

A Magyar Bírósági Végrehajtói Kar

PANASZOK KEZELÉSÉRE ÉS INTÉZÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYZATA

A Magyar Bírósági Végrehajtói Kar (a továbbiakban: Kar) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 250. § (2) bekezdés 10. pontja és az önálló bírósági végrehajtó intézkedése ellen benyújtott panaszügyek intézéséről, a panaszügyek felügyeletéről és a fegyelmi eljárások nyilvántartásáról szóló 3/2015. (II. 25.) IM rendelet (továbbiakban: Rendelet) alapján a panaszok intézésének rendjéről – a 8.§ (8) bekezdése alapján az igazságügyi miniszter jóváhagyásával – a következő szabályzatot alkotja.

1. §

A szabályzat hatálya

(1) A szabályzat hatálya kiterjed az önálló bírósági végrehajtók, az önálló bírósági végrehajtó-helyettesek és az önálló bírósági végrehajtójelöltek (továbbiakban: panaszolt) tevékenységével kapcsolatban a Karhoz benyújtott panaszbeadványok intézésére.

(2) Nem minősül panasznak a végrehajtási ügyben benyújtott azon kérelem, amelynek elintézése - tartalmából következően - az adott ügyben alkalmazandó jogszabályok alapján bíróság vagy hatóság hatáskörébe tartozik, vagy amelynek elintézésére a Kar egyéb jogszabály alapján köteles.

2. §

A panasz fogalma, definíciók

(1) A panasz a panaszolt tevékenységével kapcsolatosan benyújtott olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és amelynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási vagy más hatósági – eljárás hatálya alá.

Panasznak minősül a kérelem különösen, ha az abban foglaltak szerint a panaszolt

- a) az adós, a végrehajtást kérő, illetve egyéb érdekelt, vagy meghatalmazottjuk (a továbbiakban együtt: panaszos) tájékoztatására vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget,
- b) panaszossal szemben tanúsított magatartása nem megfelelő,
- c) ügyfélfogadási időben nem érhető el személyesen, telefonon, vagy felvilágosítás adására jogosult alkalmazottja útján.

(2) Fogalmak:

- a) **szóbeli panasz:** személyesen az ügyfélfogadáson közölt panasz;
- b) **írásbeli panasz:** személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben, továbbá a Kar honlapjáról letölthető nyomtatvány (továbbiakban: formanyomtatvány – 3. számú melléklet) elektronikus úton történő megküldésével előterjesztett panasz;
- c) **beazonosításra alkalmatlan panasz:** olyan panasz, amelyből a panaszos személye, elérhetősége vagy a panaszolt nem állapítható meg.

3. §

A panasz előterjesztésére vonatkozó szabályok

- (1) Panasszal a panaszos szóban vagy írásban fordulhat a Karhoz.
- (2) A panasz szóbeli előterjesztésére az ügyfélfogadás keretében, személyesen, a Kar hivatalos helyiségében, az ügyfélfogadás keretében van lehetőség.
- (3) A szóbeli panasz esetén a Kar panaszkezelési ügyintézője jegyzőkönyvet vesz fel, amely az alábbiakat tartalmazza:
- a) a panaszos neve,
 - b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, e-mail címe,
 - c) a panasz részletes leírása,
 - d) a panasszal érintett végrehajtási ügy száma,
 - e) a panaszolt neve és nyilvántartási száma,
 - f) a panaszos által benyújtott iratok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása,
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- (4) A Kar a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát térítésmentesen átadja a panaszosnak és tájékoztatja a panasz azonosítására szolgáló adatokról.
- (5) Amennyiben a panaszos rendelkezésre bocsátja a panaszát alátámasztó dokumentumokat, a panaszhoz az eredeti iratok másolatát kell csatolni. A másolatot a panaszos részére térítésmentesen a Kar készíti el. A panaszos által rendelkezésre bocsátott dokumentumok közül kizárólag a panasz tárgyával szorosan összefüggő dokumentumokat kell a jegyzőkönyv mellé csatolni. A panaszos által bemutatott, de át nem vett dokumentumok jegyzékét azonban a jegyzőkönyvben fel kell tüntetni.
- (6) A panaszos által a panaszhoz benyújtott dokumentumokat és a jegyzőkönyvet a panaszt felvevő munkatárs rövid úton érkezteti, elektronikus nyilvántartásba veszi, és továbbítja az illetékes szervezeti egység részére.
- (7) A Kar lehetővé teszi, hogy a panaszos az írásbeli panasz benyújtásához - a Kar által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazzon. A Kar a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Kar az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja. Amennyiben a panasz nem tartalmazza a panasz elbírálásához és kivizsgáláshoz szükséges adatokat, így különösen a (3) bekezdésben írt adatokat, úgy a Kar erről a panaszos által megadott elérhetőségén, postai úton vagy elektronikus levélben tájékoztatja és felhívja a figyelmét, hogy a kért adatokkal a panasz újra előterjeszthető.
- (8) A végrehajtó hivatali helyiségében jól látható módon ki kell függeszteni a panasztétel feltételeit, annak módját és benyújtásának helyét. Ha a panaszos az írásbeli panaszt a panaszolt végrehajtónak vagy alkalmazotjának adja át, a végrehajtó legkésőbb a következő munkanapon az elektronikus levelezési rendszer útján továbbítja a panaszt a Kar részére nyilvántartásba vétel céljából.

(9) A Kar az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a panaszost tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

(10) A panasz megtétele miatt a panaszost hátrány nem érheti.

4. §

Ügyelosztásra és kizárásra vonatkozó szabályok

(1) Ügyelosztás automatikus rend szerint történik a panaszkezelési ügyintézők között, amelytől a jogi irodavezető csak az arányos ügykiosztás biztosítása érdekében térhet el.

(2) A panaszügy elintézésében nem vehet részt az a személy, akinek jogát vagy jogos érdekét az ügy közvetlenül érinti, továbbá az, aki az ügyben tanúvallomást tett, hatósági közvetítőként, az ügyfél képviselőjeként, hatósági tanúként vagy szakértőként járt el.

(3) A panaszügy másodfokú elintézésében nem vehet részt az, aki az ügy elintézésében első fokon részt vett.

(4) Az ügy elintézésében nem vehet részt az a személy, akitől nem várható el az ügy tárgyilagos megítélése.

(5) Az ügyintéző a Jogi Iroda vezetőjének haladéktalanul, de legkésőbb az ok felmerülésétől számított öt napon belül köteles bejelenteni, ha vele szemben kizárási ok áll fenn. A kizárási okot a kizárási okról való tudomásszerzéstől számított nyolc napon belül az ügyfél is bejelentheti. Ha az ügyfél nyilvánvalóan alaptalanul tesz kizárásra irányuló bejelentést, vagy ugyanabban az eljárásban ugyanazon ügyintéző ellen ismételt alaptalan bejelentést tesz, a kizárás megtagadható.

(6) A kizárás tárgyában a Jogi Iroda vezetője dönt, szükség esetén más ügyintézőt jelöl ki, továbbá arról is dönt, hogy meg kell-e ismételni azokat az eljárási cselekményeket, amelyekben a kizárt ügyintéző járt el. A kizárás tárgyában hozott döntést az ügyféllel közölni kell.

5. §

Adatvédelmi rendelkezések

(1) A panaszos személyes adatai kizárólag akkor adhatóak át, ha a panasz alapján egyéb hatóság előtt kezdeményezett eljárás lefolytatására van szükség, és az egyéb hatóság annak kezelésére törvény alapján jogosult.

(2) A panaszos személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra. A bejelentésben, a formanyomtatványban vagy a jegyzőkönyvben megjelölt mezőkben szereplő adatainak megadásával a panaszos hozzájárul a megadott adatok Kar által történő kezeléséhez. A panaszos tudomásul veszi és hozzájárul, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak alapján az adatokat a hatékonyabb kapcsolattartás és kizárólag a panaszkezelés érdekében használja fel a Kar.

(3) Amennyiben a panaszbeadvány tartalmából megállapítható, hogy a panaszos rosszhiszeműen jár el és alappal valószínűsíthető, hogy ezzel bűncselekményt követ el, úgy adatai a jogsértés megállapításának lefolytatására jogosult bíróság vagy hatóság részére átadhatóak. Erről a panaszt a formanyomtatványban és a jegyzőkönyv felvétele során tájékoztatni kell.

6. §

Panaszkezelési eljárás

(1) A végrehajtóval szemben előterjesztett panaszt - a Kar Hivatala Jogi Irodájának közreműködésével vizsgálja meg és intézi el. A panaszosnak szóló tájékoztatót, a végrehajtó felé küldött megkereséseket a Jogi Iroda vezetője, távollétében a Hivatalvezető vagy az általa kijelölt személy írja alá.

(2) A beérkezett panasz kivizsgálását és elintézését a kijelölt panasz ügyintéző végzi (továbbiakban együttesen: panasz ügyintézője). A panaszügy ügyintézője jogosult és köteles a panasz kivizsgálásával és elintézésével kapcsolatos intézkedések megtételére.

(3) A panasz ügyintézője a nyilvántartásba vételtől számított 5 (öt) munkanapon belül megvizsgálja, hogy a panasz tartalmánál fogva nem tartozik-e bíróság vagy más hatóság hatáskörébe, illetve szükséges-e a panasz kivizsgálása érdekében a panaszt felhívni annak kiegészítésére.

(4) Amennyiben a panasz elbírálása bíróság vagy más hatóság hatáskörébe tartozik, azt az eljárás lefolytatására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnak vagy más hatóságnak, ha pedig végrehajtási kifogásnak minősül, az eljáró végrehajtónak kell megküldeni azzal a felhívással, hogy az iratokkal együtt 3 munkanapon belül terjessze be a végrehajtást foganatosító bírósághoz a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (továbbiakban: Vht.) 217. § (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően. Amennyiben a panasz elbírálása érdekében a panasz kiegészítése szükséges, a Kar a panaszt 15 napos határidő tűzésével felhívja panasz kiegészítésére.

(5) A panaszt a panasz megküldéséről, illetve jogairól és kötelezettségeiről a Kar tájékoztatja. A panasz kivizsgálását fel kell függeszteni a végrehajtási kifogás jogerős elbírálásáig, amelyről a panaszt a Kar írásban értesíti. A felfüggesztés időtartama az eljárási határidőbe nem számít bele.

(6) A panaszról a panaszoltat - végrehajtó-helyettes és végrehajtójelölt esetén pedig a foglalkoztató végrehajtót is – az erről szóló jegyzőkönyv, illetve az írásban vagy elektronikus úton érkező panaszbeadvány esetén annak másolatának megküldésével a Kar tájékoztatja.

(7) A fenti (5) bekezdés szerinti tájékoztatás mellőzhető, ha a panasz alapján a Kar az érintettel szemben kari vizsgálatot rendel el.

(8) A panaszbeadvány elintézése érdekében a panasz ügyintézője az érintett végrehajtó panasszal kapcsolatos iratait megvizsgálhatja, azokról másolatot kérhet, szükség esetén kezdeményezheti a végrehajtó jegyzőkönyvi meghallgatását. A Kar a panaszolt végrehajtóval az írásos kapcsolatot elektronikus levelező rendszeren keresztül tartja. A panaszolt végrehajtó a Kar felé küldeményeit a Végrehajtási Iratok Elektronikus Kézbesítési Rendszerén (VIEKR) keresztül is megküldheti.

(9) A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, a kari nyilvántartásokból történő adatlekérdezéssel, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával. A Kar a panaszost is meghallgathatja, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.

(10) A Kar a panaszolttól 3 munkanapon belül írásbeli tájékoztatást kér a (8) bekezdésben írt módon, vagy személyesen hallgatja meg a panaszoltat, továbbá felhívhatja a panasszal érintett intézkedésére vonatkozó ügy iratai, vagy az ügy iratai másolatának megküldésére. A panaszolt köteles 3 munkanapon belül írásbeli észrevételeit megtenni elektronikus levelezési rendszer útján és jogosult a meghallgatását kérni a Kartól. Ha a panaszolt a tájékoztatási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, akkor a késedelmes napok száma a panasz kivizsgálásának határidejébe nem számít bele.

(11) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Karnak további - így különösen a panaszos azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, de az nem esik a beazonosításra alkalmatlan panasz körébe, haladéktalanul felveszi a panaszossal a kapcsolatot, és beszerzi azt. A panaszossal a Kar – amennyiben a panaszos kifejezetten más irányú kérelmet nem terjeszt elő – írásban és igazolható módon, postai úton tartja a kapcsolatot.

(12) A panaszt a beérkezéstől számított 30 napon -, a (4) bekezdésben foglalt esetben 45 napon belül kell elbírálni, mely határidő legfeljebb egy alkalommal további 30 nappal-, a (4) bekezdésben foglalt esetben 45 nappal meghosszabbítható.

(13) Ha az elbírálat megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - írásban tájékoztatni kell. Az elintézés várható időtartama 60 napnál-, a (4) bekezdésben foglalt esetben 75 napnál- nem lehet hosszabb.

(14) Ha az eljárást fel kell függeszteni, akkor a panaszolt köteles a kifogás jogerős elbírálásáról szóló végzést a kézhezvételét követő 3 munkanapon belül megküldeni a Kar részére. A beérkezést követően a panasz ügyintézője a jelen szabályzatban foglaltak szerint folytatja a panasz kivizsgálását. A felfüggesztett eljárás, illetőleg a jogerős döntést követően újra induló eljárás megszüntetésre kerül, ha a kifogás elbírálása a kifogásolt intézkedés megtételétől számított 3 év eltelte után történt meg.

(15) A felfüggesztést a panasz ügyintézőjének javaslata alapján a Jogi irodavezető vagy távollétében a Hivatalvezető hagyja jóvá. A felfüggesztésről a panaszoltat és a panaszost is írásban értesíteni kell, a felfüggesztésről hozott döntés 3 munkanapon belüli megküldésével.

7. §

A panaszos értesítése a vizsgálatról

(1) A Kar a vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost haladéktalanul értesíti. Az írásbeli

értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette; e tényt jegyzőkönyvben szükséges rögzíteni.

(2) A Kar a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A panaszosnak küldött értesítésnek tartalmaznia kell - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a panasz és az arra tett végrehajtói nyilatkozat rövid összefoglalását, tájékoztatást az intézkedésről vagy annak mellőzéséről és a döntés indokait. A Kar az értesítést pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el. Az értesítésben tájékoztatni kell a panaszost az ügyre vonatkozó egyéb jogairól.

(3) A Kar válaszát oly módon küldi meg a panaszos részére, hogy az alkalmas legyen a küldemény kézbesítésének megállapítására (a küldemény kinek a részére és milyen értesítési címre került megküldésre, illetve kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is).

(4) A panaszos az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül felülbírálati kérelemmel fordulhat a Kar hivatali szervének vezetőjéhez. A Kar hivatali szervének vezetője megalapozott felülbírálati kérelem esetén 30 napon belül megteszi a szükséges intézkedéseket, az alaptalan felülbírálati kérelmet elutasítja. A felülbírálati kérelem elbírálásáról a Kar hivatali szervének vezetője írásban értesíti a panaszost. A határidőn túl előterjesztett felülbírálati kérelmet, mint alaptalant a Kar hivatali szervének vezetője vizsgálat nélkül elutasítja.

(5) A felülbírálati kérelem elbírálásával szemben további jogorvoslatnak nincs helye.

8. §

Intézkedések

(1) A panasz akkor alapos, ha a vizsgálat megállapításai a panaszban foglalt sérelmezett intézkedéseket vagy intézkedések hiányát részben vagy egészben igazolják.

(2) Ha a panasz alapos, a Kar a következő intézkedéseket teszi:

a) ha a panaszt a végrehajtó ügyvitelének a panaszolt intézkedéssel kapcsolatos hiányossága okozta, a panaszolt végrehajtót fel kell hívni a jogsérelem megszüntetéséhez szükséges intézkedések megtételére,

b) ha a panasz a végrehajtó működésének egyéb hiányosságait is feltárta, az önálló bírósági végrehajtók ügyvitelének, hivatali működésének és magatartásának ellenőrzésére irányuló vizsgálatok lefolytatásának részletes szabályairól szóló 25/2015. (II. 25.) Korm. rendelet szerinti vizsgálatot folytat le,

c) kártérítésre és sérelemdíjra okot adó körülmény észlelése esetén tájékoztatást ad az igény érvényesítésének feltételeiről,

d) fegyelmi vétség alapos gyanúja esetén fegyelmi felelősségre vonást kezdeményez.

(3) A (2) bekezdés a) pontja szerinti esetben a Kar írásban, megfelelő határidő tűzésével felhívja a panaszolt végrehajtót a szükséges intézkedések tételére. A panaszolt végrehajtó a felhívásban foglaltak teljesítéséről tizenöt napon belül írásban tájékoztatja a Kart.

(4) Ha a panaszt a Kar ügyvitelének hiányossága okozta, a Kar intézkedik a jogsérelem megszüntetése iránt.

9. §

A panasz vizsgálatának mellőzése

(1) Az ugyanazon panaszos által tett ismételt, a korábbival azonos tartalmú, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálata mellőzhető.

(2) A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 3 év után terjesztette elő a panaszát.

(3) A panasz vizsgálata továbbá mellőzhető akkor is, ha a panaszos a 6. § (4) bekezdésben foglalt felhívásnak határidőben nem tesz eleget.

(4) Ha a panasz érdemi vizsgálatra alkalmatlan, a vizsgálat mellőzhető. Érdemi vizsgálatra akkor alkalmatlan a panasz, ha az nem tartalmazza a panaszolt megnevezését, vagy az azonosításához szükséges bármely adatot, információt (végrehajtó megjelölése, végrehajtási ügyszám, felek vagy a panaszos személyének azonosítása, a végrehajtó panaszolt tevékenységének vagy mulasztásának pontos megjelölése, stb.), vagy nem kerül csatolásra a panaszban hivatkozott vagy a panasz elbírálásához szükséges dokumentum.

(5) A vizsgálat mellőzéséről a panaszost írásban tájékoztatni kell. A tájékoztatásban a panaszos figyelmét fel kell hívni arra, hogy mely okból, milyen információk, adatok, iratok hiánya miatt nem került sor a panasz kivizsgálására. Tájékoztatni kell továbbá, hogy a kért adatok pótlását követően a panasz ismételt benyújtható.

10. §

Tájékoztatás

A Kar hivatala gondoskodik arról, hogy az ügyfelek a Kar honlapján, illetve a Kar ügyfélfogadásra kijelölt épületében elhelyezett tájékoztató táblán tájékozódhassanak a panasz előterjesztésének lehetőségéről és rendjéről, különös tekintettel a panaszok szóbeli előterjesztésére szolgáló ügyfélfogadás helyéről és idejéről. A végrehajtó hivatali helyiségében jól látható módon ki kell függeszteni a panasztétel feltételeit, annak módját és benyújtásának helyét. A Kar és a végrehajtó tájékoztatásának minden esetben pontosnak, közérthetőnek és egyértelműnek kell lennie.

11. §

Nyilvántartásra vonatkozó szabályok

(1) A Kar az előterjesztett panaszok számáról, tárgyaról, értékeléséről és az azok alapján tett kari intézkedésekről havonta utólag, a tárgyhónapot követő hónap 15. napjáig tájékoztatja az Igazságügyi Minisztériumot (a továbbiakban: IM) és évente a közgyűlést.

(2) A Kar a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

(3) A Kar a panaszügy iratai között kezeli a benyújtott panaszt, a panaszelbírálás során megtett intézkedéseket és a panaszolt nyilatkozatát és szükség szerint a panaszolt intézkedés iratának vagy a panaszolt ügyiratnak a másolatát. A Kar a panaszügy iratait rendszerezetten, 5 évig köteles őrizni.

(4) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Kar

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra,
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

(5) A Kar a benyújtott panaszokról legalább az alábbi adatokkal vezet nyilvántartást:

- a) iktatószám,
- b) a panaszt kivizsgáló kari ügyintéző neve,
- c) a panaszt benyújtó személy neve,
- d) a panaszt benyújtó személy jogi státusza,
- e) a panaszolt neve (azonosító száma),
- f) a panasszal érintett végrehajtási ügy száma,
- g) a panasz tárgyának megjelölése (a panasz rövid leírása), a panaszolt intézkedés a jogszabályának megjelölése,
- h) a beérkezés dátuma,
- i) a benyújtás módja (szóban, írásban, e-mailben),
- j) a beérkezés forrása (közvetlenül a Karhoz benyújtott, IM-től vagy más szervtől érkezett),
- k) az előzetes vizsgálat eredménye,
- l) a vizsgálat felfüggesztése,
- m) szükséges-e intézkedés, a javasolt intézkedés rövid leírása,
- n) a panasz elbírálására jogosult kari szerv értesítésének tartalma,
- o) az értesítés megküldésének időpontja,
- p) a felülbírálati kérelem benyújtásának időpontja,
- q) a Kar hivatalának vezetője által megküldött tájékoztatás tartalma és időpontja,
- r) az ügyintézés esetleges késedelmének oka (végrehajtó, vagy más megkeresett nem válaszolt, a Kar hivatali működése körében felmerülő zavar).

12. §

Záró rendelkezések

(1) Ez a szabályzat az igazságügyért felelős miniszter jóváhagyását követő napon lép hatályba.

(2) Jelen szabályzatban foglaltakat a jóváhagyást követően folyamatban lévő panaszügyek elbírálása során, továbbá a jóváhagyást követően érkezett panaszbeadványok elintézése során kell alkalmazni.

Budapest, 2017. január 2.

Dr. Petrik Béla
Magyar Bírósági Végrehajtói Kar
Hivatalvezető



Záradék:

A jelen szabályzatot a Hivatalvezető a H/1/2017. számú határozatával elfogadta és a miniszter jóváhagyta.

FEBR 10.

Budapest, 2017. január „.....”

Dr. Trócsányi László
Igazságügyi Minisztérium
miniszter



1. számú melléklet

A panaszbeadvány előterjesztésének lehetőségei, a Kar elérhetőségei:

A személyes panaszos fogadás helye, rendje:

- Helye: MBVK Jogi Iroda 1146 Budapest, Cházár A. u. 13.
- Ideje: a Kar honlapján közzétett munkanapon és megjelölt időben

Postai elérhetőség:

- Cím: 1146 Budapest, Cházár A. u. 13.
- Címzett: Magyar Bírósági Végrehajtói Kar Jogi Iroda

Telefonos elérhetőség:

- Tel.: 06-1/273-1595
- Fax: 06-1/273-1596

Elektronikus elérhetőség:

- web: www.mbvk.hu
- e-mail: mbvk@mbvk.hu

2. számú melléklet

Magyar Bírósági Végrehajtói Kar
1146 Budapest, Cházár András u. 13.
Telefonszám: 06/1-273-1595
E-mail cím: mbvk@mbvk.hu

Sorszám:

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Ügyfél adatai:

Végrehajtási ügyszám:.....

Panaszos neve			
Lakcíme, székhelye			
Végrehajtó neve			
Előzményi szám			
Telefonszám*		Fax szám/e-mail*	
Panaszbejelentés helye			
Panaszbejelentés módja	telefon/személyes/írásbeli	Panaszbejelentés ideje	

Panaszolt magatartás/tevékenység:

Panasz oka:

Panasz leírása:

¹ * - A* -gal megjelölt mezőkben szereplő adatainak megadásával hozzájárul a megadott adatok MBVK által történő kezeléséhez. Tájékoztatjuk, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak alapján az adatokat az Önnel való hatékonyabb kapcsolattartás és kizárólag a panaszkezelés érdekében használjuk fel.

--

A panaszos által bemutatott, átadott, a panaszhoz kapcsolódó iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke

Bemutatott	
Átadott	

Kivizsgálás módja: Azonnali kivizsgálás/Későbbi kivizsgálás szükséges

Azonnali kivizsgálást végző munkatárs válasza, tájékoztatás:

--

Felvétel dátuma: Budapest, _____, óra, perc

P.H.

panaszos aláírása

ÜGYINTÉZŐ NEVE

TÁJÉKOZTATÁS: Amennyiben a panaszbeadvány tartalmából megállapítható, hogy a panaszos rosszhiszeműen jár el és alappal valószínűsíthető, hogy ezzel bűncselekményt követ el, vagy a panaszoltnak kárt okoz, úgy adatai a jogsértés megállapításának lefolytatására jogosult bíróság vagy hatóság részére átadhatóak.

Útmutató a Panaszfelvételi Jegyzőkönyv kitöltéséhez

Magyarázat a Jegyzőkönyv adatainak rögzítéséhez:

- a. Panaszbejelentő neve, lakcíme mezőben fel kell tüntetni a név és levelezési cím mellett azt is, hogy ha nem az Ügyfél tesz panaszt, akkor milyen minőségben rendelkezik jogosultsággal a panaszbejelentő (meghatalmazott, törvényes képviselő, stb.).
- b. Telefonszám, faxszám/e-mail: a nyomtatványon történő feltüntetés mellett a vonatkozó utasítások szerint a megadott adatokat rögzíteni kell, ha a panaszos az elérhetőségi adat rögzítéséhez hozzájárul.
- c. Panaszbejelentés módja: alá kell húzni a kívánt részt.
- d. Panaszbejelentés helye: a panaszbejelentést rögzítő dolgozó szervezeti egysége.
- e. Panaszbejelentés időpontja: a panasz rögzítésének dátuma és időpontja.
- f. A panasz leírása mezőben tömören, lényegre törően, tételesen fel kell sorolni a panasszal érintett kifogás(oka)t és az Ügyfél által elvárt megoldás(oka)t. Itt kell azt is leírni, hogy az Ügyfél milyen formában kívánja válaszungkat megkapni, valamint meghatalmazott útján történő eljárás esetén a meghatalmazott adatait.
- g. Az Ügyfél által a panasz kapcsán bemutatott dokumentumok közül csak azokat kell másolatban a Jegyzőkönyvhöz mellékelni, amelyek szorosán a tárgyhoz tartoznak, tehát relevánsak az ügy megítélése szempontjából. Ezen dokumentumokat a Jegyzőkönyv „A panaszos által bemutatott, átadott, a panaszhoz kapcsolódó iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke” részben, az „Átadott” sorban kell feltüntetni. Ha az Ügyfél ezen dokumentumok másolásához nem járul hozzá, vagy nem szorosán a panaszhoz köthető dokumentumot mutat be, azt a „Bemutatott” részben kell felsorolni.
- i. Kivizsgálás módja: „Azonnali kivizsgálás”, vagy „Későbbi kivizsgálás szükséges” lehetőségek közül kell a megfelelőt kiválasztani, illetve manuális nyomtatványnál aláhúzással kell jelölni.
- j. „Azonnali kivizsgálást végző munkatárs válasza, tájékoztatás” részben az Ügyfélnek adott választ, tájékoztatást kell lényegre törően leírni, amely a gépi rögzítés során az esemény visszaérkezett ágába íródik.
- k. Későbbi kivizsgálás esetén az esemény visszaérkezett ágába rögzíteni kell a kivizsgálás eredményét.
- l. A személyes ügyintézés során kiállított Jegyzőkönyvet két példányban kell előállítani, majd aláírásokkal és bélyegzővel történő ellátást követően egy példányt az Ügyfél részére át kell adni. A másodpéldány a munkapéldány.
- m. „Telefonszám”-ként a Jegyzőkönyvet kiállító ügyintézőnek kell kitöltenie a szervezeti egységéhez tartozó ügyfeles telefonszámot.

3. számú melléklet

Magyar Bírósági Végrehajtói Kar
1146 Budapest, Cházár András u. 13.
Telefonszám: 06/1-273-1595
E-mail cím: mbvk@mbvk.hu

PANASZBEJELENTÉS

Ügyfél adatai:

Végrehajtási ügyszám:.....

Panaszos neve			
Lakcíme, székhelye			
Végrehajtó neve			
Előzmény Hivatkozási szám			
Telefonszám*		Fax szám/e-mail*	
Panaszbejelentés helye			
Panaszbejelentés módja	írásbeli	Panaszbejelentés ideje	

Panaszolt magatartás/tevékenység:

Panasz oka:

Panasz leírása:

² * - A* -gal megjelölt mezőkben szereplő adatainak megadásával hozzájárul a megadott adatok MBVK által történő kezeléséhez. Tájékoztatjuk, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak alapján az adatokat az Önnel való hatékonyabb kapcsolattartás és kizárólag a panaszkezelés érdekében használjuk fel.

--

A panaszos által csatolt, a panaszhoz kapcsolódó iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke

Bemutatott	
Átadott	

Kelt:

panaszos aláírása

TÁJÉKOZTATÁS: Amennyiben a panaszbeadvány tartalmából megállapítható, hogy a panaszos rosszhiszeműen jár el és alappal valószínűsíthető, hogy ezzel bűncselekményt követ el, vagy a panaszoltnak kárt okoz, úgy adatai a jogsértés megállapításának lefolytatására jogosult bíróság vagy hatóság részére átadhatóak.