



Ikt.sz.: VIG/151-6/2020.

Vezérigazgató-helyettesek részére
Valamennyi Egység Vezetője részére
Központi Osztályvezetők részére

Tárgy: 6/2020. számú vezérigazgatói utasítás


Székhelyén

**6/2020. számú vezérigazgatói utasítás
a Panaszkezelési Szabályzat kiadásáról**

A NYÍRERDŐ Zrt. Panaszkezelési Szabályzata elkészült, amely 2020. július 01-től lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

Az egységes szerkezetbe foglalt érvényes dokumentum az INTERDOX rendszerben is elhelyezésre kerül. Kérem, hogy egységénél gondoskodjon a kiadott szabályzat elosztólistán történő szétosztásáról.

Nyíregyháza, 2020.06.11.


14. június 2020.
Dr. Szalacsi Árpád
vezérigazgató



The mark of
responsible forestry

NYÍRERDŐ Zrt.

H-4400 Nyíregyháza, Kótaji út 29.

Tel.: (+36) 42/598-450 Fax: (+36) 42/501-170

E-mail: nyirerdo@nyirerdo.hu Internet: www.nyirerdo.hu



NYÍRERDŐ

Nyírségi Erdészeti Zártkörűen Működő Részvénytársaság


Panaszkezelési szabályzata

Jelen szabályzatot a NYÍRERDŐ Nyírségi Erdészeti Zártkörűen Működő Részvénytársaság vezérigazgatója 6/2020. számú vezérigazgatói utasításával alkalmazni elrendelte. Hatályba lép 2020.07.01-től.

Nyíregyháza, 2020.06.11.



NYÍRERDŐ ZRT.
Nyíregyháza

14.

.....
Dr. Szalacsi Árpád
vezérigazgató



The mark of
responsible forestry

NYÍRERDŐ Zrt.

H-4400 Nyíregyháza, Kótaji út 29.

Tel.: (+36) 42/598-450 Fax: (+36) 42/501-170

E-mail: nyirerdo@nyirerdo.hu Internet: www.nyirerdo.hu

1. A Szabályzat célja

A NYÍRERDŐ 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 (www.nyirerdo.hu) kerül közzétételre.

A Társaság elérhetőségei:

- Székhely: 4400 Nyíregyháza, Kótaji u. 29
- Telefon: 42/598-450
- Telefax: 42/501-170
- Honlap: www.nyirerdo.hu
- E-mail: nyirerdo@nyirerdo.hu
- Cégjegyzékszám: Cg. 15-10-040168

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 tevékenységének és ügyfélkezelési rendjének továbbfejlesztése érdekében.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární 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 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 NYÍRERDŐ Zrt. Központban, valamint a területileg illetékes erdészetek központjában lehet.
- b) Telefonos, szóbeli panaszokról írásbeli feljegyzés készül (1.számú melléklet panaszbejelentő nyomtatvány).

A NYÍRERDŐ Zrt. Központ és az erdészetek elérhetősége a Társaság honlapján feltüntetésre került.

Ügyfélfogadási idő: Hétfőtől Csütörtökig 9.00-15.00 óráig

A szóbeli, telefonon beérkező panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, amelynek egy másolati példányát a Társaság átadja az Ügyfélnek. Személyes ügyintézés a Társaság Központjában illetve a területileg illetékes erdészeti központokban biztosított.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról panaszbejelentő nyomtatvány kerül kitöltésre.

A panaszról felvett jegyzőkönyv 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) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- f) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

5.2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen: a Társaság Központjában, illetve a területileg illetékes erdészeti központokban.
- b) postai úton. (4400, Nyíregyháza, Kótaji u. 29).
- c) elektronikus úton. (e-mail: nyirerdo@nyirerdo.hu)

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 15 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. Hiánypótlásra egy alkalomra van lehetőség.

Írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panaszkérelemben 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 15 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) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- c) telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) a Társaság panasszal érintett tevékenysége;
- f) panasz leírása, oka;
- g) panaszos igénye;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) adatkezelési hozzájárulás (a nyomtatvány a Társaság honlapján elérhető);
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

6. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata az iktatás.

A panasz iktatása után kezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve a szakvélemény beszerzésére.

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 bejezéseként az Ügyfélnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Ügyfél által igényel közzései formában (írásban, faxon, e-mailben stb.).

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.

Jogorvoslati lehetőségek:

Név: Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal

Cím: 4024 Debrecen, Piac u. 54.

E-mail: hivatal@hajdu.gov.hu

Telefonszám: 52-504-100

Fax: 52-504-105

Név: Szabolcs-Szatmár Bereg Megyei Kormányhivatal

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.

E-mail: hivatal@szabolcs.gov.hu

Telefonszám: 42-599-300

Fax: 42-599-309

Név: Agrárminisztérium

Cím: 1055, Budapest, Kossuth Lajos tér 11.

E-mail: info@am.gov.hu

Honlap: <https://www.kormany.hu/hu/foldmuvelesugyi-miniszterium>

Telefonszám: 06-1-795-2000

Fax: 06-1-795-0200

Békéltető Testület:

**Név: Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
által működtetett békéltető testület**

Cím: 4400, Nyíregyháza, Széchényi u. 2.

E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Honlap: bekeltetes.hu

Telefonszám: 42/ 420-180

Fax: 42/ 420-180

**Név: Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
által működtetett békéltető testület**

Cím: 4025, Debrecen, Petőfi tér u. 10.

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Honlap: bekeltetes.hu

Telefonszám: 52/ 500-710

Fax: 52/ 500-720

Név: Nyíregyházi Járásbíróság / Nyíregyházi Törvényszék

Cím: 4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 2

Telefonszám: 42-523-800

Név: Debreceni Járásbíróság / Debreceni Törvényszék

Cím: 4024 Debrecen, Arany János u. 25-31.

Telefonszám: 45-521-821

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 rendelkezései szerint* – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

7. Vevői ügyekért felelős kapcsolattartó

A panaszkezelésekkel, vevői kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az Ügyfelek kapcsolattartója a Kereskedelmi és Marketing Iroda vezetője.

8. Panasznyilvántartás és adatvédelem

Az írásbeli, szóbeli panaszt benyújtó Ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletének és az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. Az ügyfélnek meg kell adnia az adatkezelési hozzájárulását (nyomtatvány a Társaság honlapján elérhető).

Telefonos panaszbejelentés esetén fel kell hívni a panaszbejelentő figyelmét, hogy panasz csak akkor kerül nyilvántartásba vételre amennyiben a személyes adatainak a kezeléséhez hívás időpontjában szóban hozzájárul.

A Társaság az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- az Ügyfél adatait;
- a panasz leírását, a panasz tárgya és módját, a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének határidejét és a panasz lezárásának idejét;
- 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 szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

9. Egyéb rendelkezések

Jelen szabályzatot a NYÍRERDŐ Nyírségi Erdészeti Zártkörűen Működő Részvénytársaság vezérigazgatója 6/2020. számú vezérigazgatói utasításával alkalmazni elrendelte. Hatályba lép 2020.07.01-től.

Nyíregyháza, 2020.06.11.

 NYÍRERDŐ ZRT.
Nyiregyháza
14. 
Dr. Szalacsi Árpád
vezérigazgató

Mellékletek:

1. számú melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány
2. számú melléklet: Panaszkezelési betétlap

Panaszbejelentő nyomtatvány

Ügyfél adatai:

Ügyfél neve:

Intézmény megnevezése:.....

Lakcím/székhely:

Személyi igazolvány száma/Cégjegyzék száma:

Telefonszám:

Fax:

E-mail:

Panasz benyújtás módja:.....

A panasz rövid leírása:

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

Az Ügyfél konkrét igényének megjelölése:

Kelt:

Ügyfél neve

Panaszfelvevő neve

Ügyfél aláírása

Panaszfelvevő aláírása

Panaszkezelési betéttlap ; Egység: ; Év:									
Sorszám	Panaszos fél neve	Panaszos fél címe	Bejelentés időpontja és módja	Tárgy	Elvégzendő feladat, panasz ovsoslása	Felelős	Határidő	Tejjesítés időpontja	Megválaszolás időpontja és módja
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									