

A TAEG Tanulmányi Erdőgazdaság Zártkörűen Működő Részvénytársaság



Panaszkezelési szabályzata

Előkészítette: *Szilágyi Réka*
Szilágyi Réka
Igazgatási előadó

Ellenőrizte: *Konczné Hegedüs Éva*
Konczné Hegedüs Éva
Gazdasági vezérigazgató-helyettes

Jóváhagyta: *Ábrahám István*
Ábrahám István
Vezérigazgató

Hatályos: 2020. május „29.”

1. A Szabályzat célja

A TAEG Tanulmányi 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 (www.taegr.hu) kerül közzétételre.

A Társaság elérhetőségei:

- Székhely: 9400 Sopron, Honvéd utca 1.
- Telefon: +36(99) 506-810
- Telefax: +36 (99) 388-001
- Honlap: <https://taegr.hu/>
- E-mail: titkarsag@taegr.hu
- Cégjegyzékszám: 08 10 001600

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 szolgáltatási színvonal folyamatos fejlesztéséhez és az ügyfelek elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden olyan visszajelzés, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, ügyvitelünkkel, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban fogalmazódik meg ügyfeleinkben.

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:

- Személyesen lehet bejelenteni a Társaság székhelyén félfogadási időben, valamint az üzletekben és a szálláshelyeinken nyitvatartási időben.
- Telefonos vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz.

Ügyfelfogadás és nyitvatartási idő:

A személyesen történő panaszbejelentéshez lehetőséget biztosítunk ügyfeleink számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Időpontfoglalásra elektronikus elérhetőségeinken és telefonon keresztül van lehetőségük, melyet követően a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt (5) munkanapon belül személyes ügyfelfogadási időpontot biztosítunk.

Igazgatóság félfogadási idő	
Hétfő:	8:00-15:00
Kedd:	8:00-15:00
Szerda:	8:00-15:00
Csütörtök:	8:00-15:00
Péntek:	8:00-13:00
Szombat:	Zárva
Vasárnap:	Zárva
CÍME: 9400 Sopron, Honvéd u. 1.	

Fatelep nyitvatartási idő:	
Hétfő:	6:30-14:00
Kedd:	6:30-14:00
Szerda:	6:30-14:00
Csütörtök:	6:30-14:00
Péntek:	6:30-14:00
Szombat:	Zárva
Vasárnap:	Zárva
CÍME: 9400 Sopron, Terv u. 4.	

LIGNOVA Készházak Bemutató és Értékesítési Centrum nyitvatartási idő:	
Hétfő:	8:00-16:00
Kedd:	8:00-16:00
Szerda:	8:00-16:00
Csütörtök:	8:00-16:00
Péntek:	8:00-16:00
Szombat:	Zárva
Vasárnap:	Zárva
CÍME: 9400 Sopron, Bánfalvi út. 14	

A szálláshelyek eseti jelleggel tartanak nyitva. A szálláshelyek címe:

Szálláshely megnevezése	Szálláshely címe
Iváni vendégház	9374 Iván, Kossuth telep
Júlia úti vendégház és vadászház	9483 Sopronkövesd, külterület 0346/5 hrsz.
UNI kulcsosház és vadászház	9483 Sopronkövesd, külterület 0346/4 hrsz.

A panaszok bejelentéséhez üzleteinkben rendelkezésre áll a „Vásárlók könyve”, valamint szükség szerint panaszbejelentő nyomtatványt (1. melléklet) biztosítunk, mellyel segítjük ügyfeleinket a panaszügyintézéshez szükséges adatok helyes megadásában. A gördülékenyebb panaszügyintézés eléréséhez javasoljuk, hogy Ügyfeleink a panaszbejelentés során az erre rendszeresített panaszbejelentő nyomtatványt szíveskedjenek kitölteni és eljuttatni Társaságunk részére személyesen vagy levélben a fent megjelölt elérhetőségek valamelyikére.

A szóbeli 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.

Telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén azt a Társaság egyedi azonosítószámmal látja el, melyről a panaszbejelentőt a panaszkezelés megkezdésével egyidejűleg tájékoztatja. A panaszról az összefoglalt közlés írásbeli jegyzőkönyv másolatát és a panaszra adott érdemi választ együtt legkésőbb harminc (30) napon belül 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 elkülönítette történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörű kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

5.2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen: az ügyfélfogadás helyszínén
- b) postai úton (cím: 9400 Sopron, Honvéd u. 1.)
- c) elektronikus úton (e-mail: titkarsag@taegrt.hu)

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 beadványhoz. Amennyiben a panaszban 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 kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, tovább 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 egyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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 panaszeljáráás befejezéseként az Ügyfélnek küldendő válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve Ügyfél által igényelt közlései 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.

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

A Társaság a megadott adatokat a GDPR és az Info tv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli; figyelemmel a Társaság www.taegrt.hu domain-címen elérhető, mindenkor érvényes adatkezelési tájékoztatóra és vonatkozó adatvédelmi szabályzatára.

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

7. 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 lehetőségei akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Jogorvoslati lehetőségek:

1. Felügyeleti szerv: Agrárminisztérium

Cím: 1052 Budapest, Apáczai Csere János u. 9. Postai cím: 1860 Budapest Pf.: 1
E-mail/honlap: <http://www.kormany.hu/hu/foldmuvelesugyi-miniszterium>
Telefonszám: +36-1-795-2000
Fax: +36-1-795-0200

2. Sopron Megyei Jogú Város Jegyzője

Cím: 9400 Sopron, Fő tér 1.
E-mail: jegyzo@sopron-ph.hu
Telefonszám: +36-99/515-113
Fax: +36-99/320-939

3. Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Soproni Járási Hivatala

Cím: 9400 Sopron, Fő tér 5.
E-mail: hivatal.sopron@gyor.gov.hu
Telefonszám: +36-99/795-001

4. Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a
E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu
Telefonszáma: +36-96/520-202; 520-217
Fax: +36-96/520-218

5. Soproni Járásbíróság

Cím: 9400 Sopron, Klebelsberg Kuno tér 1.
E-mail: birosag@sopron.birosag.hu
Telefonszám: +36-99/506-850

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.

8. Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panasziról és azok megoldását szolgáló intézkedésekről 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 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.

9. Egyéb rendelkezések

A jelen szabályzat 2020. május 29. napjától hatályos.

A szabályzat hatálybalépésével együtt hatályát veszti a Társaság korábbi 1-58/2018. Vez.ig. számú Panaszkezelési Szabályzata.

Melléletek:

1. számú melléklet: - Panaszbejelentő nyomtatvány
2. számú melléklet: - Megismerési nyilatkozat

1. számú melléklet

Panaszbejelentő nyomtatvány

Ügyfél adatai:

Ügyfél neve:

Intézmény megnevezése:

Lakcím/székhely:

Személyi igazolvány száma/Céggjegyzék 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

