

SEGÉDLET

a békéltető testületek szakmai és pénzügyi beszámolójának elkészítéséhez
(területi kamarák részére)

Kedvezményezett szervezet neve (támogatási szerződés szerint):	
Hajdú-Bihar megyei kereskedelmi és Iparkamara	
Kedvezményezett szervezet címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	Levelezési címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Kedvezményezett szervezet (vagy számlatulajdonos) bankszámlaszáma: 10300002-34611849-00003285	Kedvezményezett adószáma: 18544488-2-09
Szerződés szám: 10786-0/2009	
A megvalósított feladat címe: A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületek 2009. évi működtetési kiadásokhoz és költségekhez pénzügyi támogatás nyújtása	

I. rész**Szakmai beszámoló****Hajdú-Bihar megyei békéltető testület 2009. év II. félévi tevékenységéről**

A szakmai beszámolót készítő személy neve: Dr. Hajnal Zsolt	A beszámolót készítő személy telefonszáma: +36-30-6066330
--	--

A részletes szöveges szakmai beszámolót az év végi beszámolóhoz kell elkészíteni, a féléves részbeszámolóhoz a statisztikai adatlapokat kell kitölteni.

Kérjük, hogy minden kérdésre válaszoljanak! A válaszoknál a sorok bővíthetők.

1. Foglalja össze a békéltető testület 2009. évben végzett tevékenységeit! (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)
<i>A Testület 2009. év II. félévében az előzőekben megszokott módon végezte tevékenységét. Felismerve a jogszabályváltozások folytán szükségesség vált reagálási kényszert több ízben tartottunk szakmai továbbképző találkozásokat az évben, egyrészt az új tagok megismerése, beiktatása céljából, másrészt az új jogszabályok elsajátítása miatt. Ez évben szembesültünk azzal a ténnyel is, hogy nem elegendő pusztán az egyezség létrehozatalának kísérlete, ugyanis egyes ügycsoportoknál körültekintőbb jogász eljárást kell megvalósítanunk. Ebben az évben kelt bírósági irat alapján, már megtámadták az első testület által hozott ajánlást is, valamint újabb jellegű igények jelentek meg. A támogatás összetétele lehetővé tette, hogy ezúttal az infrastrukturális fejlesztéseket is megfelelően véghezvihessük, valamint az ügyszám alapján is egy közel teljes állású fő alkalmazására nyílt lehetőség idei évtől. A PR tevékenység terén egy az ügyfélszolgálat munkáját segítő prospektust, a BT arcukat sikerült megvalósítanunk. További fejlesztés a testületi tagok munkáját segítő közös adatbázis alapjainak megtremetése, melynek segítségével az eljáró tanácsok tagjai egymás határozatairól, állásfoglalásairól és ügyben kialakított gyakorlatáról közös platformon tájékozódhatnak.</i>
2. Ismertesse az előző évi azonos beszámolási időszakhoz képest történt lényegesebb változásokat! (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, ügyszám alakulása, növekedés/csökkenés okai, stb.)
<i>A testület létszáma változatlan, összetétele változott. A személyi változások okai a testület tagjainak munkájában vagy elfoglaltságában történt változások, melyek a testületi tagsággal járó kötelezettségek ellátását is akadályozták. Az ügyszám egyértelműen növekedett 2009 évben, közel 20 %-os növekedést tudhatunk magunk mögött, amely a kiszolgáló adminisztratív személyzetben végbement változások tükrében különösen jó eredménynek mondható. Természetesen az időközbeni jogszabályi változások adta könnyítésekkel mi is éltünk (egyedül eljáró tag kijelölése), valamint az átalánydíjas kollégák igénybevételével a pénzügyi elszámolást is egyszerűsítettük bizonyos tekintetben.</i>

3. Szövegesen értékelje a M1-2 mellékletben szereplő statisztikai adatokat és ismertesse az eljárások megszűnésének okait! (Ismertesse az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezőket, a fogyasztói visszajelzések arányát a határozatokban, ajánlásokban foglaltak betartásának alakulását, stb.)

Az eljárások megszüntetésének legfőbb okai talán abban rejlenek, hogy ebben az évben nagyon sok cég szűnt meg így a velük szemben beadott kérelmen jelentős részében már csak a felszámolási eljárásban való részvétel volt a megoldás, és ilyen hitelezői minőségében a panaszos már nem vehetett részt békéltető testületi eljárásban, továbbá rengeteg kártérítési igénnyel fordultak a testülethez, melyek tekintetében következetes eljárást folytatva csakis a fogyasztói szerződés alapján, hibás teljesítéssel kapcsolatban okozott károk megtérítését vontuk eljárási hatáskörünkbe. Kötelezésből idén is csak kettő volt, véleményem szerint nem a kötelezések, hanem az egyezségek előmozdítása a fő cél, melyet el kell érniük, melyekbe bele tartoznak lényegüket tekintve azok az ügyek is melyekben tárgyalás kitűzése nélkül születik eredmény.

4. A ügyek tárgya szerinti bontásban (építőipar, utazási szerz., pénzügyi, biztosítási szerz., közüzemi szolg., egyéb szolg., termék szav., határon átnyúló jogviták) ismertesse a főbb panasz okokat, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző évhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviseleti szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)

Az ügyek megoszlása az előző évihez képest semmilyen különbséget nem mutat, talán kampányszerűen több ügyet generált a megszűnt vállalkozások esetei mint amennyit az előző években. Továbbra is a kisebb perértékű hibás teljesítéssel kapcsolatos ügyek jelentették a fő bázisát a beérkezett és tárgyalt ügyeknek. A testületnél folyó jogi munka eredményeképpen igyekeztünk a forgalmazók mögött és gyártók mellett működő szervezeteket jobban bevonni az ügyek vitelébe, lévén, hogy nagyon sok szakértői véleményezés náluk csapódik le, valamint megpróbáltunk a kifogásolható szakértői vélemények kavalkádjába rendet vágni, konkrét állásfoglalások és legjobb gyakorlatok kialakításával.

5. 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.

Sajnos a táblázatok nagyon sok megszüntetett ügyről adnak képet, ugyanakkor ezek esetében nagyon sokszor alaptalan, jogosulatlan, vagy vélt jogos igényekkel fordulnak hozzánk, továbbá olyan bizonyítási kötelezettségnek nem tesznek eleget, amelynek hiányában nem tekinthető megalapozottnak az igény. Ugyanakkor sok ügy oldódik meg a hivatalos eljárás megindulását látva tárgyaláson kívül. A testület ebben az évben alkalmazta sokszor az írásbeli eljárást is mert megítélése szerint az ügy jellege nem igényelte a helyszíni meghallgatást.

6. Ismertesse a fogyasztói jogviták intézésével összefüggő lényegesnek tartott tapasztalatokat! (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.)

Az eljárási határidőket természetesen minden esetben megpróbáljuk tartani, amely az idei évtől remélhetőleg biztosított adminisztratív személyzet munkájának köszönhetően nem fog problémát okozni. Azt viszont természetesen látni, kell, hogy sok testület fogja megélni azt a változást, hogy kis ügyszámok helyett immáron professzionális szervezetet és ügyvitelt igényel. Mindez csakis átgondolt és szabályozott folyamatokkal, körülírt feladatkörökkel és hatáskörökkel rendelkező szervezetet feltételez. Egy ügy például egyre kevesebbszer zárul le a tárgyalás megtartásával és határozat hozatallal, mivel ezt követően is még vannak érdemi levélváltások, esetleg az egyezséggel történő megnyugtató rendezés érdekében további érdemi ügyintézészt igényel az ügy, melyet pedig csakis annak felelőse (a tárgyalást vezető, vagy eljáró tag) vihet tárgyaláson kívül, mely az ő külön jelenlétét is feltételezi. A tapasztalat továbbra is az, hogy nagyon sokan vélt sérelmükkel fordulnak a békéltető testülethez, vagy olyan fórumot látnak benne amely a jogszabályokat olykor figyelmen kívül hagyva elmondás és együttérzés alapján szolgáltat igazságot. A jogszabályi változások pedig éppen abba az irányba mozdították el a tevékenységünket, hogy a jogszabályi rendelkezéseket mind messzebbmenőkig vegyük figyelembe.

7. Ismertesse a testület működését segítő, illetve akadályozó körülményeket! (Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)

A működést akadályozó körülményekről nem tudok beszámolni, minden delegáló és működtető szervezetek harmónikus vizont alakítottunk ki, idén mind a személyi mind a tárgyi feltételek tekintetében megnyugtató helyzet alakult ki.

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

Véleményem szerint az utóbbi időben történt jogszabályváltozások kellő mértékben vették figyelembe a 10 éves működés során kialakult tapasztalatokat és azokra megfelelően reagáltak. A hatáskörein meglehetősen tág szabályozása sok bepanaszolt elsősorban a közüzemi szolgáltatók körében hatásköri aggályokat vet föl, melynek értelmében mi mindaddig, amíg a kifogást nem válaszoljuk meg nem tudunk érdemben eljárni.

9. A szakmai beszámoló kötelező mellékletei

Kérjük, az alábbi mellékletet nyújtsák be a szakmai beszámoló részeként:

- (M1) Statisztikai adatlap a békéltető testület 2009. II. félévi ügyeiről
- (M2) Statisztikai adatlap a békéltető testülethez 2009. II. félévben beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása
- (M3/a,b) Statisztikai adatlapok a békéltető testület tagjainak 2009. II. félévi tevékenységéről (3db.)

A szakmai beszámoló hitelesítése

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

Dátum: Debrecen 2010. január 15.

a testület elnökének cégszerű aláírása

II. rész

Pénzügyi beszámoló

.....békéltető testület 2009. év ... félévi tevékenységéről

A pénzügyi elszámolást készítő személy neve:	Az elszámolást készítő személy telefonszáma:
--	--

A pénzügyi elszámolás tartalma

a) Tételesen be kell mutatni, hogy a támogatást mire használták fel, és a költségek hány százalékát fedezték a szerződés szerinti támogatásból. A költségtervtől való lényeges (10%-ot meghaladó) eltérést az év végi elszámolásnál indokolni kell.

- Az elszámoláshoz szükséges számla, számlahelyettesítő okirat, átutalási és/vagy pénztári bizonylat (a továbbiakban: számla) eredeti - a kedvezményezettnél maradó - példányára rá kell vezetni a következő szöveget: „*Szociális és Munkügyi Minisztérium felé Ft (azaz forint) összegben az iktatószámú szerződés keretében elszámolva*”, és azt ezzel a rájegyzéssel kell lemásolni. Az így készített másolatot kell a támogatási szerződés aláírójának és a testület elnökének eredeti (cégszerű) aláírásával hitelesítve az elszámoláshoz csatolni.
- A számlák mögé csatolni kell a kifizetést igazoló dokumentumot (banki bizonylat/ bankszámlaszám kivonatot/ pénztári kiadási bizonylat) és a befogadott számla jogcímének megfelelő szerződés, megrendelés, felkérés (eredeti aláírással hitelesített) másolati példányát,
- Személyi kifizetés esetén csatolni szükséges a munkaszerződést és a hozzá tartozó kifizetésről szóló bizonylatokat, valamint a munkaadói terhek befizetéséről szóló igazolást (név szerinti megjelöléssel).
- Amennyiben a befogadott számlához megbízási szerződés tartozik, a megbízási szerződéshez kapcsolódó feladat teljesítésének igazolását másolat formájában szükséges csatolni.
- Eszközök, berendezési tárgyak vásárlása esetén az azokról szóló számlák mellett csatolni kell a bevételezési leltári bizonylat / eszköz-nyilvántartási bizonylat másolatát.
- Szolgáltatás esetén a számla másolat mellé kérjük az arra vonatkozó felkérést, vagy a szerződést csatolni.
- A számlamásolatokat a b) pont szerinti számlaösszesítő 1. oszlopában nevesített költségfajtáknak megfelelően újratekintendő sorszámmal kell ellátni és a számlaösszesítőre sorszám szerint, a sorszám feltüntetésével kell felvezetni, hogy a tételes ellenőrzés során a kifizetések egyértelműen azonosíthatók legyenek. A számlamásolatokat sorrendben úgy kell rendezni, hogy azok a költségfajtáknak megfelelően legyenek csoportosítva.
- A számlák hitelesítője és a számlaösszesítő aláírója a támogatási szerződés aláírójával azonos személy lehet. Ettől eltérni csak a polgári jog szabályai szerinti meghatalmazással lehet.
- Az elszámolás során hiányos, vagy hiányosan kitöltött, vagy olvashatatlan, vagy nem eredeti aláírással benyújtott számlamásolat nem fogadható el.
- A szakmai beszámolót és a pénzügyi elszámolás számlaösszesítőjét két - eredeti aláírásokkal ellátott - példányban és elektronikus úton is be kell nyújtani. A számlák másolatát csak az egyik példányhoz kell csatolni.

A fenti bizonylat másolatokon túl a támogató jogosult egyéb olyan dokumentumokról is másolatot kérni, mely a támogatási összeg az elfogadott költségvetés és szakmai program szerinti, rendeltetésszerű felhasználását támasztja alá.

b) A pénzügyi elszámoláshoz az alábbi számlaösszesítőt kell csatolni. (M4)