

CITY TAXI FUVARSZERVEZŐ SZÖVETKEZET

Szervezeti- és Működési Szabályzata

Jelen dokumentum célja, hogy szabályozza a City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet (a továbbiakban: Szövetkezet) szervezeti egységeinek felépítését, az egyes egységek által végzett tevékenységeket, valamint az egységek feladat- és hatáskörét.

A Szövetkezet testületi szervei

A közgyűlés

1. A közgyűlés hatásköre

A szövetkezet legfőbb önkormányzati szerve a közgyűlés. A közgyűlés a tagok összességéből áll. A közgyűlés hatáskörére, összehívására és napirendjének megállapítására az Alapszabályban írtak irányadóak. A közgyűlés hatáskörébe tartozik:

- a) az alapszabály módosítása;
- b) az Igazgatóság elnökének és tagjainak, a Felügyelő Bizottság elnökének és tagjainak, valamint a Reklamációs és Etikai Bizottság elnökének és tagjainak megválasztása, valamint ezek visszahívása, tiszteletdíjuk megállapítása;
- c) a könyvvizsgáló megválasztása, visszahívása, díjazásának megállapítása;
- d) a Szövetkezet vagyona egy részének közösségi alappá történő minősítése, valamint döntés a közösségi alap felhasználásának főbb elveiről;
- e) a számviteli törvény szerinti beszámoló elfogadása, döntés az adózott eredmény felhasználásáról;
- f) tag kizárása, a tagot kizáró igazgatósági határozat felülvizsgálata;
- g) döntés a Szövetkezet vezető tisztségviselője elleni kártérítési per megindításáról;
- h) döntés szövetkezeti szövetségbe történő belépésről, illetőleg az abból történő kilépésről;
- i) döntés a Szövetkezet egyesüléséről, szétválásáról, gazdasági társasággá történő átalakulásáról, valamint jogutód nélküli megszűnéséről;
- j) döntés a csődeljárás iránti kérelem benyújtásáról, valamint csődegyezség jóváhagyásáról;
- k) döntés a Szövetkezet felszámolásának kezdeményezéséről, valamint a felszámolási eljárás során kötött egyezség jóváhagyásáról;
- l) döntés a befektető taggal kötött, a befektető tagi jogviszony megszűnése esetére vonatkozó elszámolás időpontjára és módjára vonatkozó megállapodásról;
- m) döntés pótbefizetés elrendeléséről;
- n) a részjegyek névértékének megváltoztatása;

- o) a tagsági jogviszony megszüntetése vagy megszűnése esetén a részjegy névértékén felüli összege kifizetése időpontjának megállapítása (amely időpontot a Szövetkezet egyéb
- p) kötelezettségeire figyelemmel kell meghatározni, de amely a tagsági jogviszony megszűnésétől számított 8 évnél későbbi időpontra nem tehető);
- q) a Reklamációs- és Etikai Bizottság Szabályzatának elfogadása és módosítása;
- r) azonnali felmentés és visszahívás kezdeményezése az Igazgatóság elnöke, a Felügyelő Bizottság elnöke valamint a Reklamációs és Etikai Bizottság elnöke beszámolójának el nem fogadása esetén;
- s) mindaz, amit törvény vagy alapszabály a közgyűlés hatáskörébe utal.

2. A közgyűlés működése

A közgyűlésen minden tagnak egy szavazata van. Nem gyakorolhatja szavazati jogát az a tag, aki esedékes vagyoni hozzájárulását nem teljesítette.

A tagnak joga van ahhoz, hogy a közgyűlésen napirendre vett ügyekkel összefüggésben indítványt tegyen és szavazzon.

A tag képviselő útján is gyakorolhatja tagsági jogait. Nem lehet a tag képviselője az Igazgatóság, a Felügyelő Bizottság és a Reklamációs és Etikai Bizottság elnöke vagy tagja, továbbá a könyvvizsgáló. A képviselőnek adott meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A képviselő a közgyűlésen három tag képviseletére jogosult. A közgyűlésen a tag a Szövetkezet testületeitől és vezető tisztségviselőitől felvilágosítást kérhet.

Azok, akik a Szövetkezettel kizárólag munkaviszonyban állnak, a közgyűlésen csak tanácskozási joggal vehetnek részt.

2.1. A közgyűlés megnyitása

A közgyűlésre érkezést követően a tagok kötelesek aláírásukkal ellátni a jelenléti ívet. A jelenléti ívet vezető személy az aláírást követően adja át a szavazócédulát a tagoknak.

A közgyűlés megnyitásakor a Szövetkezet elnökének vagy az Igazgatóság tagjainak a felhívására a közgyűlés a megjelent tagok közül egyszerű szótöbbséggel megválasztja a közgyűlés levezető elnökét, a jegyzőkönyvvezetőt és a két jegyzőkönyv-hitelesítőt. A levezető elnök, a jegyzőkönyvvezető és a két jegyzőkönyv-hitelesítő személyére az Igazgatóság tesz javaslatot.

A levezető elnök, a jegyzőkönyvvezető és a két jegyzőkönyv-hitelesítő megválasztása után a közgyűlés megválasztja a szavazatszámllót, illetve – amennyiben a napirendi pontok között írásbeli szavazást igénylő téma is szerepel – a szavazatszámlló bizottságot.

2.2. Határozatképeség, szavazás

A közgyűlés határozatképes, ha azon a szövetkezeti tagok több mint a fele (50%+1 fő) jelen van.

Ha a közgyűlés határozatképtelen, a nyolc napon belüli időpontra, azonos napirenddel összehívott újabb közgyűlés a megjelent tagok számára tekintet nélkül határozatképes. A megismételt közgyűlés csak az eredeti napirendre felvett kérdésekben hozhat határozatot, de nem dönthet az alapszabály III. fejezete 1.2. bekezdésének a), i), k) és l) pontjaiban meghatározott kérdésekről.

A közgyűlés a határozatait a jelenlévő tagok egyszerű szótöbbségével (szavazattöbbségével) hozza. A szavazatokat minden

A szavazatok kétharmadát kitevő szavazattöbbség szükséges az alapszabály III. fejezete 1.2. bekezdésének k), l), m) pontjaiban meghatározott ügyekben, az a) pontjában foglalt határozathoz pedig a szövetkezet összes tagja felének, de legalább a jelenlévők kétharmadának a szavazata szükséges, az i) és n) pontjában foglalt határozathoz pedig a szövetkezet összes tagja kétharmadának szavazata szükséges. A szavazás eredményét a szavazatszámláló megállapítása után a levezető elnök hirdeti ki.

A közgyűlés a határozatokat nyílt szavazással hozza meg. A Igazgatóság, a Felügyelő Bizottság és a Reklamációs és Etikai Bizottság tagjai, valamint a tisztségviselők választása és visszahívásuk titkos szavazással történik.

A titkos szavazás írásban történik, a napirendi pont ismertetését követően kiosztott szavazócédulákon. A titkos szavazás befejezését követően a szavazatszámláló bizottság felnyitja a szavazatokat tartalmazó urnát, majd megszámlálja a szavazatokat. A szavazás eredményét a szavazatszámláló bizottság megállapítása után a levezető elnök hirdeti ki.

2.3. Az írásbeli szavazásra vonatkozó szabályok

A szövetkezeti tagok legalább 10%-ának írásbeli kezdeményezése, valamint az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság erre vonatkozó döntése alapján írásbeli szavazást lehet tartani. Nem tartható írásbeli szavazás az alapszabály III. része 1.2. pontja a), b), i), k), l), m) és n) bekezdéseiben meghatározott esetekben; a Szövetkezet és az alvállalkozók közötti szerződések visszaállítása (újbóli megkötése), a Szövetkezet munkavállalóival kötött szerződések megváltoztatása és munkaidejük illetve szolgálati beosztásuk módosítása tárgyában, továbbá érvényes szerződések egyoldalú megszüntetése tárgyában.

Írásbeli szavazás alkalmazása esetén a tagoknak át kell adni – postai úton, vagy a Szövetkezet központi irodájában személyesen a tagok részére – az írásbeli szavazásra szánt kérdés (ügy) megfogalmazását tartalmazó levelet, valamint a kérdéstől függően szükséges mellékleteket. A szavazólap tartalmát az Igazgatóság állítja össze. Az Igazgatóság állapítja meg azt a határidőt, amelyen belül a tagoknak vissza kell juttatni a Szövetkezet részére a szavazatukat. Ez a határidő nem lehet hosszabb az átvételtől számított 30 napnál. A szavazatokat összesítését és az eredmény megállapítását az Igazgatóság végzi az előbbieken írt határidő elteltét követő három munkanapon belül, és az Igazgatóság gondoskodik az írásbeli szavazás útján hozott döntés

határozatba foglalásáról. A döntésről és annak időpontjáról a tagokat az írásbeli szavazás útján hozott döntés határozatba foglalásától számított három munkanapon belül kell értesíteni a Szövetkezet tagjai által használt URH rádiócsatornákon, valamint a Szövetkezet székhelyén (a központi irodában) elhelyezett hirdetőtáblán (faliújságon) és a Szövetkezet internetes honlapján.

Az írásbeli szavazás útján hozott döntés a közgyűlési határozattal egy tekintet alá esik, de írásbeli szavazással közgyűlési határozat nem változtatható meg.

Egyebekben a közgyűlésre vonatkozó szabályok irányadóak az írásbeli szavazásra is.

2.4. A közgyűlési jegyzőkönyv

A közgyűlésről – a levezető elnök, a jegyzőkönyvvezető és a jegyzőkönyvet hitelesítő két szövetkezeti tag által aláírt – jegyzőkönyvet kell felvenni, amely tartalmazza: a közgyűlés helyét és időpontját; a levezető elnök, a jegyzőkönyvvezető, valamint a jegyzőkönyv hitelesítésére megválasztott tagok nevét. A határozatképesség megállapításához szükséges adatokat; a napirendjének megállapítását és azoknak az ügyeknek a számbavételét, amelyeket az erre vonatkozó indítvány ellenére nem vettek napirendre; a közgyűlés által meghozott döntéseket és a szavazás eredményére vonatkozó adatokat; a közgyűlés által elutasított javaslatokat, az ezekre vonatkozó szavazás eredményét; azokat a nyilatkozatokat, amelyeknek a jegyzőkönyvbe vételét kérték. A jegyzőkönyv mellékletei: a jelenléti ív és a képviseleti meghatalmazásokat tartalmazó okiratok.

Bármely tag betekinthez a közgyűlés jegyzőkönyvébe és saját költségére kérheti az Igazgatóságtól a jegyzőkönyv kivonatának vagy másolatának a kiadását.

Az Igazgatóság

1. Az Igazgatóság hatásköre, jogköre, feladatai

1.1 Az Igazgatóság hatásköre

Az Igazgatóság háromtagú testület, élén az Elnök áll; testületként gyakorolja jogait és feladatait, ügyrendjét maga állapítja meg.

Az Igazgatóság feladata két közgyűlés között – annak határozatait figyelembe véve – a Szövetkezet működésének biztosítása. Az Igazgatóság:

- a) dönt mindazon az ügyekben, amelyeket törvény vagy az alapszabály nem utal a közgyűlés vagy a Felügyelő Bizottság hatáskörébe;
- b) összehívja a közgyűlést, előkészíti és végrehajtja a közgyűlés döntéseit,
- c) elkészíti és elfogadja a Szövetkezet Szervezeti- és Működési Szabályzatát;
- d) elkészíti és elfogadja a munkáltatói jogok gyakorlására vonatkozó szabályozást (a Szervezeti- és Működési Szabályzat részeként);
- e) gondoskodik arról, hogy a Szövetkezet önkormányzati dokumentumaiban előírtak teljesüljenek;

- f) ellenőrzi, hogy a Szövetkezet tagjai, illetve a Szövetkezettel alvállalkozói szerződéses viszonyban állók eleget tesznek-e a tagsági jogviszonyból, illetve az alvállalkozói szerződésekből eredő kötelezettségeiknek;
- g) meghatározza a Szövetkezet üzletpolitikáját;
- h) ellát minden egyéb, a Szövetkezet működéséhez szükséges feladatot.

1.2. Az Igazgatóság jogköre

- Az Igazgatóságnak joga van határozatai végrehajtását ellenőrizni. Az Igazgatóság bármely tagja jogosult a közvetlen igazgatósági irányítás alá tartozó területek munkáját illetően utasítást adni, illetve annak végrehajtását számon kérni.
- Az Igazgatóság – a REB elnökével és a FEB testületével tartott együttes ülésen, az Alapszabálynak megfelelően – elbírálja ez a Szövetkezethez benyújtott tagfelvételi kérelmeket.
- Az Igazgatóság dönt arról, hogy kivel köt taxi személyszállításra vonatkozó Fuvarszervezési Megállapodást.
- Az Igazgatóság dönt az alkalmazottak felvételéről, illetve munkaviszonyuk megszüntetéséről. A munkáltatói jogok gyakorlására az Elnök jogosult, azonban az előbb nevesített kérdésekben az Elnök döntését meg kell előznie az Igazgatóság határozatának.
- Az Igazgatóság dönt a taxi személyszállítással foglalkozó vállalkozókkal (a továbbiakban úgy is mint taxis kollégák) megkötött Fuvarszervezési Megállapodások esetleges felmondásáról. A Fuvarszervezési Megállapodás felmondása a REB erre irányuló határozata alapján történik, de az Igazgatóságnak joga van önállóan, a REB döntésétől függetlenül is felmondania a Fuvarszervezési Megállapodást. Szövetkezeti tag esetén a Fuvarszervezési Megállapodás felmondása, illetve a tagsági viszony esetleges megszüntetése csak a FEB jóváhagyásával történhet.
- Az Igazgatóság jogosult a REB határozatait felülvizsgálni, illetve elbírálja a kollégák által a REB határozataival szemben az Igazgatósághoz benyújtott fellebbezési kérelmeket.
- Az Igazgatóság a taxis kollégáknak kérelem alapján, indokolt esetben tagdíjkedvezményt (fizetési kedvezményt) adhat.
- Az Igazgatóság – a fentiekén túlmenően – közvetlen utasítási joggal rendelkezik a taxis kollégák tevékenységét illetően.
- A REB szabályzatban nem vagy nem teljes körűen szereplő szabályokat a két közgyűlés között az Igazgatóság szabályozza.
- A Szövetkezet és a telefonszolgáltató cég közötti szerződés körébe tartozó, a taxis kollégák, illetve a Szövetkezet munkavállalói által igényelt telefon-előfizetés csak az Igazgatóság jóváhagyásával, a Szövetkezet és a telefonszolgáltató cég közötti szerződés szerint történhet.

1.3. Az Igazgatóság kötelességei

- Az Igazgatóság köteles a Szövetkezet, illetve a szervezeti egységek működésének fenntartása érdekében meghozni a döntéseit.

- Köteles állást foglalni minden olyan szakmai kérdésben, mely az irányítása alá tartozó területek részéről felmerül.
- Az Igazgatóság köteles elbírálni a taxis kollegáknak a REB határozataival szembeni fellebbezését.
- Köteles munkájáról tájékoztatni a Felügyelő Bizottságot, részben az igazgatósági üléseken, de külön kérésre írásban is.
- Kérésre köteles információt adni a szövetkezeti tagok számára, kivéve, ha az információ bizalmas jellege miatt veszélyeztetheti a Szövetkezet üzleti érdekeit.
- Az Igazgatóság köteles a Szövetkezet gazdálkodását lehetőségei szerint a leghatékonyabban irányítani az üzleti lehetőségek kihasználása, illetve a Szövetkezet fejlődése érdekében.
- Beszámolási, határozathozatali és tájékoztatási kötelezettség:

Az Igazgatóság köteles a tevékenységéről, a szövetkezet vagyoni helyzetéről, üzletpolitikájáról évente egy alkalommal a közgyűlésnek és három havonként a Felügyelő Bizottságnak beszámolni.

Az Igazgatóság köteles a Felügyelő Bizottság indítványairól – azok részére történt előterjesztését követő – 30 napon belül határozni, illetve állást foglalni.

Az Igazgatóság köteles minden tagnak felvilágosítást adni a közgyűlés napirendjére javasolt ügyekre vonatkozóan.

2. Az Igazgatóság működése

2.1. Az Igazgatóság ülései

Az Igazgatóság hetente egy alkalommal tart ülést. Az ülést az elnök hívja össze. Az elnök akadályoztatása esetén a két igazgatósági tag bármelyike összehívhatja az ülést. Szükség esetén rendkívüli igazgatósági ülés tatható.

Az igazgatóság határozatképes, ha az ülésen legalább két igazgatósági tag jelen van. Határozatait a jelenlévők egyszerű szótöbbségével hozza meg; döntetlen szavazati arány esetén az Elnök szava dönt. Amennyiben csak két tag van jelen az igazgatóság ülésén, az ott született döntésről (döntésekről) haladéktalanul tájékoztatni kell a hiányzó vezetőségi tagot, illetve FEB tagjait.

Két vezetőségi ülés között, bármely vezetőségi tag a vezetőtársakkal való egyeztetés után jogosult utasítást adni, rendkívüli helyzetben azonban önállóan is dönthet.

Az Igazgatóságtagjai tagjai számára előírt képzettség az érettség.

A vezetőségi üléseken kötelezően részt kell vennie az alábbi területi vezetőknek:

- Marketing – minden ülésen tájékoztatás az elvégzett munkáról, illetve döntésre előkészített üzleti tervek beterjesztése.
- Diszpécserközpont – minden ülésen tájékoztatás a központ dolgozóinak munkavégzéséről, az esetleges hibákról, illetve a hibák kijavítását szorgalmazó javaslatok megtétele, döntések előkészítése, minden hónap végén az egész havi munka személyekre lebontott értékelése

- REB – minden ülésen tájékoztatás a kollégák fegyelmi vétségeit, illetve a beérkezett utas panaszokat illetően, valamint a REB által meghozott döntések ismertetése – fellebbezések elbírálásához információk rendelkezésre bocsátása, a fellebbezések döntéshozatalra előkészítése
- FEB – a FEB tetszőlegese létszámban, de legalább egy fővel minden alkalommal köteles képviselni magát az igazgatósági üléseken – munkáját illetően beszámolási kötelezettsége nincs.
- Pénzügy – a pénzügyi terület vezetője, vagy a gazdasági tanácsadó, köteles legalább havonta egyszer beszámolni a szövetkezet pénzügyi helyzetét illetően alkalomszerűen döntéseket igénylő problémával fordulhat az Igazgatósághoz.

Az igazgatósági üléseken a diszpécserközpont vezetője, a FEB képviselője (képviselői), valamint a REB elnöke teljes időtartam alatt kötelesek jelen lenni. Az igazgatósági ülések állandó résztvevője fentiekén kívül a Szövetkezet műszaki vezetője. Az igazgatóság az állandó résztvevőkön kívül más területek munkatársait, illetve a kollégákat is berendelheti az ülésre.

Az igazgatósági ülésekről jegyzőkönyv készül, melyet az Igazgatóság tagjai és a FEB jelenlévő tagjai aláírnak.

2.2. Az Igazgatóság közvetlen irányítása alá tartozó területek

Az Igazgatóság közvetlen irányítása alá a következő területek tartoznak:

Titkárság – Feladatköre külön meghatározott, közvetlen kapcsolat a Titkárság vezetőjével.

Marketing – Feladatköre külön meghatározott, közvetlen kapcsolat a Marketing vezetőjével.

Pénzügy – Feladatköre külön meghatározott, közvetlen kapcsolat a Pénzügy vezetőjével.

Diszpécserközpont – Feladatköre külön meghatározott, közvetlen kapcsolat a Diszpécserközpont vezetőjével.

A Titkárság-, a Marketing-, a Pénzügy-, és a Diszpécserközpont szakterületek felé az Igazgatóságnak utasításadási joga van.

REB – feladatköre külön meghatározott, közvetlen kapcsolat a REB elnökével – az Igazgatóság utasítási jogköre az ügykezelés, valamint a taxis alvállalkozókat érintő döntések (ellenőrzés stb.) végrehajtását illetően van – az Igazgatóság nem befolyásolhatja a REB-et a kollégák etikai, illetve szakmai vétségei miatt hozandó döntéseiben.

3 A Szövetkezet képviselete

Az Igazgatóság elnöke és két tagja mindannyian önállóan képviselik a Szövetkezetet harmadik személyek, szervezetek, valamint bíróságok és hatóságok előtt, a Szövetkezet képviselete során önállóan írnak alá. Az Igazgatóság elnökének és két tagjának cégjegyzési joga önálló.

Az Igazgatóság elnöke és két tagja a képviseleti jog gyakorlását a feladatkörükhöz igazodva osztják meg egymás között. Bíróságok és más hatóságok előtt az Elnök jár el a Szövetkezet képviseletében. Arra nézve, hogy más ügytípusokban, illetve konkrét esetekben melyik

igazgatósági tag jogosult a Szövetkezet képviselőjére, illetve cégjegyzésére, az igazgatósági ülésen hozott határozatok irányadóak. Ha az Igazgatóság előzetesen nem dönt arról, hogy adott ügytípusban, vagy konkrét esetben melyik igazgatósági tag jár el, akkor bármelyik igazgatósági tag jogosult eljárni, de ilyen esetben képviselői vagy egyéb eljárási cselekményéről haladéktalanul értesítenie kell az Igazgatóság többi tagját. A tájékoztatás az eljárás érvényességét nem érinti. Az Igazgatóság két tagja – az Igazgatóság előzetesen meghozott határozata alapján – eseti jellegű meghatalmazást adhat a Szövetkezettel munkajogviszonyban álló munkavállalónak arra nézve, hogy egy adott ügyben a Szövetkezet képviselőjét ellássa. Ilyen esetben a munkavállaló cégjegyzésének érvényességéhez két képviselői joggal rendelkező személy együttes aláírásával ellátott meghatalmazás szükséges.

A Felügyelő Bizottság (FEB)

1 A Felügyelő Bizottság hatásköre, jogköre, kötelességei

1.1 A Felügyelő Bizottság hatásköre

A Felügyelő Bizottság három főből áll. A Felügyelő Bizottság tagjai: a bizottság elnöke és a két bizottsági tag. A Felügyelő Bizottság tagjává csak nagykorú természetes személy választható. A Felügyelő Bizottság testületként gyakorolja jogait és feladatait, ügyrendjét maga állapítja meg. A Felügyelő Bizottság:

- a) a Szövetkezet szerveinek működésével és a gazdálkodással kapcsolatos bármely ügyet megvizsgálhat, a Szövetkezet irataiba betekinthez;
- b) felhívhatja az Igazgatóságot, hogy az a jogszabályoknak, az alapszabálynak vagy más szabályzatnak megfelelően járjon el;
- c) indítványozhatja az Igazgatóság egészének vagy egyes tagjainak a visszahívását, felelősségre vonását, továbbá a közgyűlés összehívását;
- d) összehívhatja a közgyűlést, ha az Igazgatóság nem tesz eleget erre vonatkozó kötelességének;
- e) az Igazgatóság jogszabályba ütköző vagy a szövetkezet érdekeit súlyosan sértő működése esetén haladéktalanul összehívja a közgyűlést;
- f) a számviteli törvény szerinti beszámoló alapján véleményt nyilvánít a közgyűlés részére a szövetkezet gazdálkodásáról; e nélkül a számviteli törvény szerinti beszámoló tárgyában érvényes határozat nem hozható;
- g) javaslatot tesz a közgyűlésnek a vezető tisztségviselők és a tisztségviselők díjazásának megállapítására;
- h) büntető feljelentést tesz a szövetkezet vezető tisztségviselője ellen.

1.2 A Felügyelő Bizottság jogköre, kötelességei

A Felügyelő Bizottság felvilágosítást kérhet a vezető tisztségviselőktől, a tagoktól és a Szövetkezet munkavállalóitól a Szövetkezet tevékenységéről. A felvilágosítás megadása nem tagadható meg. Az indokolatlanul késedelmes tájékoztatásból eredő kárért az érintett felel. A Felügyelő Bizottság elnöke vagy az általa megbízott bizottsági tag a szövetkezet bármely testületének ülésén tanácskozási joggal részt vehet.

A Felügyelő Bizottság elkészíti éves munkatervét minden év január 31-ig, és az alapján végzi tevékenységét.

A Felügyelő Bizottság a tevékenységéről évente egyszer köteles beszámolni a közgyűlésnek.

2 Felügyelő Bizottság működése

A Felügyelő Bizottság hetente egy alkalommal tart ülést. Az ülést a bizottság elnöke hívja össze. A bizottság elnökének akadályoztatása esetén a bizottság másik két tagja közül bármelyik összehívhatja az ülést. Szükség esetén rendkívüli ülés tatható.

A Felügyelő Bizottság határozatképes, ha az ülésen legalább két tag jelen van. Határozatait a jelenlévők egyszerű szótöbbségével hozza meg. Amennyiben csak két tag van jelen az ülésen, az ott született döntésről (döntésekről) haladéktalanul tájékoztatni kell a hiányzó tagot.

A Reklamációs és Etikai Bizottság (REB)

1 A Reklamációs és Etikai Bizottság hatásköre, feladatai, kötelességei

1.1 A Reklamációs és Etikai Bizottság hatásköre, feladatai

A Reklamációs és Etikai Bizottság öt főből áll. A Reklamációs és Etikai Bizottság tagjai: a bizottság elnöke és a négy bizottsági tag. A Reklamációs és Etikai Bizottság

- a) ellenőrzi, hogy a tagok, illetve a Szövetkezettel alvállalkozói vagy munkajogviszonyban állók, illetve a Szövetkezet tagjai eleget tesznek-e az alapszabályban, a Szervezeti-és Működési Szabályzatban, valamint a Reklamációs és Etikai Bizottság Szabályzatában foglaltaknak, valamint a Szövetkezettel fennálló szerződésüknek, és ha ezek megsértését észleli
 - a) szövetkezeti tag esetén korlátozhatja a tag alvállalkozói munkavégzését, illetve javaslatot tehet az Igazgatóságnak a taggal kötött alvállalkozói szerződés felmondására, illetve a tagsági viszony megszüntetésére (a tagsági jogviszony megszüntetésére tett javaslat egyúttal az alvállalkozói szerződés megszüntetésére vonatkozó javaslatot is magába foglalja);
 - b) nem szövetkezeti tag esetén korlátozhatja az alvállalkozói munkavégzést, illetve javaslatot tehet az Igazgatóságnak az alvállalkozói szerződés felmondására.
- b) ellenőrzi, hogy a taxis kollegák eleget tesznek-e az alapszabályban, illetve a REB szabályzatban foglaltaknak;
- c) amennyiben szabályszegést állapít meg, kiszabja a Reklamációs és Etikai Bizottság Szabályzatában meghatározott intézkedések valamelyikét;
- d) a Reklamációs és Etikai Bizottság Szabályzatával kapcsolatos módosításokat terjeszthet a közgyűlés elé;
- e) a Reklamációs és Etikai Bizottság tagjainak joga van indokolt esetben a kollegát zárt ülésre berendelni, ilyen esetben a berendelt kollegákat tájékoztatni kell a felmerült ügy témaköréről;
- f) részt vesz az ún. City-s adatbázis karbantartásában, a Titkársággal együttműködve (a karbantartási eljárást ld. a Titkárság feladatainál).

1.2 A Reklamációs és Etikai Bizottság kötelességei

- A REB tagjai kötelesek a tudomásukra jutott szabálytalanságokkal kapcsolatban intézkedni.
- A REB tagjainak kötelessége szóbeli vagy írásbeli bejelentés alapján vizsgálatot kezdeményezni és döntést hozni.
- Beérkező megrendelői panaszok esetén a REB szóban vagy írásban, a lehető legrövidebb időn belül (a hétfévégét figyelembe véve maximum 72 óra alatt) felveszi a kapcsolatot a panaszossal.
- Beérkező panaszokról és a megtett intézkedésekről köteles eseménynaplót vezetni.
- Egyéb fegyelmi ügyekben is nyilvántartási kötelezettsége van.
- Köteles az általa hozott szankciókról személyre szóló nyilvántartást vezetni.
- A fegyelmi tárgyaláson köteles jegyzőkönyvet készíteni.
- A határozatokat köteles írásba foglalni, és az érintettekkel, valamint az Igazgatósággal közölni.

2 A Reklamációs és Etikai Bizottság működése

A Reklamációs és Etikai Bizottság a közgyűlés által jóváhagyott Szabályzat alapján működik; tevékenységéről teljes körű beszámolási kötelezettséggel tartozik az Igazgatóságnak és a Szövetkezet elnökének. A Reklamációs és Etikai Bizottság elnöke évente köteles beszámolni a közgyűlésnek a Reklamációs és Etikai Bizottság munkájáról.

A Reklamációs és Etikai Bizottság elnöke összegyűjti és a közgyűlés elé terjeszti a bizottság működésével kapcsolatos szabályok módosításra vonatkozó javaslatokat. Olyan kérdésekben, amelyek a Reklamációs és Etikai Bizottság Szabályzatában nem – vagy nem teljes körűen – kerültek szabályozásra, a közgyűlés, két közgyűlés között pedig az Igazgatóság jogosult elvi döntést hozni.

A Reklamációs és Etikai Bizottság működését társadalmi reklamációs bizottsági tagok segíthetik. A társadalmi reklamációs bizottsági tagok kinevezése a REB elnökének feladata. A társadalmi reklamációs bizottsági tagokra vonatkozó szabályokat a Szövetkezet Reklamációs és Etikai Bizottságának Szabályzata tartalmazza. A Társadalmi reklamációs bizottsági tagok hatásköre nem érheti el a REB tagjainak hatáskörét, erre nézve a Szövetkezet Reklamációs és Etikai Bizottságának Szabályzata tartalmaz rendelkezéseket.

A REB heti rendszerességgel tárgyalja az ügyeket (az általa előre meghatározott napon). A Szövetkezet üzleti érdekeit és a belső morálját súlyosan veszélyeztető rendkívüli cselekmény esetén, az elnök, vagy akadályoztatása esetén a megbízott helyettese azonnali, rendkívüli REB ülést hívhat össze.

A REB elnöke, vagy akadályoztatása esetén a megbízott helyettese, részt vesz a heti igazgatósági ülésen, ahol beszámol az aktuális eseményekről.

Reklamációs és Etikai Bizottság elnökének legalább érettségivel kell rendelkeznie.

Titkárság

1 A Titkárság személyi összetétele, felelősségi és függőségi viszonyok

A Titkárság személyi összetétele, felelősségi viszonyok

A Titkárság 1 főből áll, a Titkárságvezetőből. A Titkárság alkalmazottja munkaviszonyban dolgozik.

A Titkárság munkájáért a Titkárságvezető felelős, az Igazgatóságnak tartozik beszámolni. A Titkárság tagját az Igazgatóság nevezi ki, a Titkárságvezető számára előírt képzettség a középfokú végzettség.

A Titkárság közvetlen felettese az Elnök, valamint a Igazgatóság tagjai.

A Szövetkezet egyéb szerveinek utasításadási jogköre

Az Igazgatóságnak utasításadási joga van a Titkárság felé, a Titkárság felügyeletét az Igazgatóság látja el. A Szakterületek vezetői csak az Igazgatóság valamely tagjának jóváhagyásával adhatnak feladatot a Titkárság dolgozóinak. A FEB munkatársai külön hozzájárulás nélkül is megbízhatják a Titkárságot valamely feladat elvégzésével, amelyet a mindennapi aktuális teendők közé illesztve köteles elvégezni, de erről az Igazgatóságot haladéktalanul értesíteni kell.

A REB munkatársai kizárólag segítséget kérhetnek, megbízási, utasítási joguk nincs, a segítségnyújtást a mindennapi aktuális teendők közé be lehet illeszteni, de erről az Igazgatóságot haladéktalanul értesíteni kell.

A fentiekén kívül a Titkárság, az Elnök, vagy az Igazgatóság valamelyik tagjának jóváhagyása nélkül nem fogadhat el semmilyen megbízást, nem végezhet a feladatkörében a meghatározottakon kívül más tevékenységet.

A Titkárság munkatársa egyebekben önállóan, más szakterületektől függetlenül végzi a munkáját.

1.2 A Titkárság feladatai:

Alapvető feladata az Igazgatóság munkájának segítése, támogatása. A Titkárság Feladatai e körben az alábbiak:

- A Vezetőség kérésére adminisztrációs feladatok ellátása.
- Vezetőségi jegyzőkönyvek előkészítése, határozati javaslatok rögzítése a Kollégák kérelmei alapján. Kérelmek mellékelése a vezetőségi ülésre.
- Rendes és rendkívüli jegyzőkönyvek gépelése, szerkesztése.

A posta kezelése:

- bejövő levelek iktatása, szakterületek közötti szétosztása;

- kimenő levelek összegyűjtése, feladásra előkészítése, feladása.

Az érkező levelek közül kiemelt fontossággal kezelendők, a rendőrségről, bíróságról, illetve partnerektől érkezett küldemények. Az ilyen jellegű küldeményekről, tartalmuktól függetlenül haladéktalanul értesíteni kell az Elnököt, vagy az Igazgatóság valamelyik tagját.

Az elektronikus posta kezelése:

Minden munkakezdekor ellenőrzi az e-mail címre érkező küldeményeket és továbbítja az illetékes kollégáknak, illetve ügyintézés kezd a kérelmek tekintetében.

Információ továbbítás:

A Vezetőség kérésére általánosokat készít, jóváhagyás után kiküldi a terminálra, rögzíti a munkatársak oldalán, illetve e-mailen is továbbítja a Kollégáknak. Feladata a Kollégák e-mail címének adatbázisának aktualizálása.

Banki kapcsolattartás:

Telefonos ügyintézés végez a Kollégák hibás adatfelvitele esetén. Az igazoló iratok, bizonylatok bekérésével elindítja elektronikus úton a POS terminált üzemeltető banknál az adott tranzakcióra vonatkozó ügyintézési, korrigálási kérelmet. A bank tájékoztatása alapján értesíti a Kollégát az ügyintézés eredményéről.

Cégváltozás, adatváltozás, ki és belépés esetén elkészíti a bank által kért iratokat, és továbbítja elektronikus illetve postai úton a banknak a változások átvezetéséhez.

A Titkárság feladata az új tagok regisztrálása, a tagság megszűnésének dokumentálása, valamint a befektetői részjegyek és részjegyek kibocsátásával, illetve bevonásával kapcsolatosan keletkező dokumentumok kezelése.

A Szövetkezettel szerződéses kapcsolatban álló taxis kollegák szerződéseinek adminisztrációja:

Új szerződés megkötése esetén, igazgatósági döntés és utasítás alapján:

- szerződések megkötése szerződés minta szerint,
- 1.sz. melléklet kiállítása minta szerint,
- 2.sz. melléklet kiállítása a gépkocsi adataival minta szerint,
- pénzügyi rendszeren belül adatfelvitel minta szerint,
- szerződések megszüntetése, igazgatósági döntés és utasítás alapján:
 - felmondás a Vállalkozó részéről,
 - Felmondás a Szövetkezet részéről,
- változások a szerződések tartalmában, igazgatósági döntés és utasítás alapján:
 - vezényelhetőség megszűnése – alapszerződés módosítás,
 - szövetkezeti taggá válás – alapszerződés, ill. 1.sz. melléklet módosítás,
 - vállalkozási forma váltás – teljes szerződésmódosítás,
 - gépkocsi csere – szerződés 2.sz. mellékletének módosítása,
 - adatváltozások – egyedi módosítás, ha szükséges.

Az ún. City-s adatbázis karbantartása:

Kollégák nyilvántartott adataiban történő változás azonnali rögzítése az S&T, illetve TDC rendszerben.

Egyéb feladatok:

- központ irodaszer és kellékanyag ellátásának biztosítása (Marketing, Pénzügy, Diszpécserközpont, Titkárság, Igazgatóság, FEB, REB)
- kollégák munkájával, kéréseivel kapcsolatos ügyviteli folyamatok lebonyolítása (faxolás, szkennelés, fénymásolás)
- representációs feladatok végzése
- egyéb

Marketing osztály

1 A Marketing személyi összetétele, felelősségi és függőségi viszonyok

1.1 A Marketing osztály személyi összetétele, felelősségi viszonyok

A Marketing osztály személyi összetétele 4 fő: Kereskedelmi és marketing vezető, marketing asszisztens, kereskedelmi képviselő, kereskedelmi képviselő+ rádiószerelő. A marketing osztály munkatársai alkalmazotti viszonyban dolgoznak. A Kereskedelmi és marketing vezető számára előírt képzettség a szakirányú végzettség. A Marketing asszisztens számára előírt képzettség a középfokú végzettség. Kereskedelmi képviselők számára előírt képesítés a középfokú képzettség.

A Marketing osztály munkájáért a Kereskedelmi és marketing vezető egy személyben felelős, az Igazgatóságnak tartozik beszámolni. A Marketing Osztály dolgozóit az Igazgatóság nevezi ki.

1.2 A Szövetkezet egyéb szerveinek utasításadási jogköre, a Marketing osztály tevékenységének koordinálása

A Marketing osztály felügyeletét az Igazgatóság látja el, illetve az Igazgatóság azon tagja, akit az Igazgatóság felhatalmazott az osztály közvetlen irányításával. A Marketing osztály számára kizárólag az Igazgatóság és az Elnök adhat utasítást, ezen túlmenően az osztály önállóan végzi tevékenységét.

2 A Marketing osztály feladatai

2.1 A Kereskedelmi és marketing vezető feladatai

A Kereskedelmi és marketing vezető az osztály tevékenységére vonatkozóan marketing és üzletviteli tanácsadást lát el oly módon, hogy a heti rendszerességgel tartandó igazgatósági ülésekre írásos beszámolót készít az előző heti tevékenységről, illetve a Szövetkezet tevékenységére vonatkozó üzleti stratégiai javaslatairól. Javaslatainak elő kell segítenie, hogy a Szövetkezet meglévő szerződéses partnereivel a kapcsolat fennmaradjon, illetve törekednie kell a szerződéses állomány bővítésének lehetőségére. Az Igazgatóságtól kapott megbízás alapján, külső helyszíneken tárgyalásokat folytat, melynek keretében szerződések tervezését, illetve a szerződés-aláírás előkészítését végzi. Az ajánlatétel, a szerződés tervezés és előkészítés keretében a meglévő, és a későbbiekben lehetséges partnerek székhelyén a saját belátása szerint önálló időpont egyeztetés alapján végzi tevékenységét.

A szerződéseket az Igazgatóság ülések döntésének megfelelően a Szövetkezet Elnöke, vagy az Igazgatóság valamely tagja írja alá.

A Szövetkezettel szerződéses kapcsolatban álló üzleti partnerek adminisztrációja nyilvántartási rendszeren belül:

- szerződések átvétele, tárolása
- a pénzügyi rendszeren belüli nyilvántartás módosításához dokumentumok biztosítása,
- etaxi tájékoztató elkészítése,
- mindennemű adatváltozás rögzítése,
- számlák jóváírása, módosítása.

2.2 A Marketing asszisztens feladatai

Tevékenységét munkaszerződés és munkaköri leírás alapján végzi. Ennek keretén belül a Marketing osztály tevékenységi körében felmerülő adminisztrációs feladatokat látja el. Tevékenységét az Igazgatóság kijelölt tagja koordinálja.

2.3 Kereskedelmi képviselők feladatai:

Az osztály munkájának keretén belül felmerülő kapcsolattartási, üzletkötési feladatok elvégzése.

Kiemelt rendezvényeken közvetlen közreműködés a rendezvény szervezésében, bonyolításában.

2.4 Rádiószerelő feladatai:

Az osztály által kötött szerződésekben a City taxi kötelezettséget vállal arra, hogy közvetlen URH vagy telefonos kapcsolatot épít ki az adott szálloda, vagy étterem és a City Taxi diszpécserközpontja között. A telefonok, URH készülékek tervezett, megelőző karbantartását, esetleges javítását, cseréjét a rádiószerelő végzi.

A rádiószerelő tartja a kapcsolatot az URH átjátszó állomások karbantartását, javítását végző szakemberekkel.

A pénzügyi osztály, pénztár

1 Az osztály a szövetkezet folyamatos működése során:

- a) működteti a szövetkezet számviteli-pénzügyi elszámolási rendszerét, munkaügyi-bérgazdálkodási tevékenységét, gondoskodik a gazdasági események naprakész, a számviteli előírásoknak megfelelő vezetéséről, biztosítja a tulajdon védelmére vonatkozó ellenőrzési és nyilvántartási kötelezettségeket.
- b) biztosítja az éves beszámoló és eredmény-kimutatás elkészítését, elkészíti a szöveges mérlegbeszámolót,
- c) határidőre biztosítja az állami költségvetéssel szemben fennálló kötelezettségek teljesítését és nyilvántartását
- d) felügyeli a szövetkezet likviditásának megtartását, a gazdálkodáshoz szükséges pénzeszközök biztosítását.
- e) biztosítja a vezetői döntéseket megalapozó, valamint az ellenőrzést biztosító statisztikai és információs rendszer működtetését, javaslatot tesz annak fejlesztésére, az ehhez szükséges eszközök beszerzésére,
- f) feladata az üzleti tervezés és az üzleti tervek időszaki értékelése, folyamatos vezetői információ nyújtása.
- g) pénzkifizetések és pénzbeszedések pénztári és elektronikus úton történő lebonyolítása,
- h) Intézi a bevételek beszedésével kapcsolatos pénzügyi teendőket, kimenőszámlákat, fuvarelszámolásokat állít össze, kezeli az ebből eredő vevőkkel és megrendelőkkel szembeni követeléseket
- i) a beszerzésre került eszközök analitikus nyilvántartása, ez által az ellenőrzés lehetőségének biztosítása, a leltározás előkészítése, azon történő részvétel, a leltározás eredményének kiértékelése
- j) értékcikkek, olajok és más termékek pénztári árusítása
- k) ellátja a személyügyi teendőket, a béren kívüli és egyéb juttatásokkal, az Szja-val összefüggő feladatokat, valamint az egyéb adatszolgáltatásokkal és statisztikai jelentésekkel kapcsolatos teendőket.

2 A Pénzügyi osztály személyi összetétele, felelősségi viszonyok:

2.1 Pénzügyi-, számviteli vezető

- a) Általános feladatai
 - A szövetkezet gazdálkodási tevékenységének megszervezése,
 - likviditásának, gazdaságosságának biztosítása,

- az ezeket meghatározó tevékenységek irányítása, ellenőrzése,

2.2 Szakmai irányítása alá tartoznak:

- a) pénzügyi előadó, könyvelő
- b) pénztáros,

A pénzügyi-, számviteli osztály jogosult szakmai feladatai ellátásához (adózás, bérszámfejtés, munkaügyi feladatok, társadalombiztosítási ügyintézés, gazdasági tanácsadás) külső tanácsadó cég közreműködését igénybe venni.

2.3 Irányítási feladatai

- a) Irányítja a szövetkezet számviteli-pénzügyi elszámolási rendszerét, munkaügyi-bérgazdálkodási tevékenységét, gondoskodik a gazdasági események naprakész, a számviteli előírásoknak megfelelő vezetéséről, biztosítja a tulajdon védelmére vonatkozó ellenőrzési és nyilvántartási kötelezettségeket.
- b) Irányítja az éves beszámoló és eredmény-kimutatás elkészítését.
- c) Megszervezi az állami költségvetéssel szemben fennálló kötelezettségek nyilvántartását és teljesítését.
- d) Megszervezi és felügyeli a szövetkezet likviditásának megtartását, a gazdálkodáshoz szükséges pénzeszközök biztosítását.
- e) Elkészíti a szöveges mérlegbeszámolót, az éves üzleti jelentést és értékelést az üzletpolitikai célok megvalósításáról.

2.4 Döntési joga:

A szövetkezet számviteli rendjének kialakítása. Önállóan a szövetkezet könyvvizsgálójával történő egyeztetés mellett.

2.5 Képviselési joga:

- a) Képviselést lát el költségvetési kapcsolatok lebonyolításánál.
- b) A szövetkezet nevében járhat el a számlavezető banknál külön meghatalmazással.
- c) Taggyűlésen, felügyelő bizottsági ülésen képviseli a gazdálkodási területet.

3 Aláírási joga:

- 3.1 utalványozás, bankszámlák feletti rendelkezési jog – összeghatár korlátozás nélkül – kettős aláírással,
- 3.2 igazolások, kereseti kimutatások (kettős aláírással),
- 3.3 pénzügyi levelezés (kettős aláírással)

Az utasítási és ellenőrzési jogkör gyakorlója a szövetkezet elnöke, és az igazgatóság gazdasági területért felelős tagja.

Ellenőrzési jogkör további gyakorlói: a szövetkezet felügyelő bizottságának tagjai.

Diszpécserközpont

1 A Diszpécserközpont feladatai

- Az egység fő feladata a központba beérkező hívások kezelése és továbbítása a taxis kollegák (taxik) felé. A kiadás módját és szabályait a DKMSZ, illetve a telefonosok és diszpécser munkaköri leírása szabályozza. A DK. az ISO szabályrendszere szerint végzi napi munkáját.
- Utas panaszok felvétele és továbbítása a REB felé.
- Talált tárgyak kezelése, nyilvántartása.
- Közlekedési információk továbbítása

2 A Diszpécserközpont személyi összetétele

A diszpécserközpontban átlagosan 40 fő dolgozik, folyamatos munkarendben, munkaviszony keretében.

2.1 A Diszpécserközpont-vezető

A diszpécserközpontot a Diszpécserközpont-vezető irányítja. A Diszpécserközpont-vezetőt pályázat **illetve megbízás** alapján az Igazgatóság nevezi ki. Feladatai:

- Napi munkáját igazgatósági határozatok alapján, az Elnök közvetlen irányítása mellett, önállóan végzi.
- Szakmai irányítása alá tartozik az éjszakai és a nappali szolgálat.
- Közvetlenül felügyeli a Szolgálatvezetők munkáját.
- Folyamatosan nyomon követi, értékeli és dokumentálja az irányítása alatt dolgozó kollégák munkáját.
- Az értékelés alapján javaslatot tesz bérrendezésre, esetleg fegyelmezésre, munkaviszony megszüntetésre.
- Heti rendszerességgel, folyamatosan tájékoztatja az Elnököt, illetve a Vezetőséget a folyamatban lévő, illetve elvégzett munkákról az esetlegesen felmerülő problémákkal együtt.
- Rendszeresen részt vesz az Elnök által meghatározott vezetői értekezleteken.
- Állandó kapcsolatot tart fenn és együttműködik a City Taxi műszaki vezetőjével. Felelősek a diszpécserközpont működéséhez szükséges műszaki feltételek biztosításáért.
- Gondoskodik a biztonságos munkavégzés feltételeiről. Gondoskodik az időszakos balesetvédelmi és tűzrendészeti oktatás megtartásáról
- Szükség szerint a forgalmazás segítségének érdekében alkalmanként diszpécseri és telefonos munkát lát el.
- Folyamatosan ellenőrzi a Forgalmazási Szabályzat, a REB Szabályzat, a Vezetőségi és Közgyűlési Határozatok valamint ez egyéb szabályok betartását.
- Javaslatot tesz helyettese kinevezésére, leváltására
- Javaslatot tesz a Vezetőség felé új felvételesek esetében, kinevezéseknél, vagy egyéb személyi kérdésekkel kapcsolatban.

- Új dolgozók szakmai, emberi alkalmasságának vizsgálata.
- Gondoskodik a dolgozókkal történt egyeztetés mellett a szabadságok tervszerű kiadásáról.
- Ellenőrzi és irányítja a diszpécserek és telefonosok munkáját.
- A munkaköri leírásban nem érintett feladatok ellátásánál az Elnök közvetlen utasításai szerint jár el.
- Közvetlen irányítása alá tartoznak a szolgálatvezetők és a diszpécserközpont dolgozói.

A diszpécserközpont vezető helyettes, műszaki vezető:

- Tervezett műszaki karbantartás

- A diszpécserközpont vezető által meghatározott egyéb feladatok ellátása.

2.2 A Szolgálatvezető

Fő feladata a Diszpécserközpont munkáját befolyásoló működési szabályok pontos ismerete, továbbá az azokban történt változtatások alkalmazásának és betartatásának ellenőrzése. A Forgalmazási Szabályzat ismerete, betartása, betartatása. További feladatai:

- A diszpécserek és telefonosok munkájának folyamatos ellenőrzése
- A pontos, gyors és udvarias munkavégzés megkövetelése
- Az általa vezetett műszak irányítása, vitás kérdések eldöntése
- A munkavégzés során felmerült problémák, elkövetett hibák jelzése a központvezető felé.
- Meghatározni a mindenkor használatos munka csatornákat az alábbiak szerint:
 - Egy csatornás forgalmazás esetén: minden cím kiadása, reklamáció és egyéb címkiadással kapcsolatos információ közlése egy csatornán történik
 - 1. csatorna reklama, telepített rádiók,
 - 2. csatorna beszélgető
 - 3. csatorna budai és pesti címek kiadása
 - 4. csatorna budai és pesti címek kiadása
 - Három csatornás forgalmazás esetén:
 - 1. csatorna reklama, telepített rádiók,
 - 2. csatorna budai címek kiadása
 - 3. csatorna pesti címek kiadása
 - 4. csatorna budai címek erősítő csatornája

Munkavégzése során tapasztalt műszaki rendellenességeket, hibákat haladéktalanul jelezze az arra illetékes terület vezetőjének és a Központvezetőnek.

- Műszaki hiba esetén értesítendő személyek:
- Telefonközpont, telefonkészülékek, Internet kimaradás, Windows szerver és hálózat hibájánál Devecsery Zsoltot kell értesíteni. Elérhetősége: 4 152 –es vagy a 4154- es gyors hívó vagy 70 967 9860 vagy a 20 952 5644- es számon
- Amennyiben nem érhető el Botyánszki Andrásat kell hívni a 70 967 9859 vagy a 20 310 6661-es számon
- URH készülékek és átjátszók hibájánál Balogh Bélát kell értesíteni a 20 964 0164-es számon.

Valamint minden olyan egyéb, munkaszerződésbe nem ütköző feladat végrehajtása, amivel a munkáltató megbízza

A szolgálatvezető kötelessége minden rendkívüli eseményt rögzítenie az eseménynaplóba, az értesített személyek nevével, és az esemény rövid leírásával.

Rendkívüli eseménynek számít:

- súlyos etikai vétség kategóriájába tartozó utas panasz
- taxis kollégát ért támadás, atrocitás, hármás break
- taxis kolléga által okozott vagy elszenvedett baleset, karambol
- a Központba illetéktelenek kísérő nélküli belépése illetve bent tartózkodása
- a Központban történt baleset, sérülés, rosszgullét, vagy egyéb olyan esemény mely a dolgozó további munkavégzését korlátozza, lehetetlenné teszi
- a Központ berendezési tárgyaiban történt rongálódás, vagy bármely okból történt használhatatlanság bekövetkezése
- bármely műszaki berendezés meghibásodása, amely a folyamatos munkavégzést korlátozza vagy lehetetlenné teszi
- a kulcsos szekrényből történő kulcsfelvétel
- minden egyéb, a fentiekben fel nem sorolt esemény, mely súlyosan veszélyezteti a City Taxi üzleti és gazdasági érdekeit, vagy amely esemény veszélyezteti a személy és vagyonbiztonságot

Rendkívüli esemény bekövetkeztekor amennyiben a szolgálat vezetője a kialakult helyzetet súlyosnak ítéli meg, haladéktalanul értesíteni kell a Vezetőség bármely tagját. Rendkívül súlyos esetben mindent el kell követni annak érdekében, hogy az eseményről a Vezetőség tudomást szerezzen. A Vezetőség az esemény naplóból értesülhet az elmúlt napok történéseiből. A napló vezetése kiemelt fontosságú. A naplót mindig az a Szolgálatvezető tölti ki, aki a fent említett dolgokról tudomást szerzett, illetve akinél valamilyen berendezés meghibásodott.

2.3 Diszpécser

A szolgálatvezető utasításainak maradéktalan betartása. A Forgalmazási Szabályzat ismerete, betartása, betartatása.

Az általa kezelt csatornán a forgalmazás szakszerű és fegyelmezett lebonyolítása.

A forgalmazással, címkidással kapcsolatos REB szabályok betartása, betartatása.

Ameddig kiadatlan cím van, addig a diszpécser a segélykérés, a reklamáció, vagy autóból történő rendelés kivételével minden más irányú beszélgetést köteles háttérbe szorítani. A diszpécser a segélykérésre, a reklamációra, vagy az autóból történő rendelésre a diszpécser köteles azonnal reagálni. Az engedélyezett beszélgetéseket a lehető legrövidebb időn belül be kell fejezni!

Megrendelők felé tegeződés kezdeményezése TILOS!

Az aktuális citys tarifák, egyéb kiállítások ismerete, helyes alkalmazása.

Telefonon, faxon, URH-rádióon vagy egyéb más módon a diszpécser központba beérkező megrendelések gyors, pontos teljesítésének maximális elősegítése.

(címkiadás, tömör, szabatos, érthető beszéd)

Telefonkezelőket érintő, forgalmi helyzettel kapcsolatos információk adása.

Kiemelt megrendelők igényeinek lehetőség szerinti kielégítése, kívánságukra minden esetben taxi gk. biztosítása.

A meghíúsult fuvarok törlése.

Az „Általánosok” előre meghatározott időbeni beolvasása

A beosztásban leírt munkarend maradéktalan betartása.

Munkahelyi rend, fegyelem betartása. Munkavégzése során legyen tekintettel munkatársaira, törekedjen a csendes munkavégzésre.

A diszpécser csak olyan reklamációt köteles elfogadni, mely tartalmazza a pontos címet és nevet. Csak abban az esetben hívható vissza a megrendelő, ha a kolléga kereste az utast, de nem járt sikerrel. Normál esetben 10-12 perc után lehet a megrendelőt visszahívni. Ha a forgalmi szituáció indokolja (pl. nem lehet megállni, várakozni) a visszahívást a kolléga kérésére azonnal meg kell tenni. Előrendelés esetén a rendelés időpontja után 5 perccel lehet a visszahívást kezdeményezni. Sikertelen kapcsolatfelvétel esetén a cím elhagyását 10 perc után lehet engedélyezni.

Munkakezdés előtt köteles a belső tájékoztatókban leírt (Tudod-e, Általánosok) új információkat tudomásul venni, értelmezni, és azoknak megfelelően végezni a rábízott feladatot

- Kollégák személyes adatait, fuvarok végzésének a helyét kiadni TILOS!

A munkája során használatos műszaki berendezések kezelésének ismerete, szakszerű kezelése, állagának megóvása.

Munkavégzése során tapasztalt rendellenességeket, hibákat haladéktalanul jelezze az arra illetékes terület vezetőjének.

Valamint minden olyan egyéb, munkaszerződésbe nem ütköző feladat végrehajtása, amivel a munkáltató megbízza.

2.4 A Telefonos

- A Megrendelővel való kedves, udvarias és szolgálatkész stílus és beszédmodor alapkövetelmény!
- A megrendelővel kapcsolattartás, mindenkor a legudvariasabb, de határozott hangnemben, érthető szabatos módon történjen. Bejelentkezéskor a kezelő köteles bemutatkozni a megrendelőnek.

- Megrendelők felé tegeződés kezdeményezése TILOS!
- Minden egyéb (megrendelőre tartozó) City Taxi szolgáltatással kapcsolatos információ megadása.
- A diszpécser utasításainak maradéktalan végrehajtása.
- Telefonon, faxon, sms-ben, e-mail-en, beérkező megrendelések gyors és pontos rögzítése, üzenetek, elveszett, talált tárgyakkal és egyéb dolgokkal kapcsolatos információk kezelése.
- A mindenkori citys tarifák, transzferárak, egyéb kiállítások ismerete
- Minden esetben köteles a diszpón szereplő adatokat egyeztetni a megrendelővel.
- Új megrendelő esetén az adatállományban nem szereplő telefonszámot, nevet címet tartósan rögzíteni.
- A megrendelő tájékoztatása a taxi várható címre érkezési idejéről, a különleges igények megszabott, ill. hozzávetőleges költségeiről. (Kérje a diszpécser segítségét szükség esetén.).
- Az utas reklamációk adatainak pontos rögzítése, továbbítása. (Reklamáció intézése szigorúan tilos!) A reklamálót tájékoztatnia kell a visszajelzés módjáról.
- A meghíúsult fuvarok törlése.
- Munkakezdés előtt köteles a belső tájékoztatókban leírt (Tudod-e, Általánosok) új információkat tudomásul venni, értelmezni és azoknak megfelelően végezni a rábízott feladatot
- A munkahelyi rend, fegyelem betartása. Munkavégzése során legyen tekintettel munkatársaira, törekedjen a csendes munkavégzésre.
- Munkavégzése során tapasztalt rendellenességeket, hibákat haladéktalanul jelezze az arra illetékes terület vezetőjének
- Kollégák személyes adatait, fuvarok végzésének a helyét kiadni TILOS!
- Munkája során használatos műszaki berendezések kezelésének ismerete, szakszerű kezelése, állagának megóvása.

Címről kollégát csak REB tilthat le, saját kérésére ez nem történhet meg. A telefonkezelő is jelezheti a diszpón, ha bizonyos kollégá(ka)t „nem kíván” a Megrendelő, de ezt minden esetben köteles a REB felé jelezni! (Utas-panasz lapot kitölteni, és a REB ládájába bedobni. Valamint a REB-et telefonon értesíteni) a telefonosok a taxisok reklamáit NEM INTÉZHETIK!

A taxisok a szokásos reklamákat URH-n kötelesek jelezni. (kivétel: táblázás, ügyintézés, vagy ahol a földrajzi, domborzati viszonyok miatt nem jön ki az adása az URH-n.) Ha a Megrendelőt bármilyen ok miatt vissza kell hívni, és csak a hangpostája jelentkezik, akkor az egyébként a szóban kívánt üzenetet arra rá kell mondani! Az e-mail, faxos álláson mindig kell ülnie egy telefonosnak. Előrendelések felvétele során kötelező a diszpó összes adatának visszaolvasása (a dátumnál meg kell nevezni a napot /pl. 10-én/. Vidéki cím felvételekor rá kell kérdezni, hogy milyen irányba utaznak. A repteres, pályaudvari táblázásoknál, ha tudjuk, a kontakt személy nevét, telefonszámát rögzíteni kell. Megégés esetén pedig azonnal értesíteni kell, hátha tud segíteni! Ha a megrendelő megemlíti a kódját, akkor a rendelést minden esetben erre kell felvenni Az elrontott előrendeléseket, megrendeléseket ki kell nyomtatni és a Központ vezetőjének eljuttatni, jelezve a hiba okát. Valamint minden olyan egyéb, munkaszerződésbe nem ütköző feladat végrehajtása, amivel a munkáltató megbízza.

A szolgálatvezetők napi szinten tájékoztatják a központvezetőt a szolgálatuk alatt történt eseményekről

Valamint az esemény naplóba rögzített adatokról.

A Diszpécserközpont vezető hetente beszámol a központ munkájáról a vezetőségnek. Az éves szakmai közgyűlésen pedig tájékoztatja a tulajdonos társakat a központ egész éves munkájáról.

Budapest, 2016. május 20.