



Tisztelt Polgármester Asszony /Polgármester Úr!

Miután felgyorsult a koronavírus terjedése Európában, és elérte Magyarországot is, Magyarország Kormánya vészhelyzet elrendeléséről döntött, melyet 2020.03.11-én kihirdetett.

Jelen helyzetben Társaságunk elsődleges célja közösségünk minden tagjának védelme.

A járvány hazai terjedésének megakadályozása és a járvánnyal összefüggő kockázatok csökkentése érdekében Társaságunknál a törvényi kötelezettségeknek eleget téve megalakult a koronavírussal kapcsolatos munkacsoport, amely folyamatosan figyelemmel követi az eseményeket, kidolgozza és végig viszi azokat az indokolt teendőket, amelyek alkalmasak az éppen aktuális helyzet kezelésére.

A teendők meghatározásakor mérlegeljük a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás folyamatos fenntarthatóságának lehetőségeit, szem előtt tartva a közegészségügyi érdekeket, ügyfeleink, munkatársak, családjaink és Társaságunk érdekeit is.

A jelen helyzetre való tekintettel megtett és tervezett egészségügyi intézkedéseink:

- munkavállalóink pandémiás helyzetről való tájékoztatása
- munkavállalóink felkészítése, tájékoztatás az alapvető egészségügyi követelmények betartásáról
- munkavállalóink munkabiztonságának növelése érdekében fertőtlenítési lehetőségek biztosítása munkahelyen belül és munkavégzés közben
- szállítójárműveink és eszközeink folyamatos fertőtlenítése
- a pandémiás helyzet további súlyosbodása esetén egészségügyi maszkok és kesztyűk biztosítása
- a pandémiás helyzet további súlyosbodása esetén foglalkozás egészségügyi szolgálat közreműködésével antivirális szerek biztosítása

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátása:

A jelenlegi pandémiás fázis nem teszi szükségessé szolgáltatási körünk szűkítését, így Társaságaink folyamatosan, a megszokott rend szerint biztosítják a vegyes és szelektív hulladék elszállítását. Szintén változatlanul formában folytatjuk a tavaszi lomtalanítási akciónkat is.

Azonban amennyiben a koronavírusból adódó megbetegedések miatt szükségessé válik, szolgáltatási körünket szűkítjük fogjuk, illetve ürítési rendjeinkben változást eszközölünk. A változtatások bevezetését megelőzően első körben fogjuk az önkormányzatot tájékoztatni.

### Ügyfélszolgálat üzemeltetése:

Az NHSZ Kft. ügyvezetőjének a 41/2020. (III.11.) Korm. rendelettel elrendelt intézkedésekkel kapcsolatosan meghozott, és a leányvállalatok felé delegált utasításának eleget téve az NHSZ Tisza Nonprofit Kft. az általunk üzemeltetett ügyfélszolgálat működésének átalakítására kötelezett.

A kötelezésnek eleget téve az ügyfélszolgálati munkánkban 2020.03.13-tól az alábbi intézkedések lépnek életbe:

#### **ügyfélszolgálatunk látogatását meghatározatlan időre felfüggesztettük,**

ezzel együtt a Társaság székhelyére, így az ügyfélszolgálat területére a munkavállalókon kívül a belépés nem megengedett.

#### **Személyes ügyintézés helyett az alábbi elérhetőségeinken állunk rendelkezésére:**

Ügyfélszolgálatunk telefonos elérhetősége: 59/510-011

Ügyfélszolgálatunk a megszokott működési időben fogadja hívásaikat.

Telefonszolgálat működési ideje:

Kedd:	8-12
Szerda:	7-19
Péntek:	8-13

Telefax és panaszvonal (59/510-011): hétfőtől vasárnapig 0-24

Levelezési cím: NHSZ Tisza Nonprofit Kft. 5350, Tiszafüred Húszöles út 149.

E-mail cím: [info.tisza@nhsz.hu](mailto:info.tisza@nhsz.hu)

Honlapunkon szolgáltatásainkról teljes körűen tájékozódhat: [www.nhsztisza.hu](http://www.nhsztisza.hu)

Az ügyfélszolgálati munka az alábbiak szerint került átalakításra:

- személyes ügyfélszolgálat bezárásra kerül
- elsődleges kapcsolattartás az ügyfelekkel telefonon és e-mailen, azonban elsődlegesen az idős korosztály ügymenetének biztosítására postai úton is
- a levélpostai küldemények a postaátvételt követő 1. munkanapon kerülnek kibontásra és feldolgozásra, bízva az esetleges vírusfertőzés megszűnésében
- telefonon csak a hulladékgazdálkodással és a pandémiás helyzetből adódó változásokról, megtett közegészségügyi intézkedéseinkről, az ügyintézési mód megváltozásáról adható ki tájékoztatás
- telefonon személyes adatváltozás elfogadása, szerződést érintő változtatások elfogadása/rendezése a formanyomtatványok kitöltésének hiánya miatt nem megengedett, ezek az ügyek telefonon nem kerülhetnek elintézésre

