

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



MTKSZ MARCALI ÉS TÉRSÉGE KÖZSZOLGÁLTATÓ NONPROFIT KFT.

MSZ EN ISO 9001:2015

MSZ EN ISO 14001:2015

MSZ ISO 45001:2018

Jóváhagyta:

Krajczár Ibolya
ügyvezető

Készítette:

Krajczár Ibolya
ügyvezető


- Törzspéldány
- Nem nyilvántartott példány

A dokumentumban található valamennyi információ az **MTKSZ Nonprofit Kft.** tulajdona. Nem használhatók fel üzleti vagy más célra az **MTKSZ Nonprofit Kft.** ügyvezetőjének előzetes jóváhagyása nélkül.

Jelen szabályozás kinyomtatott formátumú változata csak akkor használható, ha annak változatszáma megegyezik az ISO könyvtárban tárolt törzspéldányéval!

3. kiadás

2025. február 18.

	INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI SZABÁLYZAT	SZ08-02/02
	Panaszkezelési szabályzat	Oldal/oldalak száma: 2 /6
		Érvényes: 2025-02-18-tól

Tartalomjegyzék

1. Alkalmazási terület	2
2. A szabályzat célja	2
3. Felelősségi körök, jogosultságok	2
4. Folyamatleírás	2
4.1. Panaszként kezelt bejelentések, panasz benyújtásának módja	3
4.2. Panaszkezelés helye	3
4.3. Panasz beérkezésének időpontja	3
4.4. Panasz megválaszolásának határideje	4
4.5. Benyújtott és befogadott panasz kezelésének folyamata	4
4.6. Amennyiben az ügyfél az ügyintézésünkkel nem elégedett	4
4.6.1. Békéltető Testület	4
4.6.2. Fogyasztóvédelmi hatóság	4
5. A szabályzathoz tartozó mellékletek és formanyomtatványok	5
6. A szabályzat felülvizsgálata	5

1. Alkalmazási terület

Az MTKSZ Marcali és Térsége Közszolgáltató Nonprofit Kft.-hez érkező bármely panasz ügyintézése.


2. A szabályzat célja

Az ügyfelek elégedettségi szintjének maximalizálása, a gyors, hatékony ügyfélszolgálat, a működés minőségének folyamatos fejlesztése.

3. Felelősségi körök, jogosultságok

- **Ügyvezető (ÜV)** – felel a szabályzat jogszabályi megfelelőségéért, a szabályzatba foglaltak betartatásáért.
- **Ügyfélszolgálati referens (ÜGY)** – felel a szabályzatba, illetve a jogszabályokba foglaltak teljesüléért.
- **Dolgozó (DOL):** az MTKSZ Nonprofit Kft. összes alkalmazottja az ügyvezető kivételével.

4. Folyamatleírás

	INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI SZABÁLYZAT	SZ08-02/02
	Panaszkezelési szabályzat	Oldal/oldalak száma: 3 /6
		Érvényes: 2025-02-18-tól

A Panaszkezelési szabályzat elérhető a weblapunkon: <https://mtksz.hu/panaszkezeles-2025/>

4.1. Panaszként kezelt bejelentések, panasz benyújtásának módja

Panaszként kezeljük: a társaságunk bármely tevékenységével, vagy ahhoz kapcsolódóan felmerült elégedetlenséget, kifogást, sérelmet, amelyet személyesen, vagy szóban, vagy írásban a sértett vagy meghatalmazott képviselője az alábbi benyújtási módok valamelyikén a társaságunkkal közöl, és a panasz benyújtója, tárgya egyértelműen azonosítható.

Nem minősül panasznak, ha:

- az ügyfél információt, állásfoglalást, véleményt, tájékoztatást kér a társaságunktól, illetve olyan bejelentést tesz, amelyre az ügyintézőnk azonnal olyan választ ad, amelyet az ügyfél már tovább nem kifogásol;
- a bejelentés benyújtója nem azonosítható;
- a bejelentés tárgya nem a társaságunk szolgáltatásával, tevékenységével kapcsolatos, vagy nem azonosítható;
- egy korábbival azonos tartalmú, a korábbi bejelentéshez plusz információt nem tartalmazó bejelentést korábban már érdemben megválaszoltuk, és ugyanazon ügyféltől érkezik.

Panaszok benyújtásának módja:


- személyesen a Marcali, Dózsa György utca 1. szám alatti ügyfélszolgálati irodánkban;
- telefonon, a 85 630 290 hangrögzítéses vonalunkon;
- e-mailen, az ugyfelszolgalat@mtksz.hu, vagy info@mtksz.hu elérhetőségeken;
- papír alapon: postai úton, vagy az ügyfélszolgálatunk bejáratánál kihelyezett postaládába bedobva.

4.2. Panaszkezelés helye

Székhelyünk és ügyfélszolgálatunk; elérhetősége: 8700 Marcali, Dózsa György u. 1.

4.3. Panasz beérkezésének időpontja

- személyes bejelentés esetén – amikor ügyintézésünkkel az ügyfél a helyszínen nem elégedett – az F01/E10-01 Reklamációs lap (jegyzőkönyv) felvételének dátuma, időpontja.
- telefonos bejelentés esetén, amikor a telefonbeszélgetés alapján az ügyfél a válaszukkal nem elégedett, a rögzített beszélgetés dátuma időpontja.
- e-mailen történő bejelentés esetén az a dátum és időpont, amikor az elektronikus üzenet az ugyfelszolgalat@mtksz.hu vagy az info@mtksz.hu elérhetőségünkre beérkezik.
- papír alapú bejelentés esetén az SZ07-01 számú szabályzatban rögzített folyamat szerint a Bejövő levelek iktatása táblázatban és a beadványon megjelölt érkeztetési dátum.

	INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI SZABÁLYZAT	SZ08-02/02
	Panaszkezelési szabályzat	Oldal/oldalak száma: 4 /6
		Érvényes: 2025-02-18-tól

4.4. Panasz megválaszolásának határideje

- a fogyasztóvédelemről szóló 2017. évi CLV. tv. 17/B § (5) bekezdése szerint legkésőbb a panasz benyújtását követő 15. nap.

4.5. Benyújtott és befogadott panasz kezelésének folyamata

Társaságunk a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalja, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldi olyan módon/formában, ahogyan a panaszt bejelentették, vagy ahogy azt az ügyfél kéri.

Arról a bejelentett panaszról, amelynél a társaságunk által adott válasz az ügyfél számára nem kielégítő – a választ a bejelentő kifogásolja, annak tartalmával, vagy tartalma egy részével nem ért egyet – társaságunk az F01/E10-01 azonosító számú „Reklamációs lap” megnevezésű formanyomtatványon jegyzőkönyvet vesz fel. A formanyomtatványt a panasz benyújtásának módja szerinti kézbesítési formában az ügyfél rendelkezésére bocsátjuk; illetve telefonos bejelentés esetén a bejelentő által megadott kézbesítési formában küldjük meg.

4.6. Amennyiben az ügyfél az ügyintézésünkkel nem elégedett

Amennyiben az ügyfél az ügyintézésünkkel nem elégedett, Békéltető Testülethez, fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat.

4.6.1. Békéltető Testület

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

Elnök: Dr. Gőbölös Réka

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu


E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Társaságunk „Alávetési nyilatkozatot” nem tett, a békéltető testületi eljárásban együttműködünk, de a Békéltető Testület döntését magunkra nézve kötelező érvényűnek nem ismerjük el. A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A békéltető testületek országos listáját az **M1/SZ08-02** melléklet tartalmazza.

4.6.2. Fogyasztóvédelmi hatóság

A fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a vállalkozás

	INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI SZABÁLYZAT	SZ08-02/02
	Panaszkezelési szabályzat	Oldal/oldalak száma: 5 /6
		Érvényes: 2025-02-18-tól

piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. A fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

Somogy megyei fogyasztóvédelmi hatóság:

Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2.

Telefonszám: (82) 501-868

Postacím: 7401 Kaposvár, Pf.: 281

E-mail cím: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Bővebb információ a hatóság weboldalán található:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségeit a **M2/SZ08-02** melléklet tartalmazza.

A fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségei:

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület: <http://www.ofe.hu>

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége: www.feosz.hu


Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete <http://www.fome.hu>

Európai Fogyasztói Központ: <http://www.magyarefk.hu/> www.efk.hu

5. A szabályzathoz tartozó mellékletek és formanyomtatványok

Ssz.	Jele	Megnevezés	Formanyom- tatvány kezelője (kezelői)	Megőrzés	
				Felelőse	Ideje
1.	M1/SZ08-02	Békéltető Testületek elérhetőségei	ÜGY	IRV	5 év
2.	M2/SZ08-02	Fogyasztóvédelmi hatóságok felsorolása és elérhetőségei	ÜGY	IRV	5 év
3.					

6. A szabályzat felülvizsgálata

	INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI SZABÁLYZAT	SZ08-02/02
	Panaszkezelési szabályzat	Oldal/oldalak száma: 6 /6
		Érvényes: 2025-02-18-tól

Sorszám	Dátum	A felülvizsgálat eredménye	A felülvizsgálatot végezte(ék) név / beosztás	Aláírás
1.	2023.11.10.	Kiegészítés, pontosítás szükséges	Krajczár Ibolya / ÜV	
2.	2024.05.16.	Tartalomjegyzék, tartalmi átvizsgálás	Krajczár Ibolya / ÜV	
3.	2025.02.18.	Panaszkezelés szervei változása miatt módosítás szükséges. M2-es melléklet törlése, M3-as melléklet M2-essé számozása	Krajczár Ibolya / ÜV	
4.				

Baranya Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422
Elnök: Dr. Góbbölös Réka
Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu
E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.
Telefonszáma: (46) 501-090
Elnök: Dr. Tulipán Péter
Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika
Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Elnök: Dr. Horváth Péter Károly
Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Elnök: Dr. Csapó Csilla
Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu
E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.
Telefonszáma: (96) 520-217
Elnök: Dr. Bagoly Beáta
Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745
Fax száma: (52) 500-720
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonszáma: (1) 792-7881
Fax száma: (1) 792-7881
Elnök: Dr. Nadrai Géza
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Fogyasztóvédelmi hatóság		
Kormányhivatalok	E-mail cím	Elérhetőség
Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály	fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017
Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály	fogyved@pest.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest/szervezeti-egyseg-elerhetosegei/fogyasztovedelmi-foosztaly
Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@bacs.gov.hu	http://bkmkh.hu/fogyasztovedelmi_osztaly/elerhetosegek/
Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@baranya.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/baranya/szervezeti-egyseg-menu/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@bekes.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/bekes/elerhetoseg-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Borsod-Abaúj- Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@borsod.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly
Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu	http://www.csmkh.hu/hu/muszaki-hatosagi-foosztaly
Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@fejer.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/fejer/elerhetosegek-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@gyor.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/gyor-moson-sopron/elerhetosegek-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/hajdu-bihar/elerhetosegek-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly

Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@heves.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/heves/--/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	jasz.fogyved@jasz.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/jasz-nagykun-szolnok/szervezeti-egysegek/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly/fogyasztovedelmi-osztaly
Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/komarom-esztergom/elerhetoseg-szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly/fogyasztovedelmi-osztaly
Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyved@nograd.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/nograd/szervezeti-egysegek/muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@somogy.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/somogy/szervezeti-egysegek/kozlekedesi
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/szabolcs-szatmar-bereg/szervezeti-egysegek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly-2020
Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@tolna.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/tolna/hirdetmenyek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem@vas.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/vas/vas-megye-elerhetosegek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly
Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/veszprem/szervezeti-egysegek/hatosagi-foosztaly
Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu	https://www.kormanyhivatal.hu/hu/zala/szervezeti-egysegek/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi-foosztaly