



MAGYAR VÍZIKÖZMŰ
SZÖVETSÉG

**A MAGYAR VÍZIKÖZMŰ SZÖVETSÉG
ORSZÁGOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI
VERSENYÉRE VONATKOZÓ**

VERSENYSZABÁLYZAT

2010.

ELŐSZÓ

A Magyar Víziközmű Szövetség (továbbiakban: MAVÍZ) feladatai közé tartozik szakmai versenyek megrendezése tagszervezetei számára. A Szövetség stratégiai céljaival összhangban e versenyek célja, hogy a víziközmű szolgáltatók jobban megismerjék egymás tevékenységét, fórumot biztosítsanak a szolgáltatók fejlődéséhez szakmai ismereteik megosztásával, hozzájáruljanak az ágazat szolgáltatási színvonalának fejlesztéséhez és nem utolsósorban erősítsék a szakmai összetartozását.

A szakmai versenyeken a gyakorlatiasságra helyezzük a hangsúlyt. Alapvető célunk annak bemutatása, hogy az ágazat ügyfélszolgálati tevékenységgel foglalkozó munkatársai hogyan tudják ismereteiket, tapasztalataikat hasznosítani, illetve a gyakorlatba átültetni a versenyfeladatok megoldása során.

A szakmai versenyek alatt nagy hangsúlyt fektetünk az objektivitásra, a pártatlanság és az esélyegyenlőség érvényesülésére, mely a lehető legerősebb kontroll, a nyilvánosság biztosításával történik. A versenyek szervezése során nyitottságra törekszünk úgy az érintettek, mint az érdeklődők vonatkozásában. A versenyszabályzatot, a nevezéseket, továbbá az eredményeket a honlapunkon (www.maviz.org) közzé tesszük. Törekszünk arra is, hogy a résztvevők tényleges tudása kerüljön megmértetésre, éppen ezért kérjük mindazokat, akik bármilyen hatással lehetnek a versenyre, segítsék elő céljaink elérését.

Szeretnénk, ha a versenyzők élményekkel és hasznos tapasztalatokkal gazdagodva gondolnának vissza a szakmai versenyek lezárását követően is ezekre az eseményekre. Eredményes felkészülést és sikeres szereplést kívánunk valamennyi versenyzőnek!

Magyar Víziközmű Szövetség

1. BEVEZETÉS

A szabályzat célja, hogy segítse az évente megrendezésre kerülő Országos Ügyfélszolgálati Verseny szakszerű és zavartalan, egységes szabályok szerinti lebonyolítását, biztosítva ez által:

- a lehetőséget az ágazat szolgáltatói számára a megmérettetéshez, a kiemelkedő eredmények eléréséhez;
- a résztvevő csapatok teljesítményének egységes és objektív értékelését,
- az ágazat szakmai színvonalának emelkedését,
- a verseny irányításában, szervezésében részt vállalók, lebonyolításában közreműködők, illetve a versenyben részt vevők jogait és
- a verseny tisztaságát.

2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

- 2.1. A szabályzat az Ügyfélszolgálati Verseny szervezésével, lebonyolításával, szakmai tartalmával kapcsolatos előírásokat tartalmazza.
- 2.2. A nevezés leadásával a résztvevő csapat elfogadja, és magára nézve kötelező erejűnek ismeri el a versenyszabályzatot. A felkészítő, vagy kísérő, a felkért, a meghívott, vagy másvendég, valamint a sajtó képviselője részvételével magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen szabályzatban foglaltakat.

3. A VERSENYKIÍRÁS KÖZZÉTÉTELE

- 3.1. A versenyt rendező tagszervezet által előzetesen a MAVÍZ Titkárságának megküldött versenykiírást a Titkárság a versenyt megelőzően 90 nappal honlapján közzéteszi és gondoskodik a tagszervezetek elektronikus úton történő meghívásáról, a jelentkezési feltételek ismertetéséről, a jelentkezési lapok kiküldéséről.

4. NEVEZÉS

- 4.1. A verseny évente egy alkalommal kerül megrendezésre a MAVÍZ és a rendező tagszervezet részéről egyeztetett időpontban és helyszínen.
- 4.2. A versenyen való részvétel feltétele a tagszervezet érvényes nevezése és a résztvevők jelentkezése. A nevezés és a résztvevők jelentkezése a versenykiírásnak megfelelően, - a versenyt rendező tagszervezet által leírt útmutató betartásával - a kiküldött nevezési és jelentkezési lapok kitöltésével, illetve a rendező tagszervezethez határidőre való eljuttatásával történik.
- 4.3. A nevezési és a jelentkezési határidőt, valamint a nevezési és a részvételi díj összegét a versenykiírás tartalmazza.
- 4.4. A versenyen való részvétel nevezési és részvételi díjhoz kötött.
- 4.5. A tagszervezet vállalja, hogy a nevezéssel, illetve a jelentkezéssel egyidejűleg a nevezési és a részvételi díj összegét megfizeti. A díjak megfizetését a versenykiírás szerint, versenyt

szervező tagszervezet számlaszámára történő átutalással kell teljesíteni. A verseny szervezőjének számlaszámát a nevezési és a jelentkezési lap tartalmazza. A tagszervezet nevezési és részvételi díj átutalásáról szóló banki igazolást köteles a nevezéséhez, illetve a jelentkezéshez mellékelni.

A versenyt szervező tagszervezet az átutalt nevezési és részvételi díjról számlát állít ki.

5. CSAPAT

- 5.1. A versenyen részt vehet minden, a MAVÍZ tagszervezete által nevezett csapat.
- 5.2. Minden tagszervezet csak egy csapatot nevezhet.
- 5.3. A csapat az érvényes nevezés határidőre történő leadását, és a nevezési illetve részvételi díj átutalását követően indulhat el a versenyen.
- 5.4. A csapat három főből áll, akik közül egy fő a csapatkapitány.
- 5.5. A csapattagok (beleértve a csapatkapitányt is) beosztásukat tekintve középfővezetői szintet el nem érő - az ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatot tartó munkavállalók lehetnek.
- 5.6. A csapat összetételén, valamint a csapatkapitány személyén (megnevezésüket követően) változtatni csak különösen indokolt esetben lehet, melyről a szervezőket jóváhagyás céljából haladéktalanul értesíteni kell.
- 5.7. A versenyre nevezett csapatoknak a megküldött versenyprogramban meghirdetett időpontban kell a verseny helyszínén megjelenni.
- 5.8. A versenyzők személyazonosságát fényképes, személyazonosságot igazoló okmány bemutatásával kell igazolni. Az a versenyző, aki nem tudja igazolni magát, a versenyből automatikusan kizárásra kerül.

6. A VERSENY FELÉPÍTÉSE, FELADATAI

- 6.1. A verseny lebonyolításának szabályai:
 - A feladatokat az összes csapat egy helyszínen és egy időben oldja meg azzal, hogy a szituációs feladat megoldása a mindenkor rendező tagszervezet versenyprogramja alapján történik.
 - A csapatok az asztaloknál a sorszámukkal megjelölt helyet foglalják el.
 - A versenyzők mobiltelefonjukat a verseny megkezdése előtt kötelesek kikapcsolni és a verseny ideje alatt kikapcsolt állapotban tartani. A tilalmat megszegő csapat kizárásra kerül!
 - A feladatlapokon kötelezően kitöltendő azonosító adatok:
 - Csapat sorszáma,
 - Nevező tagszervezet neve.
 - Verseny közben a helyszínt csak indokolt esetben, a zsűri engedélyével és valamely versenybizottsági tag kíséretében lehet elhagyni.

- 6.2. Az Országos Ügyfélszolgálati Verseny elméleti és gyakorlati versenyrészek teljesítéséből áll. A csapatok elméleti tudásukat írásbeli feladatok megoldásával bizonyítják. A verseny témáit és a felkészülési anyagát a szakmai és a kiírás szerinti követelményeknek megfelelően kell a rendező tagszervezetnek meghatároznia.

A verseny feladattípusai a következők:

- Csapat ismertetése, bemutatkozás
- Teszt jellegű feladatok, a következő kötelező témakörökkel:
 - Általános ismeretek (mely nem kell, hogy szakmaspecifikus kérdéseket tartalmazzon);
 - Műszaki ismeretek;
 - Gazdasági ismeretek;
 - Jogi ismeretek;
 - Ügyfélszolgálati és értékesítési ismeretek (E-közszolgáltatás);
 - Marketing ismeretek.
- Szöveges, írásbeli feladatok (reklamáció megválaszolása)
- Interaktív típusú feladatok (felismerési, azonosítási, stb. feladatok)
- Szituációs feladatok (ügyfélkezelés).

A gyakorlati versenyen a versenyzőknek olyan helyzetgyakorlatokat kell megoldaniuk, amely alapján megállapítható, hogy a versenyzők a szakmai követelmények szerint elvárható gyakorlati tudással, készségekkel és képességekkel rendelkeznek-e.
- Egyéb, az Előkészítő Bizottsággal egyeztetett feladatok

Az egyes feladatoknak illeszkedniük kell az ügyfélszolgálati munkához és a megadott szakirodalomhoz.

- 6.3. A versenyzőknek a verseny alatt, annak minden szakaszában tilos bármilyen eszköz (pl.: felkészülési anyag, stb.) használata, amely alkalmas meg nem engedett segítség igénybevételére, vagy alkalmas az egyes versenyző csapatok közötti meg nem engedett kommunikációra, mások megzavarására. E szabály megsértése a csapat kizárását eredményezi!
- 6.4. Az egyes feladattípusokhoz rendelt pontrendszert a verseny szervezői évenként határozzák meg. A feladattípusokat, valamint a hozzájuk rendelt pontozási rendszert is tartalmazó versenyprogramot a rendező tagszervezet véleményezés céljából előzetesen, a verseny időpontját legalább 4 hónappal megelőzően megküldi a MAVÍZ-nek. A MAVÍZ véleményét legkésőbb 15 napon belül köteles megküldeni a rendező tagszervezetnek. Amennyiben a MAVÍZ akár a versenyprogramot, akár a verseny feladattípusait, illetve a pontozást aggályosnak tartja, úgy a szervezőt erről értesítve haladéktalanul egyeztetni kötelesek.
- 6.5. A versenyre való felkészülés megkönnyítése és ez által a feladatok végrehajtásának segítése érdekében a verseny szervezője a verseny időpontját legkésőbb három héttel megelőzően a MAVÍZ, valamint a nevezésüket leadó tagszervezetek rendelkezésére bocsátja a felkészüléshez szükséges témakörök, szakirodalmak, szabványok, jogszabályok jegyzékét, egyéb információk fellelhetőségi helyét. A MAVÍZ, valamint a rendező tagszervezet a rendelkezésre bocsátott

jegyzéket honlapján megjelenítve valamennyi tagszervezet számára köteles hozzáférhetővé tenni.

7. A VERSENY ELŐKÉSZÍTŐ BIZOTTSÁGA

7.1. Az Előkészítő Bizottság összetétele:

- MAVÍZ Elnökség delegáltja,
- MAVÍZ főtitkár,
- MAVÍZ Értékesítési Munkacsoport delegáltja,
- MAVÍZ PR Munkacsoport delegáltja,
- rendező tagszervezet képviselője.

7.2. Az Előkészítő Bizottság feladata a kijelölt rendező tagszervezet által összeállított tematikus programtervet és értékelési szempontokat tartalmazó versenyprogram szakmai véleményezése, illetve annak elfogadása és jóváhagyása.

7.3. Az Előkészítő Bizottság dönt a verseny szervezőjének javaslatára a nevezési díj mértékéről és a Versenybizottság személy szerinti összetételéről. A Versenybizottságot a MAVÍZ kéri fel írásban.

8. A VERSENY SZERVEZŐJE

8.1. A mindenkori Országos Ügyfélszolgálati Verseny rendezőjéről a MAVÍZ elnöksége dönt. A következő évi verseny rendezésének jogát a MAVÍZ jelenlévő képviselője a tárgyévi verseny eredményhirdetésekor hirdeti ki.

8.2. A verseny szervezésével és bonyolításával kapcsolatos pénzügyi, műszaki - technikai és egyéb feltételekről (titoktartás), a verseny anyagának összeállításáról, annak biztonságos tárolásáról a versenyt rendező tagszervezet köteles gondoskodni. Biztonsági szempontból célszerű a verseny feladatainak nyomtatott formában történő elkészítése is, melyre azonban a szervező nem kötelezhető. Amennyiben a rendező tagszervezet fenti kötelezettségeinek maradéktalanul nem tesz eleget és így a verseny a rendező tagszervezetnek felróható okból elmarad, a rendező köteles visszafizetni valamennyi már beérkezett nevezési és részvételi díjat, illetve a verseny támogatóinak már teljesített hozzájárulásait.

8.3. Gondoskodik a verseny dokumentációinak előkészítéséről, a beérkezett nevezések feldolgozásáról, a versenyzők tájékoztatásáról, a verseny programjának összeállításáról, a versenyt szponzorálók regisztrálásáról és az egész verseny lebonyolításáról.

8.4. Segíti a versenybizottság munkáját, gondoskodik a versenyfeladatok értékeléséről és annak rendjéről, valamint az értékelt versenyfeladatok és a jegyzőkönyvek archiválásáról. Az archivált anyagot a rendező tagszervezet köteles a versenyt követő 60 napon belül megküldeni a MAVÍZ részére. A MAVÍZ köteles a megküldött anyagot tárolni és annak publikus részeit a tagszervezetek részére hozzáférhetővé tenni.

8.5. Feladatainak elvégzése során felelős a verseny tisztaságáért és titkosságáért.

A versenyt szervező tagvállalatnak az ügyfélszolgálati verseny szervezésében, a versenyfeladatok összeállításában részt vevő alkalmazottai, valamint a megbízásuk alapján

eljáró személyek a versennyel összefüggésben tudomásukra jutott minden tény, adat, információ tekintetében titoktartásra kötelesek. E titoktartással összefüggésben az érintett személyek írásban titoktartási nyilatkozatot kötelesek tenni, melyet az ügyfélszolgálati versennyel kapcsolatban keletkezett dokumentumokhoz csatolni szükséges.

- 8.6. Köteles az egyes feladattípusok bírálatát követően a részpontoszámokat - a versenybizottság előzetes jóváhagyásával - közzétenni.
- 8.7. Biztosítja a verseny nyugodt, biztonságos körülményeit, a versenybizottság működésének zavartalan feltételeit.
- 8.8. Ellenőrzi a versenyzők személyazonosságát, részvételük jogosságát.
- 8.9. Tájékoztatja a versenyzőket a verseny lebonyolításának módjáról, a versenyfeladatok megoldásával kapcsolatos formai tudnivalókról.

9. VERSENYBIZOTTSÁG

- 9.1. A verseny szakmai értékelését és minden ezzel kapcsolatos tevékenységet a versenybizottság végzi, melynek tagjaira a verseny szervezője tesz javaslatot.
- 9.2. A versenybizottság 5 fős szakmai és 5 fős társadalmi zsűriből áll. A versenybizottság tagjai közül egy személyt a szakmai zsűri elnöki tisztére a MAVÍZ kér fel.
- 9.3. A szakmai zsűri feladata a versenyfeladatok szakmai végrehajtásának értékelése a szervező által előre megadott értékelési szempontok és pontozási rendszer figyelembe vételével, illetve alkalmazásával.
- 9.4. A társadalmi zsűri értékeli a csapatok megjelenését, aktivitását és ítéli oda a verseny különdíjait azoknak, akik szereplésük során az ügyfélközpontúság elvét a leginkább érvényre juttatták.
- 9.5. A szakmai zsűri tagjai olyan szakemberek lehetnek, akik szakmai tekintélyük révén méltó képviselői a vízügyi ágazatnak.
- 9.6. Nem lehetnek a szakmai zsűri tagjai mindazok, akik a versenyre benevezett tagszervezetek alkalmazottai, tisztségviselői.
- 9.7. A társadalmi zsűri tagjai a rendező tagszervezet által meghívott közéleti személyiségek, a vízipari tagozat szervezeteinek szakemberei, valamint a MAVÍZ által javasolt személyek lehetnek.
- 9.8. Nem lehetnek a társadalmi zsűri tagjai mindazok, akik a versenyre benevezett tagszervezetek alkalmazottai, tisztségviselői.
- 9.9. A versenybizottság elnöke:
 - irányítja a versenybizottság munkáját;
 - a verseny megkezdése előtt közvetlenül is ellenőrzi a szükséges szakmai feltételek, a biztonságos versenykörülmények meglétét;
 - a verseny befejezésekor értékeli megbeszélést tart, ahol értékeli a verseny előkészítésével, szervezésével, lebonyolításával kapcsolatos feladatok végrehajtását, valamint a versenyzők eredményeit és a verseny szakmai színvonalát;

- jóváhagyja és aláírásával hitelesíti a verseny jegyzőkönyvét.

9.10. A versenybizottság tagjai feladataik ellátásáért anyagi juttatásban nem részesülnek.

10. ÉRTÉKELÉS, EREDMÉNYHÍRDETÉS

10.1. A szakmai zsűri tagjai egyenként értékelik a csapatok által végrehajtott gyakorlati feladatokat, majd a zsűritagok által adott pontszámok összegzésre kerülnek. A csapatok által feladatonként kapott összpontszámok teljes összege határozza meg a versenyben elért helyezéseket.

Pontegyenlőség esetén a szituációs feladatban kapott pontszám alapján kell meghatározni a helyezéseket. Amennyiben a szituációs helyzetgyakorlat pontszámai is azonosak, úgy a szakmai zsűri döntése alapján kerül meghatározásra a helyezések sorrendisége.

10.2. A verseny eredményhirdetését a verseny befejezését követően a helyszínen, ünnepélyes keretek között, lehetőleg a média jelenlétében kell megtartani.

10.3. A verseny valamennyi résztvevő csapata „Emléklap”-ot kap.

10.4. A verseny I-II-III. helyezettje az „Elismerő oklevél” mellett egyéb, a rendező tagszervezet, valamint a támogató szervezetek által felajánlott díjat is kap.

10.5. A társadalmi zsűri „Különdíj”-jal jutalmazza azt a csapatot, amelyik a verseny során mind megjelenésével, mind pedig előadói stílusával, szereplésével a leginkább elnyerte a zsűri tetszését.

10.6. A társadalmi zsűri „Egyéni különdíj”-jal jutalmazza azt a versenyzőt, aki egyéni szereplése alapján a legmeggyőzőbb teljesítményt nyújtotta.

10.7. Az egyes versenyző csapatok részletes értékelését a verseny szervezője két héten belül megküldi az ezt kérő tagszervezetnek.

11. A VERSENY JEGYZŐKÖNYVE

11.1. A versenyről részletes jegyzőkönyvet kell készíteni, melynek tartalmaznia kell:

- a verseny megnevezését,
- a verseny helyét és időpontját,
- a versenybizottság tagjainak nevét,
- a versenyben résztvevő csapatok és csapattagok nevét,
- a csapatok által feladatonként elért, és összesített pontszámokat, valamint az ezek alapján megállapított helyezési sorrendet,
- a társadalmi zsűri által kiadott különdíjak megnevezését és az abban részesülők nevét.

11.2. A verseny jegyzőkönyvét és az írásos feladatok dokumentumait a versenybizottság elnöke aláírásával hitelesíti.

12. ÓVÁS

- 12.1. Óvás abban az esetben terjeszthető elő, ha az adott feladat pontozását és annak indoklását a csapat nem fogadja el.
- 12.2. Az óvást kizárólag a csapatkapitány terjesztheti elő a részpontoszámok közzétételét követően a versenybizottság felé szóban, majd ezt követő 10 percen belül írásban is.
- 12.3. Az óvásokról a versenybizottság dönt.
- 12.4. A versenybizottság az óvást köteles körültekintően kivizsgálni, szükség esetén valamennyi érintettet meghallgatva.
- 12.5. A versenybizottság döntését köteles megindokolni.
- 12.6. A versenybizottság döntése végleges és megfellebbezhetetlen.
- 12.7. Az óvást, az ezzel kapcsolatos versenybizottsági döntést, valamint annak indoklását a versenyt záró eredményhirdetés részeként a csapatokkal ismertetni kell.

13. KÍSÉRŐK, NÉZŐK, VENDÉGEK

A verseny területén tartózkodók kötelesek a versenyrendezés utasításait betartani. A verseny időtartama alatt csak a számukra kijelölt helyen tartózkodhatnak, és nem tarthatnak a csapatokkal (versenyzőkkel) olyan kapcsolatot, mely a verseny eredményét befolyásolhatja.

14. MÉDIA

- 14.1. A média képviselői a verseny dokumentálása céljából a verseny helyszíneire kizárólag a versenybizottság engedélyével (sajtó-kitűző) léphetnek be, és a versenybizottság tagjai által kijelölt helyen tartózkodhatnak.
- 14.2. A sajtó képviselői a verseny helyszínén kötelesek betartani a versenybizottság és a rendezőség utasításait.