

Újranyitás a járványügyi intézkedések enyhítése után

2020.05.27.

Kedves Gyáli Lakosok,

A kijárási korlátozásokkal párhuzamosan számos szokásos tevékenység leállt, a járvány terjedését megakadályozandó magunk is korlátozni kényszerültünk szolgáltatásainkat ideiglenes jelleggel. A szabályok lazulásával azonban szeretnénk minél több halasztott munkát elvégezni, és az Önök rendelkezésére állni az alábbi témákban és részletek szerint:

1. Zöldhulladékös zsákok, zöldhulladékgyűjtés:

Az elmaradt két zsákosztási alkalmat az alábbiak szerint pótoljuk:

A két kijelölt szombati napon a nagyobb tömeg elkerülése érdekében az **UTCÁK BETŰRENDJE** szerint kettéosztva a várost:

- **2020.06.06-án szombaton 8:00-17:00 óra között** az **Ady Endre utca - Komáromi utca** (és természetesen a betűrendben közéljük eső utcák),
- **2020.06.13-án szombaton 8:00-17:00 óra között** a **Kós Károly utca - Zrínyi Miklós utca** (és természetesen a betűrendben közéljük eső utcák) ingatlantulajdonosait várjuk.

Helyszín: **Nevelési Tanácsadó épülete** (Gyál, Rákóczi F. utca 42-44.)

Ingatlanonként 50 darab emblémás zöldhulladékös zsákot adunk át.

Van lehetőség más címen lakó szerződött ingatlantulajdonosnak is elvinni a zsákokat, például rokonnak, szomszédnak. Ehhez az alábbi dokumentumok közül egyet szükséges bemutatni:

- az adott személy lakcímkártyáját vagy régi típusú személyi igazolványát,
- telefonon a lakcímkártyáról vagy a régi típusú személyi igazolványról készített fotót,
- az utolsó befizetett csekket.

Nagyon fontos:

az egészségügyi szabályokat be kell tartani, azaz

- maszk viselése kötelező
- az átadó helyiségben minden asztalnál csak egy ügyfél lehet
- a kültéri várakozásnál is be kell tartani minimálisan a 1,5 méterese fizikai távolságot.

Aki a fenti két napon valamilyen oknál fogva nem tudja átvinni a zsákokat, annak 2020.06.22-től lesz lehetősége ezt megtenni személyes ügyfélszolgálatainkon. Kérjük, figyeljék az újrainduló személyes ügyfélszolgálat működésére vonatkozó szabályokat, információkat!

A zöldhulladékgyűjtés változatlanul folytatódott az elmúlt hetekben, a kijárási korlátozás alatt is. De mivel meghiúsult a tavaszi zöldzsákosztás, ideiglenes jelleggel bármely zsákból elhozták kollégáink a kerti zöldhulladékot. Még pár hét, és ez az időszak is lassan véget ér: 2020.07.01-től a zöldhulladékot újra csak a szabályos, FCC emblémás, lebomló zsákokból vagy kötegelt formában hozzák el kollégáink alkalmanként és ingatlanonként maximum 10 zsáknyi, azaz 1 m³-nyi mennyiségben.

2. Házhöz menő lomtalanítás:

Lomtalanítási szolgáltatásunkat is újraindítjuk.

Ahogy korábban ígértük, elsőbbséget élveznek azok az ügyfelek, akik már a kijárási korlátozások előtt megrendelték a lomtalanítási szolgáltatást, de elvégezni már nem tudtuk ezt a feladatot. Ezzel a nagyjából 50 ingatlantulajdonossal felvettük kollégáink a kapcsolatot, és többségük számára 2020.05.30-án elvégezzük a szolgáltatást, illetve néhányukkal egy későbbi időpontban egyeztek meg.

Azonban 2020.06.02-től újra veszünk fel lomtalanítási igényeket. A szabályozás és az eljárás változatlan: körzetek szerinti leosztásban, a körzetek számára a gyűjtési naptárban előzőleg meghirdetett időpontok

élnék, a kapuhoz közel, de a kerítésen belülre kell kikészíteni a lomokat és így tovább. A részletes szabályok a gyűjtési naptárban, amely megtalálható a www.fcc-group.hu honlapon a közszolgáltatás menüpont gyűjtési naptár pontja alatt.

3. Ügyfélszolgálat

Mivel az **online és telefonos ügyintézés** bizonyította életképességét, hatékonyságát, és az elmúlt hónapokban nagyobb gyakorlatra tettek szert Önök és mi is, továbbra is támogatnánk, hogy keressenek meg minket ezeken a csatornákon.

Email: vevoszolgalat@fcc-group.hu Telefon: 06 29 540 265 – üzenetrögzítő is

Fontos kérés! Nagyban könnyítené a munkánkat, ha mindenki csak egyszer telefonálna. Higgyék el, amint tudunk, mindenkit vissza fogunk hívni. Sajnos sok idő elmegy fölöslegesen azzal, ha egy ügyfél akár több telefonszámról, többször telefonál, akiket a megadott számok mindegyikén visszahívnak a kollégáink, felesleges köröket futva, elveszítve így az időt, halasztva a másik ügyfél ügyintézését.

Tehát kérjük, egyszer telefonáljanak, nevüket, telefonszámukat meghagyva, jelentkezni fogunk Önöknél hamarosan.

Ha mégis **személyes ügyfélszolgálatra** lenne igény, júniustól azzal is állunk rendelkezésükre az alábbiak szerint:

Az Arany János Művelődési Házban tartott **kihelyezett ügyfélszolgálaton** 2020.06.02-től keddenként a megszokott időben, 9-11 óráig várjuk az ügyfeleket.

Időpontfoglalásra nincs lehetőség, 2020.06.22-ig itt nem osztunk zöldhulladékos zsákokat.

2020.06.23-tól a kihelyezett ügyfélszolgálaton is lesz lehetőség a hely jellegére és a rendelkezésre álló tároló területre is tekintettel korlátozott mennyiségben a zsákok átvételére.

Nagyon fontos:

az egészségügyi szabályokat be kell tartani, azaz

- maszk viselése kötelező
- az ügyintézési helyiségben minden asztalnál csak egy ügyfél lehet
- a kültéri várakozásnál is be kell tartani minimálisan a 1,5 méterese fizikai távolságot.

FCC telephelyén tartott ügyfélszolgálat is újraindul 2020.06.08-tól hétfőnként 8-20 óra közötti ügyfélfogadással. A torlódás és sorban állás elkerülése érdekében előzetes, honlapunkon a közszolgáltatás menüpont alatt történő időpontfoglalással (<https://www.fcc-group.eu/hu/magyarorszag/kozszoalgtatas/online-idopontfogl.html>) vagy telefonos bejelentkezés után ¼ órás időintervallumokban fogadjuk Önöket. Az időpontfoglalás nélkül érkezett ügyfeleket csak akkor tudjuk kiszolgálni, ha éppen nincsen időpontra érkezett másik ügyfél.

Zöldhulladékos zsákot itt is csak 2020.06.22-től tudunk átadni.

Nagyon fontos:

az egészségügyi szabályokat be kell tartani, azaz

- maszk viselése kötelező
- az ügyintézési helyiségben minden asztalnál csak egy ügyfél lehet
- a kültéri várakozásnál is be kell tartani minimálisan a 1,5 méterese fizikai távolságot.