

## Beszámoló a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület 2015. évi tevékenységéről

Közreműködő szervezet neve (támogatási szerződés szerint): Hajdú-Bihar megyei Kereskedelmi és Iparkamara	
Közreműködő szervezet címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.	Levelezési címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. 4002 Debrecen Pf.:199
Közreműködő szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma:  10300002-34611849-00003285	Közreműködő adószáma:  18544488-2-09
Szerződés szám: A megvalósított feladat címe: <b>A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2015. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása</b>	

### Szakmai beszámoló A békéltető testületek 2015. évi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Hajnal Zsolt Nemes Brigitta	A beszámolót készítő személy telefonszáma: 30-6066330

1. Ismertesse 2015. évhez/előző félévhez képest a testületben történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei stb.)

*A Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület 2015 második félévében az előző félévhez képest nem történt lényeges változás, a korábbi adminisztráció kicserélődött, ugyanúgy egy főállású segítő munkatárs segíti a békéltető testület munkáját. A Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület változatlan összetétellel és tagsággal látta el második félévben is a munkáját, egyetlen említésre érdemes körülmény az, hogy az erőforrásaink hatékonyabb beosztása révén sokkal több ügyet sikerült kezelniük. A testület megbízatásának lejártával kapcsolatos teendőket jogszabály szerint elláttuk.*

*Lényeges körülmény ugyanakkor, hogy a II. félévben, nagyságrendileg több ügyet sikerült kezelniük, köszönhetően a segítő munkatárs személyében bekövetkezett változásnak.*

**2. Szövegesen értékelje a statisztikai adatokat! A 2.1.-2.7. kérdések megválaszolása során mutassa be az adatok mögötti eseményeket, tapasztalatokat, változások okait.**

**2.1. A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző félévhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok.**

*Az ügyek tárgya szerinti megoszlása semmilyen változást nem mutat az előző évekhez képest, az áruk illetve a szolgáltatások megoszlásának az aránya egy kicsit az áruk irányába tolódott, míg az előző években közel egyforma arányban szerepeltek.*

*Az ügyek tárgya szerinti megoszlásban továbbra is*

*megállapítható, hogy az áruk esetében a legtöbb panasz a lábbelikel (64 I. félév - 91 db II. félév )és ruházattal kapcsolatban érkezik. Mindezekkel kapcsolatban javaslatunk az, hogy tömeges ügyletkötésről lévén szó szükséges a vonatkozó jogszabályi háttér áttekintése avagy egységes elvi ajánlások megtétele. Az esetek mögött az húzódik meg hogy a fél éven belül meghibásodó cipők esetében a kötelezett szakértői véleményt kér egy vele szerződéses kapcsolatban álló intézménytől, aki a legtöbbször olyan szakértői véleményt ad, amely a fogyasztó számára értelmezhetetlen vagy a*

*békéltető testület meghallgatás során sem vehető figyelembe. Mindezek alapján a kötelezett a helytállási kötelezettség alól mentesül, amely a fogyasztók szempontjából érdeksérelmet okoz. A szolgáltatókkal és a szakértő intézményekkel való szorosabb együttműködés, egymás munkájának a megismerése hozzájárulhat az ügyek számának csökkenéséhez illetve fogyasztói érdeksérelmet orvoslásához. Az áruk között továbbra is sok műszaki cikket találunk Híradástechnikai eszközök (7, 16 db, számítástechnika 5, 8 db)), kertészeti, barkács (10, 4 db) cikkeket, online pénztárgépet és mobiltelefonokat. Mobiltelefonokkal kapcsolatos problémák jelentős része a jótállás körében fennálló szigorú helytállási kötelezettség alóli kimentéssel kapcsolatban keletkezik. Továbbra is jelentős az egészség megőrző termékekkel kapcsolatos panaszok száma (5, 14 db)*

*Szolgáltatások esetében továbbra sincsen változás hírközlési szolgáltatások (11-10 db) parkolási szolgáltatások (15-16 db) valamint a tömegközlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások jelentik a panaszok többségét. A közüzemi szolgáltatásokkal (10-30 db) kapcsolatban érezhető megugrás, amely a helyi szolgáltató ellenőrzési tevékenységének gyakoriságával függ össze. A javító-karbantartó szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek is jelentősen emelkedtek a félévben (12).*

**2.2. Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.**

*A Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület minden esetben törekszik arra, hogy a fogyasztó megalapozott és jogszerű igénye és kérelme alapján járjon el és kísérelje meg az egyezség létrehozatalát. Mindezek keretében a testület a meghallgatás, illetve az eljárás megindítása előtt megvizsgálja azt, hogy a fogyasztó beadványában foglalt igénye megalapozott, illetve jogszerű-e. Ezzel kapcsolatban bekéri a fogyasztó minden olyan bizonyítékát, igazolását arra vonatkozóan, hogy megállapítható megalapozott és jogszabályszerű igényt támaszon és terjesszen elő a bepanaszolt vállalkozással szemben, továbbá a békéltető testület megvizsgálja azt is, hogy mindezek ellenére fenn áll -e a lehetősége a meghallgatáson történő megegyezésnek. Amennyiben a békéltetés elsődleges céljának, a megegyezésnek a kialakítása lehetséges, a békéltető testület meghallgatást fog kitűzni az ügyben, azonban abban az esetben, ha a bepanaszolt nem hajlandó megegyezésre, nincs konstruktív javaslata, valamint a fogyasztó kérelmében jelzett igénye jogszabályokkal ellentétes és megalapozatlan, úgy békéltető testület megszünteti az eljárást. Természetesen előfordul az is, hogy a kérelem megalapozatlansága, illetve bizonyíthatatlansága a meghallgatás során vagy az eljárás folyamatában derül ki, így ebben az esetben az alaptalan kérelmek elutasítása kerülnek,*

*amennyiben a bepanaszolt nem egyezik meg. Természetesen ebben az esetben is van megegyezésnek helye.*

*A békéltető testület mindezekkel kapcsolatban azt tartja célszerűnek kommunikálni, hogy a békéltető testület minden esetben partneri és szakmai kapcsolatot kíván kialakítani a bepanaszoltakkal, együttműködések és az egyezségek megkötésének elősegítése érdekében fontosnak érezzük annak a tudatosítását hogy a békéltető testület nem pusztán egy fogyasztót védő jogintézmény, hanem a fogyasztók könnyített igény érvényesítését lehetővé tevő jogintézmény, amelynek elsődleges célja a felek közötti egyezség létrehozatala és ezáltal a jogvita egy gyors költség - és idő kímélő módon történő lezárása.*

**2.3. Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)**

*2015. szeptember 11-ét követően az egyezséget létrehozatalának nincsen akadályozó tényezője jogszabályváltozásoknak köszönhetően minden olyan vállalkozás amely a megyében telephellyel vagy székhellyel rendelkezik köteles a békéltető testület meghallgatásán megjelenni még hozzá olyan személlyel kell képviseltetnie magát aki érdemi egyezségkötésre alkalmas a gyere vonatkozó felhatalmazással rendelkezik. ezt követően az egyezség létrehozatala csak a felek egyezség kötési hajlandóságán a békéltető testület eljáró tanácsának az alkalmasságát valamint a jogvita alapjául*

szolgáló tényeken múlik. ezen időszakot követő egyértelmű tapasztalatunk az hogy olyan ügyekben is sikerül egyezséget létrehozunk amely ügyekben korábban a bepanaszolt soha nem jelent meg ennek köszönhetően soha nem tudtunk egyezséget létrehozni.

**2.4. Ismertesse a kérelem meghallgatás kitézése nélküli elutasításának hátterében álló okokat, és ezek testületnél előforduló arányát. 2.5. Részletezze az eljárást megszüntető döntések okait, és mutassa be azok százalékos arányát.**

*Elutasításra kerülnek azok az ügyek, amelyekben meghallgatást tartunk, és a meghallgatáson bizonyosodik be az hogy a panaszos igénye nem jogszabályszerű és megalapozott (10 - 27 db).*

*A megszüntetés okai hasonlóak az előző években tapasztaltakhoz. A békéltető testület az új Fgytv. - ben meghatározott szempontok alapján megszünteti az eljárást, ha kérelem nem teljes, a kérelem megítéléséhez szükséges bizonyítékok nem állnak rendelkezésre, a kérelem megállapíthatóan megalapozatlan már beküldésekor és az egyezség létrehozatalának nincsenek meg a feltételei, illetve ha a panaszos a hiánypótlásban foglalt kötelezettségének nem tett eleget. Ezen kívül a békéltető testület megszünteti az eljárást, ha az ügy nem tartozik a hatáskörébe, illetve azt hatáskörrel rendelkező szervezethez nem tudja áttenni. Megszüntetésre kerülnek azok az ügyek meghallgatást követően, amelyekről a meghallgatáson bizonyosodik be, hogy az igény elbírálásához szükséges bizonyítékok nem állnak rendelkezésre, hogy az eljárás folytatása egyéb okokból lehetetlen. Mindezek alapján a békéltető testület és békéltető eljárás egyik legfontosabb funkciója, hogy fórumot nyújtson az olyan fogyasztói jogvitáknak, amelyek normál esetben bíróság elé sohasem kerülnének, illetve ezek között is kiválassa a jogos illetve a jogosulatlan igényeket. Jellemző ugyanakkor különösen a szeptember 11-ét követő jogszabályváltozásoknak köszönhetően, hogy a bepanaszolt vállalkozások az előzetes tájékoztatás követően a fogyasztóval inkább megegyeznek még a meghallgatás kitézését megelőzően semmint, hogy a meghallgatáson megjelenjenek.*

**2.6. Ismertesse a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot.**

Átlagosan 2,5 hónap alatt lezárjuk az ügyet.

**2.7. Ismertesse az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozások általi teljesítésére vonatkozó adatokat, amennyiben ismeretesek a testület előtt.**

*tekintettel arra hogy a békéltető testület a jogviták meghallgatáson és elsősorban egyezséggel történő rendezését kívánja elősegíteni így az egyezségek esetében azt feltételezzük hogy mivel az a felek egybehangzó akaratával jön itt hogy a felek ezeket teljesítik kötelezettség kötelezések teljesítésével kapcsolatban nincsenek visszajelzésein ugyanakkor az ajánlat az ajánlások teljesítésével kapcsolatban van olyan ajánlása mert nem teljesítettek tudunk ugyanakkor olyan gyakorlaton elsősorban a cipőt forgalmazó cégek esetében hogy jó lehet nem értenek egyet a békéltető testület döntésével de az ajánlásokat rendszeresen végre hajtják de megállapítható az a gyakorlat hogy amennyiben AA bepanaszolt vállalkozásnak hajlandósága áll együttműködni a békéltető testülettel akkor a jogvitát még a meghallgatás kitűzése előtt megoldja illetve azt követően amennyiben ajánlás születik úgy azt esetleg nem fogja fel végrehajtani.*

**3. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (pl.: Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés**

**értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.**

*A békéltető testület működését segítő és akadályozó körülmények ismertetésének a körében fontosnak tartom megjegyezni azt, hogy a békéltető testület ahhoz hogy professzionálisan működhessen nem elegendő a jelenlegi pénzügyi támogatás. A rendelkezésre álló pénzügyi források a folyamatosan növekvő ügyszám és az előző évi ügyszám arányos támogatás felosztás következtében el fognak fogyni. Jelen helyzetben a Hajdú-Bihar megyei békéltető testület képes ellátni a kötelezettségét, képes a beérkező ügyeket határidőben lezárni ugyanakkor a rendelkezésre álló források pusztán azt teszik lehetővé, hogy a működést a munka hatékonyabb megszervezése révén tudjuk megvalósítani. Mindez azt jelenti, ha nem a kereskedelmi és iparkamara lenne a befogadó intézménye ennek a testületnek, önállóan képtelen lenne működni. A jelenlegi finanszírozási rendszer nem ad lehetőséget az infrastruktúra bővítésére vagy éppen pótlására, valamint nem ad lehetőséget a megyei békéltető testületnek arra hogy több ügyet zárjon le vagy éppen főállású tanácsadót vagy két személy foglalkoztasson. Akadályozó körülmény ebből a szempontból a megnövekedett és értelmetlen adminisztráció: a [békéltetés.hu](http://békéltetés.hu) honlap megalkotásának idejében egy alkalmas felület volt arra, hogy a békéltető testületek adminisztrációját segítse és nyilvántartsa. Az elmúlt két jogszabályváltozás következtében a honlap és annak adminisztratív felülete immáron nem alkalmas a békéltető testületek tevékenységének a nyilvántartására, a határozatok megfelelő rögzítésére és nyilvántartására, ennél fogva statisztikák készítésére, továbbá nem alkalmas iktatás elvégzésére. Így a békéltető testületek minimális segítő személyzetének a feladatát duplikáljuk meg azzal, hogy további rendszereket kell működtetniük és további rendszerekben kell rögzíteniük pusztán azért hogy a jogszabályban foglalt nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségeiknek eleget tegyenek. Ettől sokkal egyszerűbb megoldás lenne ha adott évben rendszeresített Excell táblázatból mindenki kinyerhetné a maga adatait és egy a minisztérium által kötelezően előírt adatszolgáltatási kötelezettségének akár negyedévente vagy félévente meg kellene felelni.*

**4. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (pl.: Tudják-e tartani az eljárási határidőket, mennyi az átlagos ügyintézési határidő, egy testületi tag által, illetve írásban lefolytatott eljárások száma, értékelje a vállalkozások együttműködési készségét, alávetések alakulása, nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja, a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.**

*A lényegesnek tartott tapasztalatainkat az előzőekben elmondtuk. Mindenképpen hasznos és előremutató volt a vállalkozások együttműködési kötelezettségének az előírása illetve fokozása ennek megfelelően a békéltető testület folyamatosan átteszti ezen kötelezettségének nem eleget tevő*



vállalkozásoknak a adatait a hatósághoz, akik eljárásokat indítanak. Alávetések továbbra sem gyűlnek a békéltető testületnél, álláspontom szerint nem az alávetések számának a növelése, hanem az együttműködések és a partneri és szakmai viszonyok kialakítása a fontosabb. A jogszabályi kereteknek köszönhetően az egyezség, magyarul az elsődleges cél elérése és ennek a lehetősége adott, így ezt kell kihasználni. 2015. évben egyetlen egy alkalommal támadták meg a Hajdú-Bihar megyei békéltető testületnek a döntését bíróság előtt a bírósági eljárás jelenleg folyamatban van.

**5. Ismertesse a testületeket, illetve a fogyasztóvédelmet érintő esetleges jogi szabályozásra vonatkozó észrevételeit, javaslatait!**

álláspontom szerint a jelenleg hatályos jogszabály keretrendszer alkalmas egy modern és professzionális békéltetés folytatásához. Amely lényeges is szükséges az hogy az adminisztratív háttért a nyilvántartást el sokkal inkább segítő és nem hátráltató keretrendszereket kellene kialakítani ezentúl szükségesnek érzem hogy a fogyasztóvédelmi intézmények szorosabban működjenek együtt így a békéltető testületek tapasztalatairól folyamatos visszacsatolása legyen a megyében működő hatóságoknak hogy azok ellenőrzési programjaikat vagy éppen kockázatos területeket a békéltető testületek jelzése alapján is tudják alakítani.

**6. Ismertesse, hogy mit tett a testület a vállalkozások együttműködési készségének fokozása érdekében, mik az ezt akadályozó körülmények, illetve az együttműködés milyen módon ösztönözhető!**

A Hajdú-Bihar megyei békéltető testület 2015 évben az együttműködési készség fokozása érdekében szervezett egy konferenciát amelyre a megyében székhellyel rendelkező vállalkozókat valamint országos láncolatok képviselőit is elhívta a konferencia jegyében több fogyasztóvédelemmel és békéltető kapcsolatos előadás hangzott el mindezekon felül a békéltető testületi meghallgatások során a megjelent vállalkozói képviselőkkel egy folyamatos és szakmai együttműködésen alapuló partneri viszonyt igyekszünk kialakítani. Mindezek keretében az iratok továbbítása a meghallgatások kitűzése valamint a bepanaszolta panaszosakkal kapcsolatos együttműködések kialakítása körében el igyekszünk együttműködni.

**7. Mutassa be a promóciós kampányuk elemeit, azok eredményességét. Csatolja a hirdetések másolatát, és TV és rádió spot esetén CD mellékletet.**

A Hajdú-Bihar megyei békéltető testület 2015. évben promóciós kampányában több elemet is megvalósított több ízben jelentettünk meg cikket a kamara üzlet és vállalkozás című mellékletében amely a legnagyobb példányszámban eladott Hajdú-Bihar napló egyik mellékleteként szerepel így

*minden vállalkozáshoz eljut.*

*2015. március 31. Üzlet és Vállalkozás - Hogyan érvényesítsük jogainak ha megszűnt a forgalmazó*

*2015. július 23. Üzlet és Vállalkozás – A fogyasztók védelmének új irányai*

*2015. szeptember 2. Üzlet és Vállalkozás - Komoly változások a békéltetésben*

*2015. október 5. Üzlet és Vállalkozás - Használtautó vásárlás – gyakran vegyül üröm az örömben*

*2015. október 21. Üzlet és Vállalkozás - Ismét termékbemutatók: ezúttal a szabályok szigorodnak*

*2015. december 17. Üzlet és Vállalkozás – Fogyasztóvédelem és márkavédelem a gyakorlatban –  
Ha nem véded véged Konferencia beszámoló*

*2015. december 17. Üzlet és Vállalkozás - Jó tanácsok a békéltető testülettől, hogy az ünnep ne  
bosszúsággal teljen*

*Mindezekon felül a Hajdú-Bihar megyei békéltető testület egy békéltető testületi kiadványt is  
sokszorosított, amelyet egyrészt a panaszosoknak a vállalkozásoknak valamint a hatóságoknak is  
továbbítottunk mindezekon felül a Hajdú-Bihar megyei békéltető testület több reklám spotot is  
készített amelyet a helyi rádióban sugárzott. Mindezekon felül a Hajdú-Bihar megyei békéltető  
testület elnöke doktor Hajnal Zsolt rendszeres vendége a helyi médiáknak a Debrecen televízióknak  
valamint más rádiócsatornáknak.*

*A promóciós kampány részeként terveztünk és sokszorosítottunk egy leporellót, amelyet a hozzánk  
forduló ügyfeleinknek adunk tájékoztatásul a békéltető eljárásról.*

**8. Ismertesse a békéltető testületek részére nyújtott képzésről szóló tapasztalatokat és  
eredményeket. A testület maga tart-e bármilyen felkészítő tanfolyamot a tagjai számára?  
Amennyiben igen, milyen tapasztalatokkal rendelkezik?**

*A HBM BT nagy hangsúlyt fektet arra, hogy tagjai egységesen alkalmazzák a jogszabályokat. Ennek  
keretében igyekszünk állandó és specializált tanácsokat kialakítani a szakértelmet igénylő  
ügycsoportokhoz, ezen felül eljárási szabályzattal és elvi iránymutatásokkal, valamint eseti  
döntésekkel szeretnénk a tagjaink munkáját könnyíteni és egységesíteni. A II félévben három  
alkalommal találkoztak a Bt tagjai szakma témákban történő konzultáció céljából:*

*2015. július 09-én az államtitkár látogatott Debrecenbe, ahol egy sajtótájékoztatóval egybekötött  
szakmai rendezvényt tartottunk a BT tagok, a Kamara, és a sajtó képviselőinek részvételével. 2015.  
szeptember 18-án szakmai napot tartottunk a BT tagjainak, ahol az eljárási rend, közelgő békéltető  
testületi tagválasztások és azzal kapcsolatos teendők, és a BT szabályzat került napirendre. 2015.  
November 26.-án Fogyasztóvédelem és márkavédelem a gyakorlatban címmel tartottunk szakmai  
rendezvényt a kamarával és a FOME-val közösen, ahol a BT elnöke, tagja, a megyei  
fogyasztóvédelmi hatóság vezetője, az EFK vezetője és a GVH Versenykultúra Központ vezetője*

*tartott előadást fogyasztóvédelmi témákban. 2015. december 17-én a Békéltető Testület évről-évre találkozó, ahol már az újonnan megválasztott BT tagok is megjelentek, és az ő szakmai felkészítésükkel kapcsolatban, az év értékelésén túl a jövő év feladatairól is szót ejtettünk.*

**9. Ismertesse, milyen szakmai rendezvényen/képzésen vettek részt a testület tagjai. Mutassa be és csatolja a testület kiadványait és publikációit.**

*A testületnek nincsenek kiadványai és publikációi. A cikkeinket a PR tevékenységről szóló beszámoló keretében mutattam be. Egy konferencián vettek részt a tagok amelyet a kamarával és a FOME-val közösen szerveztünk.*

**10. Ismertesse tanácsadási tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, a testület tanácsadási rendszerét, illetve ügyfélszolgálatának működését. Ismertesse, hogy tagja-e a testület valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak. Amennyiben tagja, mutassa be az együttműködés eredményeit.**

*A BT nem tagja hálózatnak. Az ügyfélszolgálatot az egyesület elnöke látja el, valamint a testület tagjai, heti három alkalommal kedd-szerda-csütörtökön, 9-15 óráig van ügyfélfogadás. Az eljárással kapcsolatos általános kérdésekben a segítő munkatársunk ad felvilágosítást, míg az egyedi és általános jogi tanácsadást az elnök végzi.*

**11. Ismertesse az OVR rendelet által létrehozott online platform működésének gyakorlatát és a tapasztalatokat.**

*Nem vettünk részt ebben eddig.*

**12. Mutassa be média és PR megjelenéseit (TV, rádió, online, nyomtatott sajtó).**

*2015. december 17. napjától 2015. december 22. napjáig a 06:00-18:00 közötti, I. Spotsugárzási kategóriában tettek közzé a sugárzási tervnek megfelelően reklámspotokat a testület promótálása érdekében.*

**13. Ismertesse a békéltető testület által létrehozott honlap látogatottsági adatait, a fogyasztók visszajelzését a honlappal kapcsolatban.**

*A honlap a [www.hbmbekeltetes.hu](http://www.hbmbekeltetes.hu) cím alatt található meg, év végére készült el, így honlap látogatottságról nem tudok beszámolni. A honlap egyébként minden kötelező elemet tartalmaz, amit a jogszabály előír tájékoztatási kötelezettségként.*

**14. Végez-e a testület bármilyen felmérést arra vonatkozóan, hogy a hozzá forduló fogyasztó hol tájékozódott arról, hogy jogvitáját a békéltető testületnél rendezheti? Amennyiben igen, ismertesse a felmérés(ek) eredményét!**

*Nem végzünk ilyen felmérést, de a tapasztalatok azt mutatják, hogy 16 év működés, valamint a vállalkozások panaszkezelési szabályainak változása, és a kötelező tájékoztatások eredményeképpen, mindenki képes eljutni a BT-hez.*

**15. Értékelje a testület által lefolytatott eljárások eredményességét, illetve írja le a teljesítményük javításának lehetséges módjait.**

*A BT elérte teljesítményének azokat a határait, amelyek a jelenlegi keretek között elérhetőek. Egy adminisztratív segítővel, a jelenlegi pénzügyi keretből, ügyfélszolgálati feladatok ellátása mellett, ettől lényegesen több ügy nem kezelhető. Az adminisztráció csökkentése, az ügyfélszolgálat hatékonyságának növelésével, együttműködések megkötése révén lehet növelni a hatékonyságot és az eredményességet.*

***A szakmai beszámoló hitelesítése***

*Alulírott Közreműködő kijelentem, hogy a Szakmai beszámolóban szereplő adatok és a mellékelt dokumentumok hitelesek és a valóságnak megfelelnek.*

*Dátum: Debrecen, 2016. január 22.*

\_\_\_\_\_  
a testület elnökének cégszerű aláírása