



Ikt.sz: R_VIG / 29-4 / 2026

Vezérigazgató-helyettesek részére
Valamennyi Egység Vezetője részére
Központi Osztályvezetők részére

Tárgy: 4/2026. számú vezérigazgatói utasítás

Székhelyén

**4/2026. számú vezérigazgatói utasítás
a Panaszkezelési Szabályzat kiadásáról**

A NYÍRERDŐ Zrt. Panaszkezelési Szabályzatának aktualizálása elkészült.

A 2020.06.11-én jóváhagyott Panaszkezelési Szabályzat 2026. május 5-i nappal hatályát veszti és ezzel egyidejűleg jelen szabályzat visszavonásig hatályba lép.

Elrendelem, hogy a Panaszkezelési szabályzatban foglaltakat az érintettek hajtsák végre.

Kérem, hogy egységénél gondoskodjon a kiadott szabályzat elosztólistán történő szétosztásáról az érintettek részére.

Nyíregyháza, 2026.04.29.



NYÍRERDŐ ZRT.
Nyíregyháza

Hidas Tibor
Hidas Tibor
vezérigazgató



The mark of
responsible forestry

NYÍRERDŐ Zrt.

H-4400 Nyíregyháza, Kótaji út 29.

Cg.15-10-040168

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 4/2026. számú vezérigazgatói utasításával alkalmazni elrendelte. Hatályba lép 2026.05.05.

Nyíregyháza, 2026.04.29.



14.

NYÍRERDŐ ZRT.
Nyíregyháza

Hidas Tibor
vezérigazgató



The mark of
responsible forestry

NYÍRERDŐ Zrt.

H-4400 Nyíregyháza, Kótaji út 29.

Cg.15-10-040168

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, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. 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**, valamint úgyis, mint **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 Társaság elkötelezett abban, hogy a panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

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 személyi 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.

A Szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki a panaszkezeléssel érintett személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezésekre, azokat a Társaság mindenkor hatályos Számítástechnikai és Adatvédelmi Szabályzata rögzíti.

4. Vonatkozó jogszabályok

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. 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;
- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló európai parlament és tanács (EU) 2016/679 rendelet.

5. Panasz bejelentése

5.1. Szóbeli panasz:

Szóbeli panasz alatt jelen Szabályzat vonatkozásában a személyesen, illetve telefonon megtett panasz értendő.

Szóbeli panasz ügyfélfogadási időben

- személyesen a NYÍRERDŐ Zrt. Központjában, valamint a területileg illetékes erdészetek központjában,
- telefonon a Társaság Központjának, valamint a területileg illetékes erdészetek központjainak telefonszámain tehető. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról panaszbejelentő nyomtatvány kerül kitöltésre.

Ügyfélfogadási idő: Hétfőtől Csütörtökig 9.00-15.00 óráig

A Társaság Központja és az erdészetek elérhetősége a Társaság jelen Szabályzat 1. pontjában megjelölt honlapján feltüntetésre került.

A szóbeli panaszokról – ideértve a telefonon tett panaszokat is – írásbeli feljegyzés készül (1.számú melléklet panaszbejelentő nyomtatvány).

5.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz alatt jelen Szabályzat vonatkozásában a személyesen benyújtott, továbbá a postai vagy elektronikus úton tett panasz értendő.

Írásbeli panasz tehető:

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

5.3. Panaszügy kivizsgálása, a panaszok kezelési határideje

5.3.1. Szóbeli panasz

A személyesen tett, illetve telefonon beérkező panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja, arról jegyzőkönyvet készít. A személyesen tett panasz esetében a Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja az Ügyfélnek. Telefonon beérkező panasz esetén a jegyzőkönyv másolati példányát postai vagy elektronikus úton megküldi az Ügyfél részére.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról készült – Ügyfél által tett kifogással kiegészített – jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság átadja, vagy postai, illetve elektronikus úton megküldi az Ügyfélnek.

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 teljeskörűen 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.

5.3.2. Írásbeli panasz, kifogás

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, kifogás esetén annak konkrét megjelölése és indokolása. A panaszban megjelölt határozott igény, illetve az abban foglalt egyéb állítások alátámasztásául szolgáló dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is meg kell adni. Hiánypótlásra egy alkalommal van lehetőség.

Írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panaszkérelemnél 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.

5.3.3. Panaszkezelés folyamata

A panasz benyújtását követően azt haladéktalanul iktatni kell. Az iktatást követően kezdhető meg a panaszügy kivizsgálása.

A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve a szakvélemény beszerzésére.

A panaszost nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- a) ezzel büncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, illetőleg
- b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott.

Ezekben az esetekben a panaszos személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

A panasz kivizsgálása során a Társaság kapcsolatot tart a panaszossal, amely során hiánypótlás keretében felhívhatja

- a panasz kiegészítésére, pontosítására,
- a tényállás tisztázására, valamint
- további információk rendelkezésre bocsátására.

Ha a panaszügy kivizsgálása szükségessé teszi, a Társaság a panaszost meghallgatja, amelyről jegyzőkönyv készül.

Ha a Társaság a panaszügy kivizsgálása során észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,

- a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
- b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost értesíti.

Ha a Társaság számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

A panasz bejelentés vizsgálat nélkül mellőzhető, amennyiben

- a panasz ugyanazon panaszos által tett, a korábbival azonos tartalmú ismételt panasz,
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát Társaság mellőzi.

Amennyiben valamennyi, a panasz szempontjából szükséges 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 panasz bejelentés alapján – ha az alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panasz eljárás befejezéseként a Társaság a döntéséről, a panasz bejelentés elintézése érdekében tett intézkedéseiről vagy azok mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszt írásban tájékoztatja.

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

5.3.4. Ügyintézési határidő

A panaszt – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a Társasághoz beérkezéstől számított 30 (harminc) napon belül kell elintézni.

Ha a panasz elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 (harminc) napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a 6 (hat) hónapot.

A bejelentéssel, valamint a vizsgálattal kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított 5 (öt) évig meg kell őrizni, azt követően törölni kell.

5.3.5. Panaszos személyes adatainak védelme

A panaszos személyes adatait a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló európai parlament és tanács (EU) 2016/679 rendeletnek 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 panasza csak akkor kerül nyilvántartásba vételre amennyiben a személyes adatainak a kezeléséhez a hívás időpontjában szóban hozzájárul.

A panaszos személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos hozzájárult, kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, ebben az esetben jelen Szabályzat 5.3.3. pontjában írtak az irányadóak.

A panaszos személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panaszt kivizsgáló személyek a panasz tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

6. 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 30 napos, de legfeljebb 6 hónapos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

7. Jogorvoslati lehetőségek

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal

Cím: 4024 Debrecen, Piac u. 54.

E-mail: hivatal@hajdu.gov.hu |

Telefonszám: 52-504-100

Fax: 52-504-105

Szabolcs-Szatmár Bereg Vármegyei Kormányhivatal

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.

E-mail: hivatal@szabolcs.gov.hu

Telefonszám: 42-599-300

Fax: 42-599-309

Agrárminisztérium

Cím: 1055, Budapest, Kossuth Lajos tér 11.

E-mail: info@am.gov.hu

Honlap: <https://kormany.hu/kormanyzat/agrarminiszterium>

Telefonszám: 06-1-795-2000

Fax: 06-1-795-0200

Hajdú-Bihar Vármegyei 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

Nyíregyházi Járásbíróság / Nyíregyházi Törvényszék

Cím: 4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 2

Telefonszám: 42-523-800

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 2016. évi CXXX. törvény* rendelkezései szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

8. Vevői ügyekért felelős kapcsolattartó

A panaszkezelésekkel, vevői kérdésekkel kapcsolatos ügyekben az Ügyfelek kapcsolattartója a Társaság Erdőgazdálkodási Osztályvezetője.

9. Panasznyilvántartás

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.

10. Egyéb rendelkezések

Jelen Szabályzatot a NYÍRERDŐ Nyírségi Erdészeti Zártkörűen Működő Részvénytársaság vezérigazgatója 4/2026. számú vezérigazgatói utasításával alkalmazni elrendelte. Hatályba lép 2026.05.05. Jelen Szabályzat hatálybalépésével egyúttal hatályát veszti a 6/2020. számú vezérigazgatói utasítás.

Nyíregyháza, 2026.04.29

 NYÍRERDŐ ZRT.
Nyíregyháza
14. 
Hidas Tibor
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 betétlap ; Egység: : Évi:										
Sorszám	Panaszos fél neve	Panaszos fél címe	Bejelentés időpontja és módja	Tárgy	Elvégzendő feladat, panasz megoldása	Feltételek	Határidő	Teljesítés időpontja	Megvalósítás időpontja és módja	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										