



Ikt.szám: VEZ/2-3/2022

## **Panaszkezelési szabályzat**

## 1. A Szabályzat célja

A **Budapesti Erdőgazdaság Zrt.** (a továbbiakban: „**Társaság**”) a *panaszokról és a közérdekű bejelentésekről* szóló 2013. évi CLXV. törvényben, a *köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről* szóló 2009. évi CXXII. törvényben, valamint a *köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről* szóló 339/2019. (XII.23.) Korm.rendelet 7. §-ának (2) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek eleget téve fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A Társaság a panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen szabályzatot (a továbbiakban: „**Panaszkezelési szabályzat**”) készítette.

A mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzat a Társaság honlapján (<https://www.bp-erdo.hu/sites/default/files/kozerdeku/panaszkezelesi.pdf>) kerül közzétételre.

A Társaság elérhetőségei:

- Székhely: 1033 Budapest, Hévízi út 4/a.
- Telefon: (+ 36 1) 387-88-59
- Honlap: [www.bp-erdo.hu](http://www.bp-erdo.hu)
- E-mail: [bp-erdo@bp-erdo.hu](mailto:bp-erdo@bp-erdo.hu)
- Cégjegyzékszám: 01-10-042135

## 2. Alapelvek

A Társaság kiemelt feladatként kezeli Ügyfelei felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket a Társaság rendszeresen elemzi, és ennek eredményeit felhasználja szolgáltatásának és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztése érdekében.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

## 3. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb gazdálkodó szervezetek által a Társaság szolgáltatásához, szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban a jelen utasítás hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett észrevételével kapcsolatos eljárási rendjére terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, amelyek a Társaság általános működését érintik.

## 4. Vonatkozó jogszabályok

- A polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény;
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. CXXII. törvény;
- A köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről szóló 339/2019. (XII.23.) Korm. rendelet.

## **5. Panasz bejelentése, rögzítése**

### **5.1. Szóbeli panasz:**

- a) Személyesen a Társaság székhelyén (1033 Budapest, Hévízi út 4/a.) hétfőtől péntekig munkaidőben (9.00 – 15.00)
- b) Telefonon történő panaszbejelentésre nincs lehetőség.

A szóbeli panasz esetén a Titkárságvezető vagy a Jogtanácsos jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező „Panaszbejelentő nyomtatványt” vesz fel. A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, hogy az jogos-e, illetve, hogy lehetséges-e azonnal orvosolni. Amennyiben a panasz további ügyintézés nélkül azonnal orvosolható, úgy a szükséges azonnali intézkedéseket megteszi. Amennyiben a panasz további ügyintézészt igényel, úgy a panasz az Iratkezelési Szabályzat szerint kerül az Iktatórendszerbe.

A panaszról felvett „Panaszbejelentő nyomtatvány” a következőket tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben, szükséges levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyv felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

### **5.2. Írásbeli panasz:**

- a) személyesen: a Társaság székhelyén munkaidőben (9.00 – 15.00)
- b) postai úton: 1033 Budapest, Hévízi út 4/a.
- c) elektronikus úton e-mail: bp-erdo@bp-erdo.hu

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is meg kell adni.

Írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelemmel a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

## **6. Panaszkezelés folyamatának bemutatása**

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás. Az iktatást a Titkárságvezető végzi. A panaszok a VEZ iktatókönyvben éves bontásban egy főszám alá, alábontással kerülnek iktatásra.

A panasz iktatása után kezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve a szakvélemény beszerzésére. A vizsgálat lefolytatását a Társaság jogtanácsosa koordinálja, meghatározva a vizsgálat lebonyolításához szükséges más munkavállalók, szervezeti egységek bevonását.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

- a) Panasz elfogadása;
- b) Panasz részbeni elfogadása;
- c) Panasz elutasítása.

A döntéshozatalt, a panasz eljárás befejezéseként az Ügyfélnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben stb.). Ennek elkészítése a jogtanácsos feladata.

A bejelentéssel, valamint a vizsgálattal kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

### **Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről:**

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja a jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 15 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél – a *polgári perrendtartásról szóló törvény 2016. évi CXXX. törvény* rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

## 7. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről a VEZ iktatókönyvben éves bontásban egy főszám alatt nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az Ügyfél adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz benyújtásának időpontját és módját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét;
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt;
- a panaszban megjelölt igényről való döntést;
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját;
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

A Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelő, de legalább a polgári jog elévülési szabályi szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

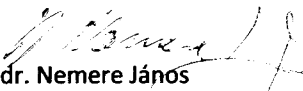
## 8. Egyéb rendelkezések

A jelen szabályzat 2022. március hó 25. napjától hatályos. E szabályzat kiadásával a VEZ/4-21/2020. ikt.számú Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

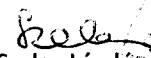
### Melléklet:

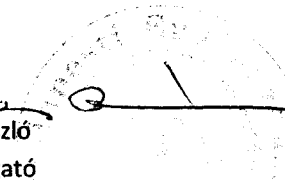
1. számú melléklet: - Panaszbejelentő nyomtatvány

**Ellenőrizte:**

  
dr. Nemere János  
jogi képviselő

**Jóváhagyta:**

  
Szalay László  
vezérigazgató



1. számú melléklet

**Panaszbejelentő nyomtatvány**

**Ügyfél adatai:**

Ügyfél neve: .....

Intézmény megnevezése: .....

Lakcím/székhely: .....

Személyi igazolvány száma/Cégjegyzék száma: .....

Telefonszám: .....

Fax: .....

E-mail: .....

**A panasz rövid leírása:**

(Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon.)

**Az Ügyfél konkrét igényének megjelölése:**

Kelt: .....

\_\_\_\_\_  
Ügyfél aláírása

\_\_\_\_\_  
Panaszfelvevő aláírása