00143

MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉS

mely létrejött *egyrészről* a **Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzata** (székhelye: 1113 Budapest, Bocskai út 39-41; törzskönyvi azonosító száma /PIR/: 735748; adószáma: 15735746-2-43; államháztartási egyedi azonosítója (ÁHTI): 745301; képviseli: dr. Hoffmann Tamás polgármester) mint Megbízó (a továbbiakban: **Megbízó**)

míg *másrészről* a **Józsefvárosi Közterület-felügyelet** Budapest, 1084. Német utca 17-19, cégj. szám:508342 ; képviseli:BIÁL CSABA igazgató) mint Megbízott (a továbbiakban: **Megbízott**), együttes említésük esetén Felek között alulírott napon az alábbi feltételek mellett:

I. Preambulum

1. / A szerződő Felek rögzítik, hogy a feladatellátásért felelős szerv az önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 8. § (4) bekezdésében meghatározott közfeladat ellátásáról, azaz a helyi közutakon, a helyi önkormányzat tulajdonában álló közforgalom elöl el nem zárt magánutakon, valamint tereken, parkokban és egyéb közterületeken közúti járművel történő várakozás (parkolás) biztosításáról a jelen szerződésben meghatározott feltételek mellett gondoskodik.

2./ A Megbízott kijelenti, hogy megfelelő infrastrukturális és szakmai feltételekkel rendelkezik a parkolási tevékenységgel kapcsolatosan jogszabályban meghatározottak szerint ellátandó személyes („front office") ügyfélszolgálat terén, ennél fogva jelen szerződés teljesítésére hajlandó, és egyben képes is.

4./ A Megbízott kijelenti, hogy komoly tapasztalattal rendelkezik a parkolás-üzemeltetési szolgáltatások, különösen az ezzel kapcsolatosan kötelezően ellátandó ügyfélszolgálat működtetése terén, továbbá rendelkezik az ügyfélszolgálati feladatok jogszabályban meghatározottak szerinti ellátásához szükséges szakmai ismeretekkel és eszközökkel, megfelelően felkészített és kiképzett személyi állománnyal is.

5./ A Felek szóbeli tárgyalásaik és előzetes közösen megtárgyalt és kialakított díjkalkuláció alapján, gazdasági érdekeik kölcsönös előmozdítása céljából szerződést kötnek jelen szerződés rendelkezései szerint.

II. A Megbízás tárgya

1./ A Megbízó megbízza a Megbízottat, hogy az általa a Budapest Főváros XI. kerület közigazgatási területén (a terület és a parkolóhelyek számának pontos megjelölése az 1. számú mellékletben található) ellátandó parkolás-üzemeltetési szolgáltatás ún. „front office" ügyfélszolgáltatási feladatait ellássa, a jelen szerződés 2. számú mellékletét képező munkafolyamatleírásban részletezett módon, és az alábbi tartalommal:

- ügyfelek fogadása, felvilágosítása;
- panaszok felvétele, iktatása, szkennelése;
- a 30/2010. (VI. 4.) Budapest Főváros közgyűlésének rendelete alapján elfogadható panaszok azonnali elbírálása, és visszaigazolása az ügyfélnek;
- pénztár működtetése;
- postai úton érkezett levelek iktatása a rendszerben;
- hibajelentések fogadása;
- statisztikák, jelentések fogadása;
- városrendészeti hozzájárulások változásainak karbantartása;
- kapcsolattartás a háttér ügyfélszolgálattal
- naprakész pénzügyi adatok egyeztetése szükség szerint.

2./A Megbízott jelen szerződés aláírásával a megbízást elfogadja, egyben tanúsítja, hogy a tevékenységhez megkívánt szakmai ismeretek rendelkezésére állnak, továbbá rendelkezik a megbízási szerződés ellátásához szükséges személyi, anyagi és technikai feltételekkel.

3./A Megbízott az ügyfél-szolgáltatási tevékenységét a 1084. Budapest Német utca 17-19. szám alatti ügyfélszolgálati irodában látja el. Az ügyfélszolgálati iroda címének, illetve nyitva tartásának változása esetén a Megbízott köteles a változásról, legalább azt megelőző nyolcadik napig a Megbízót tájékoztatni, és egyben helyben szokásos módon azt az ügyfelek számára is meghirdetni akként, hogy a Megbízó működési területén lehetséges ügyfelek is tudomást szerezhessenek arról.

III. A Felek jogai és kötelességei

1./Felek rögzítik, hogy a megbízás elkezdésének napjáig a Megbízó köteles a Megbízott feladatainak teljesítéséhez szükséges programot (Session Base) telepíteni, informatikai rendszerhez való távoli hozzáférést biztosítani a Megbízott által megjelölt számítógépeken, valamint a használatukra a Megbízottat erre megfelelően betanítani, és egy héten keresztül folyamatos, személyes jelenléttel biztosított használati segítséget (support) nyújtani.

A program működéséhez, illetve az informatikai rendszerhez való távoli hozzáféréshez szükséges hardver folyamatos biztosítása a Megbízott feladata. A Megbízott kötelezettséget vállal arra, hogy a Megbízó érdekében kezelt adatokat a saját tevékenységének adataitól ellenőrizhető módon elkülönítve tárolja, és továbbítja, illetve kezeli, és ennek során gondoskodik a mindenkori adatvédelmi szabályok érvényesüléséről.

2./ Felek rögzítik, hogy a Megbízott személyes feladatellátásra kötelezett. Ennek értelmében csak a Megbízott gazdasági társaság megfelelő szakértelemmel rendelkező, erre kiképzett alkalmazottai járhatnak el a megbízás teljesítése során. A Megbízott köteles nyilvántartani azon alkalmazottainak adatait, akik a Megbízó érdekében az általa rendelkezésre bocsátott személyes adatokat kezelik, és felelős ennek nyilvántartásnak naprakészen tartásáról.

3./ A Megbízott a megbízás keretei között harmadik személy közreműködését csak a Megbízó előzetes engedélyével veheti igénybe. Harmadik személy közreműködésének jogszerű igénybevétele esetén, a harmadik személy tevékenységéért Megbízott úgy köteles helytállni

Megbízóval szemben, mintha Megbízott személyesen járt volna el, míg harmadik személy közreműködésének jogtalan igénybevétele esetén felel minden olyan kárért, amely e nélkül nem következett volna be.

4./A Megbízó jelen szerződés fennállása alatt írásban tájékoztatja Megbízottat minden olyan tényről, adatról, körülményről, melyek ismerete jelen megbízás eredményes teljesítéséhez szükséges. Haladéktalan intézkedést igénylő, vagy kisebb jelentőségű ügyben a szóban (rövid úton) való tájékoztatás is megfelelő, azonban erről haladéktalanul emlékezettőt tartozik felvenni, és azt a Megbízónak megküldeni.

IV. Megbízási díj

1./ Felek rögzítik, hogy a megbízás ellátásáért Megbízottat a megbízási szerződés jelen része szerint illeti meg megbízási díj

2./ Megbízottat jelen szerződés szerinti tevékenysége ellátásáért havi,950000-Ft+ÁFA, azaz kilencszázötvenezer forint +ÁFA összegű megbízási díj illeti meg. Az ÁFA a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően kerül kiszámításra.

3./Megbízó a megbízási díját a tárgyhót követően, a következő hó 5. napjáig állít ki alakilag és tartalmilag kifogástalan, 30 napos fizetési haladékot engedő számla ellenében érvényesítheti, amelyet a Megbízó a Megbízott által megadott, Magyarországi Volksbank Zrt-nél vezetett 14100309-92112249-01000001 számú bankszámlájára történő átutalással teljesít.

4./Megbízó köteles teljesítésigazolást a tárgyhónap utolsó napját követő első munkanapon kiállítani Megbízott részére, vagy a teljesítésigazolás kiállításának megtagadásáról – az ok és a hiba indoklással is ellátott megjelölésével – írásban nyilatkozni. Amennyiben Megbízó a jelen pontban meghatározott kötelezettségének nem tesz eleget, annyiban jogosult Megbízott a számlát részére teljesítésigazolás hiányában is benyújtani.

5./Megbízott a jelen szerződés szerinti tevékenysége ellátása körében felmerült költségei megtérítésére nem jogosult, e költségeket a Felek úgy tekintik, hogy azt a jelen szerződésben kikötött megbízási díj átalányjelleggel fedezi.

6./Amennyiben Megbízó fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, úgy a Megbízott a Ptk.301/A. § (2) bekezdésében meghatározott mértékű késedelmi kamatra jogosult, amiről ismételten számlát kiállítani jogosult tartozik, ebben azonban csak 8 napos fizetési haladékot kell engedjen.

V. A megbízás időbeli hatálya, és megszüntetésének szabályai

1./ A Felek jelen szerződést 2013.február 16. napjától 2013. május 31. napjáig tartó határozott időtartamra kötik.

2./ A Felek a jogviszony határozott és rövid időtartamára tekintettel a szerződés jog- és szerződésszerű rendes felmondással történő megszüntetésének lehetőségét kizárják, egyben tudomásul veszik, hogy ezen rendelkezés megsértése esetén a szerződést rendes felmondással (vagy jogtalannak bizonyuló rendkívüli felmondással) felmondja, kártérítési kötelezettsége keletkezik a másik féllel szemben.

3./Bármelyik fél jogosult a másik félhez intézett írásos nyilatkozatával a szerződést egyoldalúan azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a másik fél súlyos szerződésszegést követ el, és azt írásbeli felszólításra, megfelelő határidő alatt nem orvosolja. Amennyiben a szerződésszegés jellegéből következően az nem orvosolható, akkor az írásos felszólítás mellőzhető.

VI. Kapcsolattartás, együttműködési, értesítési szabályok

1./A Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos jogaik gyakorlása és kötelezettségeik teljesítése során mindenkor egymással együttműködve, kölcsönös egyeztetés alapján járnak el.

2./A Felek a jelen szerződés hatályba lépését követően bekövetkező, személyüket, jogállásukat, illetőleg a szerződés teljesítését érintő minden változásról (ideértve különösen, ha a Megbízottal szemben csőd-, felszámolási-, vagy végelszámolási eljárás, vagy ha Megbízóval szemben adósságrendezési eljárás indul) a másik felet haladéktalanul írásban értesíteni köteles. E kötelezettség elmulasztásából eredő mindennemű kár a mulasztó felet terheli.

3./A jelen szerződés teljesítése során a Felek nevében kapcsolattartásra jogosult és a teljesítésért felelős személyek, valamint elérhetőségeik az alábbiak:

a Megbízó nevében kapcsolattartásra jogosult:

Név: Büki László városüzemeltetési igazgató
Levelezési cím: 1113 Budapest, Bocskai út 39-41.
Fax: +36 1 3811-308
E-mail: buki.laszlo@ujbuda.hu
Telefon: +36 3724-511

a Megbízott nevében kapcsolattartásra jogosult:

Név: Biál Csaba igazgató
Levelezési cím: 1084. Budapest, Német utca 17-19.
Fax: 06-1-314-6563
E-mail: igazgato@jkf.hu
Telefon: 06-20-957-9700

4./A Felek a kapcsolattartásra a fentebb jelzett személyek helyett bármikor más személyeket jelölhetnek meg, melyről a másik felet a változást megelőzően két munkanappal írásban értesíteni kötelesek.

5./A Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatosan a másik fél részére címzett mindennemű értesítés és közlés akkor tekintendő kézbesítettnek, ha az írásban, a Felek fent meghatározott címére személyes kézbesítéssel, (tértivevénnyel kísért) ajánlott levélben, telefaxon vagy visszaigazolt e-mail üzenet útján történik.

5.1./ A kézbesítés időpontja:

- a személyes kézbesítés esetén az átvétel napja;
- tértivevényes ajánlott küldemény esetén a tértivevényen feltüntetett időpont;
- telefax esetén – ha az adatátvitel munkanapon 16.00 óra előtt történik – a sikeres adatátvitel visszaigazolásául szolgáló dokumentum kézhezvételének időpontja, egyéb esetben a továbbítást követő első munkanap 8.00 órakor;
- e-mail üzenet esetén – ha munkanapon 16.00 óra előtt megérkezik – az üzenet
- címzett félhez való megérkezésének időpontja, egyéb esetben a továbbítást követő első munkanap 8.00 órakor.

5.2./ A Felek a postai küldeményt a feladástól számított ötödik munkanapon kézbesítettnek tekintik, amennyiben az „ismeretlen", „elköltözött", „nem kereste", vagy „nem fogadta el" jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz.

5.3./ A Felek kötelesek gondoskodni arról, hogy e-mail-ben történő értesítés esetén a címzett fél levelező rendszere automatikus visszaigazolást küldjön az e-mail üzenet címzett számítógépén történő megjelenítéséről, illetve annak időpontjáról, amennyiben azt az e-mail üzenetet küldő fél kezdeményezte. Ha a visszaigazolást a küldő fél kezdeményezte, azonban visszaigazolás 2 munkanapon belül nem érkezik, az e-mail üzenetet a küldő köteles a címzettel telefonon egyeztetni az üzenet megküldésének tényéről, és a szükséghez képest az üzenetet újra megküldeni és annak megérkeztéről olvasási visszaigazolást kérni. Ha az ismételt megküldés olvasási visszaigazolása a megküldés napján nem érkezik meg, akkor az értesítést egyéb úton kell megküldeni. A címzett szerződésben meghatározott címére elektronikus úton történő kézbesítésnél a feladó nem vizsgálja a címzett hozzáférési jogosultságát, ez kizárólag a címzett felelősségi körébe tartozik.

6./ A Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződéssel létrejött jogviszonnyal kapcsolatban felmerülő vitás kérdésekben elsődlegesen peren kívüli tárgyalás útján kívánnak egyezségre jutni, csak ennek eredménytelensége esetén vesznek igénybe bírósági utat, aminek esetére a helyi bíróságok hatáskörébe tartozó jogviták elbírálására kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos hatáskörét.

VII. Titoktartás

1./ A Felek jelen szerződés teljesítése során tudomásukra jutott információkat mind a szerződés hatályban léte alatt, mind pedig a szerződés megszűnése után kötelesek üzleti titokként kezelni, s azokat a másik fél hozzájárulása nélkül senkinek nem adhatják ki, illetve azokat saját üzleti tevékenységük során saját vagy más – a másik fél kivételével – céljaira nem használhatják fel,

kivéve amennyiben az adott információra jogszabály vagy hatósági rendelkezés a közérdekű adatként történő kezelést írja elő.

2./A Felek kötelezik magukat, hogy a megszerzett információkat csak a jelen szerződés alapján keletkezett jogaik érvényesítése és kötelezettségeik teljesítése érdekében használják. Ezt meghaladó mértékben vagy módon történő felhasználás és a harmadik személyek részére történő közlés feltétele, hogy ahhoz minden esetben a másik fél előzetes, írásbeli hozzájárulását adja. Ez alól kivételt képez a jelen szerződés létének
ténye, amennyiben annak nyilvánosságra hozatala bármelyik fél üzleti érdekét szolgálja.

3./ A fenti titoktartásra vonatkozó rendelkezések nem vonatkoznak azokra az információkra, amelyek:

- a nyilvánosság szükséges mértékű tájékoztatását szolgálják, illetve amelyek jellegéről a Felek előre megállapodtak és azok nem tartalmaznak olyan konkrét adatokat vagy részleteket, melyek nyilvánosságra hozatala hátrányosan érintené valamelyik Fél érdekeit;

- a nyilvánosságra hozó Félnek már a Jelen Szerződés aláírását megelőzően is a birtokában voltak, vagy amelyeknek az aláírást követően hivatalosan, szükségszerűségből jutott birtokába;

- nyilvánosságra hozatalát jogszabály követeli meg, de csak olyan mértékben, amilyen mértékben a nyilvánosságra hozatal az adott jogszabályi rendelkezés teljesítéséhez feltétlenül szükséges.

4. /A titoktartási kötelezettség megszegéséből eredő kárért a Felek teljes anyagi felelősséggel tartoznak.

VIII. Záró rendelkezések

1./ A Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés valamely rendelkezésének érvénytelensége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti, kivéve, ha az érvénytelen rendelkezés nélkül a szerződést a Felek nem kötötték volna meg. Ez esetben a Felek az érvénytelen rendelkezést olyan rendelkezéssel helyettesítik, mely annak céljához a legközelebb áll.

2./ A jelen szerződéshez csatolt mellékletek a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik

3./ A Felek nevében jelen szerződést aláíró képviselők kijelentik, hogy a gazdálkodó szervezet képviseletére jogszabály, illetve társasági szerződés alapján jogosultak. A Felek nevében eljáró személyek kijelentik, hogy egymás aláírási jogosultságáról kölcsönösen meggyőződtek.

4./ A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, továbbá a jelen szerződés megkötése idején hatályban lévő egyéb magyar jogszabályok rendelkezései megfelelően irányadók.

5./ A Felek kijelentik, hogy a jelen szerződést – annak elolvasása és értelmezése után – mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag aláírják.

Budapest, 2013. február 11.

.....
Megbízott
Biál Csaba igazgató

Budapest, 2013. február 11.

.....
Megbízó
Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzata
képv: Dr. Hoffmann Tamás polgármester

Ellenjegyzések:

Alulírott dr. Horti István, mint Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Polgármesteri Hivatalának jegyzője jelen okiratot ellenjegyzem 2013. 03... hó 08 napján

Alulírott Soltész Erika, mint Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Pénzügyi és Költségvetési Igazgatóságának igazgatója a pénzügyi ellenjegyzést a szerződésre kiadom 2013. .....hó .... napján

2013 MÁRC 0 5.

Mellékletek:

1.sz. melléklet – XI. kerületi parkolási övezet határai és parkolóhelyek száma

2.sz. melléklet – front office munkafolyamatok leírása

2. számú melléklet

XI. kerület megbízásából végzett front office munkafolyamatok leírása

Megbízott a vonatkozó jogszabályok betartásával a parkolási szolgáltatást igénybe vevő gépjárművezetők tájékoztatását vállalja a Megbízó által írásban rendelkezésre bocsátott információk, és az alábbiakban leírtak alapján.

1. MUNKAFOLYAMATOK:
-a személyesen érkező ügyfelek felvilágosítása az adott üggyel kapcsolatban, a Megbízótól kapott információk alapján (figyelembe véve, hogy a már elbírált ügyek iratanyagaiba nincs betekintési lehetőség)

-a személyesen leadott panaszok rögzítése a nyilvántartó programban

-az érvényben lévő parkolási törvény és rendelet alapján elfogadható panaszok elbírálása a nyilvántartó programban, és ezek visszaigazolása az ügyfél részére

-kapcsolattartás a háttér ügyfélszolgálattal a Megbízó által biztosított elérhetőségek alapján

-az ügyfél által leadott, és egyéb úton érkezett iratanyagok heti átadása

2. PANASZKEZELÉS:
Az ügyfél által előadottak, a csatolt dokumentumok és nyilvántartó programban rögzített adatok egyeztetésével kerülnek ellenőrzésre. A jogszabályok alapján, amennyiben a panasz elfogadható, abban az esetben, a programban azonnali elbírálásra kerül sor.

A rendelet értelmében az alábbi paragrafusok kitételeiben leírtak alapján történik az azonnali elbírálás. Egyéb esetekben panaszfelvételi adatlap kitöltésére kerül sor az ügyféltől, mely csatolva van az általa igazolásként hozott iratokhoz.

30/2010. (VI. 4.) Fővárosi Közgyűlési Rendelet

6. § A várakozási övezetek területén – a 7. §-ban meghatározott kivételekkel – kizárólag az alábbi esetekben lehet várakozni:
a) jelen rendeletben meghatározott várakozási díj megfizetése ellenében,
b) lakossági várakozási hozzájárulással,
c) gazdálkodói várakozási hozzájárulás alapján a várakozási díj megfizetésével,
d) egészségügyi várakozási hozzájárulással,
e) városrendészeti behajtási-várakozási hozzájárulással,
f) a kerületi közterület-felügyeletek részére kiállított behajtási-várakozási hozzájárulással.
7. § (1) A várakozási övezetek területén, közúti várakozóhelyen a betegszállító jármű díjfizetés nélkül, külön jogszabályban meghatározott feltételekkel várakozhat.
(2) A várakozási övezetek területén, közúti várakozóhelyen a mozgásában korlátozott személyek számára kiadott parkolási igazolványok külön jogszabályban meghatározott kedvezményeit alkalmazni kell, ha a mozgásában korlátozott személy eredeti és érvényes parkolási igazolványát a gépjármű első szélvédője mögött úgy helyezték el, hogy előlapja az érvényesség és a jogosultság ellenőrzése céljából teljes egészében látható.

(3) A várakozási övezetek területén, közúti várakozóhelyen a megkülönböztető fény-és hangjelzéssel jogszerűen felszerelt jármű külön jogszabályban meghatározottak szerint várakozhat.
(4) A várakozási övezetekben, közúti várakozóhelyen a tehergépjárművek részére biztosított, áruszállítás végzésére szolgáló, egy gépjárműre érvényes, a főpolgármester által kiadott rakodótárcsa alkalmazása esetén, a 10.00 és 17.00 óra közötti időtartamon belül, legfeljebb 20 perc időtartamban nem kell várakozási díjat fizetni. A várakozás megkezdésének időpontját a rakodótárcsával jelezni kell, amelyet a gépjármű első szélvédő üvege mögött, kívülről teljes egészében jól látható módon kell elhelyezni. A rakodótárcsa jelzését a jármű eltávozása nélkül megváltoztatni tilos.
48 § (3) Amennyiben a gépjármű üzemben tartója az ellenőrzés időpontjában érvényes parkolójeggyel rendelkezett, de azt nem jelen rendelet előírásai szerint helyezte el, vagy a parkolójegy (vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetés) érvényességének kezdő időpontja és az ellenőrzés időpontja között nem telt el 5 percnél hosszabb idő, az ellenőrzés napjától számított 5 naptári napon belül a parkolás üzemeltető ügyfélszolgálati irodájában a parkolójegy bemutatható (vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetés igazolható). Amennyiben a bemutatott parkolójegy (vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetési igazolás) jelen bekezdésben foglaltaknak megfelel, a parkolás-üzemeltető a várakozási díj és pótdíj tartozást törli a nyilvántartásból. A parkolójegy bemutatás lehetőségével (vagy a mobiltelefonos parkolási díjfizetés igazolásával) naptári hónaponként legfeljebb egy alkalommal élhet a gépjármű üzemben tartója, ha a bemutatás időpontjában az adott gépjárműre nincs 30 napnál régebbi jogosulatlan parkolási esemény miatt kiszabott és nem vitatott várakozási díj és pótdíj tartozás.

A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény

15/C. § (1) Ha a jármű díjfizetési kötelezettség alá eső várakozási területen díjfizetés nélkül várakozik, vagy a kifizetett várakozási időt egy óránál rövidebb időre történt fizetés esetén 5 perccel, egy órára vagy annál hosszabb időre történt fizetés esetén legalább 15 perccel túllépi, várakozási esetenként egy órai várakozási díjat, továbbá pótdíjat kell fizetni.

Az elfogadásra kerülő panaszok esetében a csatolt dokumentumok (pl.: parkolójegy, engedély stb.) szkennelésre kerülnek egy a XI. kerület részére nyitott mappában. Ebben az esetben panaszfelvételi adatlap kitöltésére nem kerül sor. A nyilvántartó programban az elbírálást követően, az ügyfél visszakapja a fizetési felszólítást, melyre az ügyintéző a „panasz elfogadva" és a XI. kerület által rendelkezésre bocsátott cégbélyegzőjének pecsétlenyomatát elhelyezi, ellátja szignójával, és a nyilvántartó program által adott iktatószámmal a dokumentumot. Amennyiben az ügyfél ragaszkodik az írásbeli megválaszoláshoz, vagy a rendelet, törvény értelmében elutasításra kerülő, illetve kivizsgálásra váró esetekben (pl. automata hiba, nem az övezet területén parkolt) „panasz felvételi adatlap" kerül kitöltésre, a panasz elbírálása nem történik meg a helyszínen. A nyilvántartó programban a panasz felfüggesztett státuszba kerül, és a dokumentumokat lemásolva, érkeztető bélyegzővel és az ügyintéző szignójával ellátva a másolati példány kiadásra kerül az ügyfél részére.

Postai egyéb úton érkezett panaszok:

Ügyintézés nem történik, az iratok továbbításra kerülnek a Megbízó felé a személyes ügyintézés során átvett panaszokkal együtt.

Pótdíj befizetés:

Amennyiben az ügyfél rendezni kívánja tartozását, abban az esetben tájékoztatást kap a befizetés módjairól. A Megbízó által rendelkezésre bocsátott készpénz-átutalási megbízás a befizetés azonosítóval ellátva adható ki az ügyfél részére. (A Megbízó vállalja a folyamatos utánpótlást.) Egyéb befizetési mód: A pótdíj befizetésekre szolgáló bankszámlaszám megadása a Megbízó részéről, mely az ügyfelek részére kiadható. Az ügyfelek tájékoztatást kapnak az utalás módjáról, miszerint az azonosítószámot (befizető azonosítót) és a rendszámot tüntessék fel a megjegyzés rovatban. Az ügyfélszolgálaton pénztári pótdíjbefizetés nem történik.

Számlakérés:

Az ügyfelektől az eredeti bizonylatok kerülnek bekérésre (parkolójegy, feladóvevény), ami a számla kibocsátás miatt továbbítva van (heti átadással) a Megbízó felé. A bizonylatok zárt borítékban kerülnek elhelyezésre az ügyfél által ráírt számlázási névvel és címmel együtt.

Átadás-átvétel:

Az átvett iratanyagok minden hét hétfőjén - az azt megelőző hétre vonatkozóan - átvételi elismervény ellenében átadásra kerülnek a Megbízó alkalmazottjának. Irattárazás nem történik, másolat (e célból) nem készül az iratokról.

Nyitva tartás:

Hétfő: 8:00 – 11:45 és 12:30 – 18:00
Kedd: 8:00 – 12:00 és 12:30 – 16:00
Szerda: 8:00 – 11:45 és 12:30 – 18:00
Csütörtök: 8:00 – 12:00 és 12:30 – 16:00
Péntek: 8:00 – 12:00 és 12:30 – 14:00

Statisztika:

Az ügyfélszolgálaton megjelent ügyfelek darab számáról hetente összesítés készül (függetlenül attól, hogy élt-e panasszal), amely a Megbízó által megadott elérhetőségre kerül továbbításra.

Automata hiba:

A személyes bejelentések alapján az ügyfél panaszfelvételi adatlapot tölt ki, ezzel egyidejűleg az ügyfélszolgálat a megadott elérhetőségen értesíti a Megbízót az automata mielőbbi üzemképessé tétele érdekében.

Nyilvántartó program működése:

Program leállás esetén, a rendszergazda a Megbízó által megadott telefonszámon kerül értesítésre a probléma okáról. Ezekben az időszakokban azonnali panaszelbírálás nem történik. Az ügyfélszolgálat panaszfelvételi adatlapot vesz fel, és tájékoztatja az ügyfelet, hogy írásban kap választ kérelmére. A program helyreállása után felfüggesztett státusszal kerülnek felvételre az adatok a nyilvántartó rendszerbe.

Kapcsolattartás a háttér ügyfélszolgálattal:

A Megbízó által rendelkezésre bocsátott elérhetőségek, valamint a megjelölt intézkedésre jogosultak jogcíme és hatásköre alapján történik.

Mobilparkolás ügyintézése (feltöltés, regisztráció):

Nincs ezzel kapcsolatos ügyintézés, az ügyfelek az EME Zrt.-hez kerülnek átirányításra.

Parkolókártya értékesítés:

A XI. kerületben parkolókártya árusítás nem történik.

A működéshez szükséges dokumentumok:

A Megbízó vállalja, hogy az indulással egyidejűleg biztosítja az ügyfél tájékoztatásához szükséges dokumentumokat (papír és elektronikus formában is), melyek a következők:

- forgalomtechnikai terv

- automata lista

- zóna térképe (különös tekintettel arra, hogy két társaság felügyeli a díjfizetést a kerültben) megjelöléssel

- panaszfelvételi adatlap

- készpénz-átutalási megbízás

- bankszámlaszám

- telefonlista, és egyéb elérhetőségek

- hozzáférés biztosítása a nyilvántartó programhoz

- hozzáférés biztosítása az EME Zrt. közreműködésével, a MOPA és Ad-hoc rendszerben a XI. kerületi adatokhoz.

- bélyegzők

Egyéb:

Az ügyfelek korrekt tájékoztatása érdekében a Megbízó vállalja, hogy a leírtakban történő változások esetén haladéktalanul értesítést nyújt. Megfelelő tájékoztatás hiányában, az ügyfélszolgálat a meglévő adatok alapján informálja az ügyfelet. Az ilyen jellegű panaszokkal kapcsolatban a felelősség nem az ügyfélszolgálatot terheli.