

Tájékoztató a lakossági bejelentések kezeléséről

Hatályos: 2025. november 26.

Tisztelt Lakosok!

Az Újpesti Városgondnokság Kft. célja, hogy a bejelentéseket gyorsan, átláthatóan és egyértelmű szabályok alapján kezelje. Az alábbiakban összefoglaljuk a legfontosabb tudnivalókat.

Határidő és tájékoztatás: A bejelentések ügyintézési ideje 30 nap. Indokolt esetben ez meghosszabbítható, amelyről a bejelentőt minden esetben értesítjük.

Egy ügy - egy bejelentés: Egy bejelentésben csak egy fő téma vizsgálható. Több probléma együttes bejelentése esetén (például fakidőlés és közvilágítási hiba együtt), kizárólag az első ügyet dolgozzuk fel. A továbbiakat külön bejelentésben szükséges jelezni.

Üzemeltetési terület és illetékesség: Csak azokat az ügyeket kezeljük, amelyek az Újpesti Városgondnokság Kft. feladatai közé tartoznak. Más szervezethez tartozó ügyeket nem dolgozunk fel, és adatvédelmi okokból nem is továbbítunk.

Ismételt, lezárt ügyek: Nem kerülnek feldolgozásra azok a bejelentések, amelyek ugyanattól a bejelentőtől ugyanarra a problémára ismételten érkeznek, de az ügyet már lezártuk és nem volt megoldási lehetőség.

Kommunikáció és stílus: Kérjük, hogy bejelentéseikben tartsák meg a tiszteletteljes hangnemet. A trágár, sértő vagy fenyegető tartalmú bejelentéseket töröljük, feldolgozásukra nincs lehetőség.

Adatvédelmi szabályok: A lakossági bejelentésekben megadott személyes adatokat legfeljebb 1 évig őrizzük, majd automatikusan töröljük. Az önkormányzattól áthelyezett ügyekben az adatkezelést az önkormányzat végzi. A hatóságoktól érkező bejelentések általában nem tartalmaznak személyes adatot, így törlésük nem indokolt.

Nyilvántartás: Minden bejelentés nyilvántartási számot kap. Ennek segítségével a bejelentő bármikor érdeklődhet az ügy állásáról.

Köszönjük, hogy jelzéseikkel segítik munkánkat, és hozzájárulnak ahhoz, hogy Újpest tiszta, rendezett és biztonságos otthon maradjon mindannyiunk számára.