parkolási panaszokat elbírálja és megválaszolja,
- Az elfogadott ügyfélpanaszokhoz kapcsolódó parkolási eseteket sztomózza, és a parkolási nyilvántartó programon átvezeti.

Továbbá tájékoztatom, hogy Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzat Képviselő-testülete által elfogadott, 28/2014 (XI.18.) számú átláthatósági rendelete alapján, a Zuglói Közbiztonsági non-profit Kft.-t, mint az Önkormányzat tulajdonában álló gazdasági társaságot, általános közzétételi kötelezettség terheli. Az átláthatósági rendelet, a hatálya alá tartozó szervezetek vonatkozásában előírja, hogy vagy a saját honlapjukon vagy a [www.zuglo.hu](http://www.zuglo.hu) weboldalon tegyék közzé a dokumentumokat.

Társaságunk fenti kötelezettségének a [www.zknk.hu](http://www.zknk.hu) honlapon tesz eleget a közérdekű adatok lapfűl alatt.

Üdvözlettel:



Kovács-Csincsák László

ügyvezető

Zuglói Közbiztonsági  
Non-Profit KFT ©  
1145 Budapest, Laky Adolf u. 36  
Adószám: 23084454-2-42  
Cégjegyzékszám: Cg: 01-09-050117