

Láthatatlan panaszkönyvek



A jegyző által hitelesített, számozott oldalakkal álló panaszkönyv kötelező

Fotó: Gyenes Kálmán

A vásárlók könyvét minden étteremben, boltban, állami vagy magánszolgáltatónál jól látható helyre kell tenni, hogy abba a vevő könnyen bejegyezhesse észrevételeit. Szegeden a kereskedők tisztában vannak a jogszabállyal, néhány helyen azonban mégis keresni kell a panaszkönyvet.

Minden, a lakossággal közvetlen kapcsolatban álló kereskedelmi és szolgáltató szerv köteles ügynevezett vásárlók könyvét tartani. Ez azt jelenti, hogy a piaci árusoknál, biztosítótársaságok ügyfélszolgálatán ugyanúgy lehetőséget kell biztosítani a vásárlónak arra, hogy írásban is kifejezze panaszát, mint az élelmiszerboltokban, vagy éttermekben. A jegyző által hitelesített, számozott oldalakkal álló panaszkönyvet jól látható helyen kell elhelyezni, úgy, hogy a vevő ahhoz az üzlet dolgozóinak megkérdezése és segítsége nélkül hozzáférhessen. A bejegyzett panaszokra az üzlet vezetőjének 30 napon belül írásban kell reagálnia. Az érvényben lévő jogszabályok szerint a bejegyzéseket két évig kell megőrizni, ugyanis a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség ennyi időre visszamenően vizsgálhatja a

VISSZAJELZÉS

Csongrád megyében a kereskedelmi egységek nagy része rendelkezik vásárlók könyvével, a vevők közül mégis kevesen használják – véli Pálkúti Istvánné, a Csongrád Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség igazgatója. Ritkán fordul elő, hogy a fogyasztó vásárlók könyvi bejegyzésben már rögzített panaszával keresi fel hivatalunkat, mert reklamációját nem megfelelően intézték. A bejegyzések – véli a fogyasztóvédő – az üzletvezető számára is információt, visszajelzést jelentenek a bolt működéséről.

vásárlók könyvében rögzített panaszokat. Szeged belvárosában a találmokra kiválasztott hét üzletből háromban találtuk meg rögtön, eladói segítség nélkül a vásárlók könyvét. Azokban az üzletekben, ahol nincs kifüggesztve vásárlók könyve – hirdült, néhány ruházati bolt – vevői kérésre előkerül.

A Nagyruház emeletén az egyik ruházati boltban Kacur Éva eladó az üres panaszköny-

vet mutatja. Általában pozitív visszajelzéseket kapunk, amit nem írnak le a vásárlók, inkább nekünk mondják el. Szerintem szükség lenne eladók könyvére is – mondja Éva –, az nem lenne üres. A vevők időnként nem vesznek bennünket emberszámba, ezeket a panaszaimat feljegyezném benne.

A Varga Pékség könyvében csak néhány bejegyzés szerepel, de szinte mind vevői elégedettségről tanúskodik. A kiszolgálást és választékot dicsérik, ám egy vásárló a klímát hiányolja. „Egy forró nyári napon jobban esne a kávé is klimatizált helyiségben” – írja a vevő. A Kárász utcai hírlapüzletben a kasszánál álló lány kívülről tudja a jogszabályt, jól látható helyen kell lennie a könyvnek, az egyes panaszok mellé lefűzve a vásárlónak szöveg válaszlevegél másolata. A könyvet ennek ellenére a pénztárnál kell kérni. A panaszkönyvben 2003-as bejegyzés az utolsó, az itt vásárolt telefonfeltöltő kártyát szeretne volna visszavinni az ügyfél. Az üzletvezető elmondja, területi képviselőjüknek továbbítják a bejegyzéseket, ő kezeli a reklamációkat, ezért nem tudja, mi lesz a sorsa a bejegyzett panaszoknak.

G. ZS.



Nem magától...

PANEK SÁNDOR

Ha valaki átaludta volna az elmúlt jó egy hónap politikai eseményeit, mint egy késői krimiben a váratlan fordulatot, most az lehet az érzése, hogy egy másik országba került. Más kormányfő, más lözongok és ellenlözongok, s ezek olyan töményen uralják a médiát, hogy az ember azt gondolná, időközben itt nagy dolgok történtek. Olajat leltek a magyar földben, és egyszerre gazdagok lettünk, az állami vagyont széthordó spontán privatizátorok közalapítványba adták össze pénzüket, holnap vébé-döntőt játszunk a brazilokkal, szóval történnie kellett valami nagyszabásúnak, hogy a tegnapi jelszavak és arculatok ilyen egyszerre átcserelődtek.

Pedig semmi nem történt, csak Gyurcsány Ferenc beszédei és nyilatkozatai – beszédek és nyilatkozatok hangzottak el. A kormányzati többség olyan helyzetbe hozta magát, hogy az emberek szinte többet tudnak Gyurcsány önmeghatározó üzeneteiből, mint abból, hogy a két kormányzó párt milyen képet is fest a társadalomnak az elkövetkező évekről. A korábban demokratikusan többszólamú MSZP vezetői jelenleg nem tudnak mást tenni, mint hallgatni vagy Gyurcsányt óvatosan követő és alátámasztó üzeneteket megfogalmazni. Gyurcsány személyes kommunikációs allűrjei szinte teljesen átvették a politikai tematizálást a baloldalon, s ennek két következménye látszik: az egyik, hogy új viszontkommunikációs kihívás elé állította az ellenzék, a másik pedig, hogy megbénította a többvezetős MSZP-t. Gyurcsány láthatólag elemében van, hiszen politikai sikereinek könnyen leartható, saját pártja fölött elért részét várakozáson felül teljesítette. Felülkerekedett a puccsból őt kihagyni szándékozó régi ellenőrségen, keresztülvitte azt, hogy a parlamenti többség a kormánytagok ismerete nélkül szavazzon a kormányprogramról, vizsakozáásra készítette a korábban a „zsákmányszerzők előretöréséről” beszélő, az MSZP-ben népszerű Szili Katalint, vagy a megújulásról addig hitelesen nyilatkozó János Györgyöt.

Az új kormányfő kommunikációs dőmpingjének célpontja jelenleg nem is az ellenzék. „Nem foglalkozom az ellenzékkel, az én dolgom, hogy irányítsam az országot” – nyilatkozta. De még csak nem is a fejlett énközpontú vezető spontán megnyilatkozásairól van szó. A kormányfő mögött érzékelhetően felkészült kommunikátorok dolgoznak azon, hogy egy cégvezetői mentalitású, választói bizalommal megmérten embert hitelessé tegyenek a politikai azonosulás nyelvi eszközeivel. Az igazi tét az, hogy a rendszerváltozást jó pozícióból kihasználó Gyurcsány Ferenc szájából valaha is hitelesen hangzanak-e majd a társadalmi igazságtalanságról szóló mondatok. Ez például: „Nem magától igazságtalan, hagytuk, hogy az legyen, hogy olyaná váljon. Nem volt bátorságunk, merszünk és képességünk akkor közbeszólni, amikor még lehetett volna.”

Kifizetik az elkeseredett gazda kárát az M5-ös építői

Az út még ebek harmincadján

A balástyai Olajos Péter hektárjaiban jelentős pusztítást okoztak a nyáron az M5-öst építő munkagépek. Cikkünknek köszönhetően ugyan megállapították a kártérítés összegét, de az eredeti állapotokat még nem állították helyre az ominózus területen.

A balástyai Olajos Péter a nyáron meglepődött, amikor egy szép nap a tanyájától meglehetősen messzire eső kaszálója felé vette az irányt és rétje egy darabját sehol sem találta. Ahol korábban hetven szarvasmarha számára termelt a széna, ott tizenhárom méter széles kövesút, ügynevezett szállítóút keletkezett egy korábbi, terepjáró Ladák által kitaposott ösvényből. A Strabag Rt. munkagépei a csengelei V. számú homokbányából ezen az útvonalon hordták az alapanyagot az autópálya építéséhez.

A gazdát ezután további meglepetések érték: a szél ugyanis olyan erővel fújta azt a homokot és a port a teherautók platójáról, hogy rétje rövid időn belül zöld helyett szürke színre váltott. A nagyobb baj azonban nem a színekkel volt, hanem azzal, hogy poros takarmányt nem etethet az állatokkal. Ezt követően, miután az őt ért sérelmekre nem kapott választ a munkagépek pilótáitól, elkeseredésében a hatalmas szál-

lító járművek elé állt. Így sikerült megtudnia, hová és kihez forduljon.

Olajos Péternek tehát kára keletkezett, amelynek történetét lapunk is megírta. És innentől kezdve, szerencsére, egyenes út vezetett a kártérítés összegének elismeréséig. A Strabag Rt. – azt követően, hogy szakértőt küldött Balástya határába Deme András személyében – kiszámolta a pusztítás ellenértékét, elindította az ügyet a hivatalos úton. Mintegy 2 és fél hektáros, porral fedett területéről döntöttek, s 5 tonna per hektáros átlagtermés értékét fizetik ki az ígéretek szerint hamarosan. (Az összeget a panaszos nem kívánta nyilvánosságra hozni, de elégedett vele.)

Egy tétel hibázik már csak: a Strabag ugyanis megígérte, hogy a kihalított úttér száz százalékosan kártalanítja tulajdonosát, efelőtt pedig a területet rekultiválja, humuszosítja, visszaállítja az eredeti állapotot, s ha többlet művelési költség merül fel, azt is állja. Mivel az építő szeptember végéig tartott igényt az útra, a sáv helyreállítását már el kellett volna kezdenie. Ennek azonban még semmi nyoma. Olajos Péter most attól tart, nincs az a fű, amelyik megterem ezen a betonszilárdságú, kövel is borított valahai réten.

F. K.

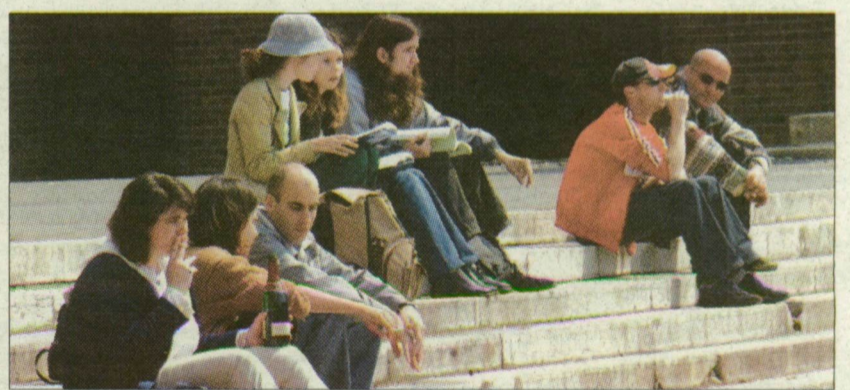
Folytatódnak a viták a felsőoktatási törvény tervezetéről

Az utánpótlás minősége a tét

A felsőoktatási törvényjavaslat vitájában a legtöbben az egyetemek irányításában tervezett változtatásokat kritizálják. De az új törvény nem kívánatos hatással lehet a doktori képzés minőségére is.

Egy felsőoktatási intézmény attól egyetem, hogy jogosult doktori képzésre és PhD-fokozat odaítélésére – a múltvilágban mindenütt. Magyarországon az ügynevezett doktori program létesítésének jogát több mint egy évtizede pályázat útján, akkreditációs folyamatban, tudományáganként meghatározott, szigorú feltételekkel kaphatják meg az intézmények. Az egyetemek a 2000. évi törvény óta egy tudományágon belül csak egyetlen doktori iskolát indíthatnak. A Szegei Tudományegyetemen összesen 17 doktori iskola működik. Összehangolásukat, a velük kapcsolatos információk gyűjtését és szolgáltatását a Doktori Intézet látja el 1999 óta.

Ennek igazgatója, dr. Klukovits Lajos egyetemi docens szerint a jelenleg vitatott felsőoktatási törvényjavaslat szövegében legalábbis ellentmondásosan szerepel a doktori képzés. Egyik paragrafusaiban azt olvashatni, hogy doktori képzésre mindazon intézmények jogosultak, amelyek elnyerték a mesterszintű képzés jogát. Ismert, hogy a bolognai folyamat, a lineáris, négy szintű képzésre való áttérés során az alap- és a mesterszintű képzés mellett felsőfokú szakkép-



Napfűdőző diákok a szegedi Dóm téren

Fotó: Schmidt Andrea

zés és doktori képzés lesz a felsőoktatásban. Mármost ha mindazon intézmények, amelyek mesterszintű diploma kiadására jogosultságot szereznek egyszerűen automatikusan doktori iskolát is indíthatnak – megszűnik a minőségi különbség egyetem és főiskola között. De nem ez a formai tényező a fő probléma, hanem a tartalmi. Az, hogy minőségellenőrzés nélkül folyhat doktori képzés.

Eddig komoly, saját tudományos potenciállal kellett rendelkeznie a doktori képzésre pályázó egyetemnek. Például: egy doktori iskola alapítói között legalább két, akadémiai doktori címmel rendelkező – 67 évesnél nem idősebb – főállású professzornak kellett lennie. A professzorok csak egy egyetemen lehetnek doktori iskola alapítói. Némely tu-

dományában még a megfelelő tudományos potenciállal rendelkező nagy egyetemeknek is „sakkozniuk” kellett, hogy ezt a szigorú feltételt teljesíthessék. Az egyéb követelményekkel együtt ez adta a PhD-fokozat megszerzéséhez vezető képzés tudományos rangját, súlyát. És veszhet el, ha a mesterszintű képzésre megszerzett jogosultság automatikusan doktori szintű képzésre is feljogosít.

A törvénytervezet egy másik passzusa utal arra, hogy a doktori képzés és a PhD-fokozat adásának feltételeit kormányrendelet határozza majd meg. Csak hogy a törvényben foglaltakat semmiféle rendelet nem írhatja felül. Ezért ha a jogszabály szövege változatlan marad, okkal félthető a doktori képzés minősége.

S. E.

SUZUKI

- * 1,1 literes, 4 hengeres, 16 szelepes, 64 lóerős motor
- * vezető- és utasoldali légszák
- * ABS EBD-vel (blokkolásgátló fékerelosztóval)

Akciós feltételek a márkakereskedőknél.
Suzuki Szüret: 2004. november 14-ig.

Üzemanyag-fogyasztás (kombinált): 4,9 l/100 km. CO₂-kibocsátás (kombinált): 119 g/km.

Szüret

- * fejtámla az első és hátsó üléseken
- * átlagfogyasztás 4,9 liter 100 kilométeren

Most 1 795 000 Ft-tól

100 000 Ft



035363231

ALTO. Egy csöpp energia.