



**VERESEGYHÁZ VÁROS ÖNKORMÁNYZAT
GAZDASÁGI MŰSZAKI ELLÁTÓ SZERVEZET**

2112. Veresegyház, Sport utca 4.
Telefon: (28) 585-190; Fax: (28) 586-045
E-mail: gamesz@veresegyhaz.hu



Selmeczi Balázs elnök részére
Fogyasztóvédő Alapítvány

Tárgy: [REDACTED] panaszos esete – veresegyházi Medveotthon

Tisztelt Selmeczi Balázs Úr!

Alulírott [REDACTED] mint Veresegyház Város Önkormányzat Gazdasági Műszaki Ellátó Szervezetének igazgatója, hivatkozással 2018. május 14. napján kelt elektronikus megkeresésére, a veresegyházi Medveotthon üzemeltetőjeként ezúton az alábbiakról tájékoztatom:

Megkeresését követően, [REDACTED] panaszos levelével kapcsolatban intézkedtem arról, hogy a veresegyházi Medveotthonban az ott dolgozó munkavállalók beszámoljanak az esetről.

A tárgyi esemény napján a veresegyházi Medveotthonban két pénztár működött, és abban pénztáranként egy-egy munkavállaló látta el ezirányú feladatait. A fogadóépületben működő fő pénztárban az esetet megelőzően nem sokkal került kitelepítésre olyan rendszer, amely biztosítja látogatóink számára a kártyás fizetés lehetőségét. A mobil pénztár a fő pénztártól körülbelül 6 méterre helyezkedik el, segítve ezzel a nagyszámú látogatóközönség gyorsabb és kényelmesebb bejutását. A tárgyi esemény napján technikai meghibásodás miatt a mobil pénztárban nem volt biztosított a kártyás fizetési lehetőség, a fő pénztárban azonban igen.

Munkatársaink elmondása szerint [REDACTED] panaszos megérkezésekor a mobil pénztárnál kívánta a belépőjegyet megváltani, melynek során érdeklődött arról, hogy van-e lehetőség a kártyás fizetésre. Munkatársunk tájékoztatta a hölgyet arról, hogy a mobil pénztárban erre nincs lehetőség, de kifejezetten kiemelte, hogy a fő pénztárban igen. A hölgy ekkor még nem jelezte, hogy e tény az ő nemtetszését váltaná ki és készpénzben meg is váltotta belépőjegyét. Körülbelül 5-10 perc elteltével visszament és aggályait kifejezve kérte munkatársainktól a panaszkönyvet. Munkatársaink egyező elmondása szerint a hölgyet felvilágosították arról, hogy vásárlók könyve van, azt tudják a hölgy rendelkezésére bocsátani. Ezt a panaszos nem fogadta el és kifejezetten a „Panaszkönyvet” kérte, melyet munkatársaink valóban nem tudtak neki átadni, mivel ilyen elnevezésű dokumentummal nem rendelkezünk, azonban az ugyanezt a célt szolgáló „Vásárlók könyvével” igen. Munkatársaink elmondása szerint erről a hölgyet teljes körűen tájékoztatták, azonban ő ezt felháborodott reakciók kíséretében nem vette figyelembe, majd eltávozott.

A hivatkozott panaszos levélben említettekre, miszerint munkatársaink viselkedése gúnyos, esetlegesen ironikus lett volna, sajnos nem tudunk érdemben reagálni. A dolgozók elmondása szerint ilyen jellegű megnyilvánulásuk nem volt, azonban hang és kamerafelvétel hiányában ezt sem a panaszos, sem szervezetünk nem tudja kétséget kizáróan bizonyítani.

Szervezetünk mérhetetlenül sajnálja, hogy a hölgy negatív tapasztalatokat szerzett, ilyen élmény a Medveotthonban eddig nem fordult elő, hiszen folyamatosan dolgozunk azon, hogy látogatóink elégedetten távozzanak. Az időszakos hatósági ellenőrzések is bizonyítják, hogy a veresegyházi Medveotthon működése, működtetése kifogástalan, nem volt még példa arra, hogy az medveotthont érintően bármilyen területen elmarasztaló határozat született volna.



**VERESEGYHÁZ VÁROS ÖNKORMÁNYZAT
GAZDASÁGI MŰSZAKI ELLÁTÓ SZERVEZET**

2112. Veresegyház, Sport utca 4.
Telefon: (28) 585-190; Fax: (28) 586-045
E-mail: gamesz@veresegyhaz.hu



Ettől függetlenül az eset vizsgálata során külön tájékoztattam a Medveotthonban dolgozó munkatársakat arról, hogy a látogatók fogadása során milyen irányelvek és szabályok vonatkoznak rájuk, továbbá arról is, hogy a pozitív magatartás, hozzáállás nagyban befolyásolja az intézményünkről alkotott képet. Ezen kívül, tekintettel arra, hogy a panaszos által leírt események érzékelése szubjektív és kétséget kizáróan nem bizonyítható, mint a munkáltatói jogkör gyakorlója nem kívánok az ügyvel kapcsolatban a munkavállalókkal szemben további cselekményeket fogantatosítani.

Amennyiben az ügyvel kapcsolatosan további észrevétele, kérdése van, úgy várom szíves megkeresését.

Közreműködését köszönve kérem a fentiek szíves tudomásulvételét.

Kelt: Veresegyházon, 2018. május 25. napján

Tisztelettel:




igazgató