



# Panaszkezelési Szabályzat

Készítette: Zila Péterné  
óvodavezető

2021.

## Tartalomjegyzék

|  |    |
|--|----|
| Általános rész .....   | 3  |
| Bevezetés.....   | 3  |
| A szabályzat célja.....  | 3  |
| A panaszkezelés alapelvei .....                                  | 4  |
| Eljárási rend .....  | 5  |
| A formális panaszkezelési eljárás panaszbejelentési módjai ..... | 6  |
| A panaszkezelés szintjei, lépései .....                          | 7  |
| A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend .....          | 7  |
| I. szint: .....  | 7  |
| II. szint: .....   | 7  |
| III. szint.....  | 7  |
| IV. szint .....  | 8  |
| Az alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend .....  | 8  |
| I. szint.....  | 8  |
| II. szint.....   | 8  |
| III. szint.....  | 8  |
| IV. szint .....  | 8  |
| Panasznyilvántartás.....   | 9  |
| Jogorvoslati lehetőségek .....                                   | 9  |
| Egyéb rendelkezések .....  | 9  |
| Hatálybalépés.....   | 9  |
| A szabályzat elérhetősége .....                                  | 10 |
| Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok .....                    | 10 |
| Legitimációs záradék .....                                       | 11 |
| Mellékletek.....   | 12 |
| Megismerési nyilatkozat.....                                     | 13 |
| Panaszkezelési nyilvántartó lap.....                             | 14 |

## Általános rész

### Bevezetés

Keresztyén közösségünkben is előfordulhatnak esetek, amikor panaszra látunk vagy adunk okot. Isten igéje ismeri a mi szívünket, hétköznapi életünket, éppen ezért tanácsol is bennünket az ilyen helyzetekben is:

„Azért, ha a te ajándéodat az oltárra viszed, és ott megemlékezel arról, hogy a te atyádfiának valami panasa van ellened: Hagyd ott az oltár előtt a te ajándéodat, és menj el, elébb békéld meg a te atyádfiával, és azután eljövén, vidd fel a te ajándéodat.”

Mt. 5,23-24

„Elszenvedvén egymást és megbocsátván kölcsönösen egymásnak, ha valakinek valaki ellen panasa volna; miképpen a Krisztus is megbocsátott néktek, akképpen ti is.”

Kol. 3,13

Ez arra kötelez bennünket, hogy tegyük lehetővé a panaszaink helyes kezelését, mindenképpen kerüljük el azok szőnyeg alá söprését.

Az óvodánkkal kapcsolatban álló gyermekeket, szüleiket, az alkalmazottakat, minden velünk kapcsolatba került partnerünket panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekben az intézmény köteles és jogosult is az intézkedésre. A panasz jogosságát, annak okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárítására irányuló intézkedéseket tenni.

A panaszok egységes szabályok szerinti, átlátható, hatékony kivizsgálása és kezelése érdekében készítettük el a panaszkezelésről szóló szabályzatunkat.

**A panasz fogalma:** „A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.” 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

### A szabályzat célja

Az óvodai élet mindennapjaiban a szülők, alkalmazottak és más partnerek körében keletkező panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható és hatékony kezelése, kivizsgálása, nyilvántartása és értékelése, a problémák megfelelő szinten és a lehető leggyorsabban történő megoldása.

**A szabályozás kötelezettjei:** alkalmazotti kör, óvodavezetés, kollégiumvezetés, fenntartó

**A szabályozásért és a szabályozás betartatásáért felelős:** óvodavezető

**Határidő:** problémához rendelt

**A szabályzat hatálya:** Az óvoda gyermekeit és szüleiket, illetve gondviselőiket, valamint az intézmény munkatársait, fenntartóját és az óvodával kapcsolatba kerülő partnereket panasztételi jog illeti meg.

**A szabályzat hatályba lépésének ideje:** 2021. december 1.

**A szabályzat felülvizsgálata:** 3 évente

## A panaszkezelés alapelvei

„Ha pedig a világosságban járunk, a mint ő maga a világosságban van: közösségünk van egymással, és Jézus Krisztusnak, az ő Fiának vére megtisztít minket minden bűntől.” 1. Jn. 1,7

„Ha pedig a te atyádfia vétkezik ellened, menj el és dorgáld meg őt négy szem között: ha hallgat rád, megnyerted a te atyádfiát; Ha pedig nem hallgat rád, végy magad mellé még egyet vagy kettőt, hogy két vagy három tanú vallomásaival erősíttessék minden szót. Ha azokra nem hallgat, mondd meg a gyülekezetnek; ha a gyülekezetre sem hallgat, legyen előtted olyan, mint a pogány és a vámszedő.” Mt. 18,15-17

- A panaszokat nem söpörjük a szőnyeg alá, igyekszünk elkerülni azok elmérgesedését.
- Keresztýén értékrendünk szerint minden panaszunkat törekednünk kell békésen, azzal elintézni, akivel kapcsolatban panaszunk van. Ennek megfelelően teljesen elfogadhatatlan bárki megtámadása, bepanaszolása anélkül, hogy először ne az illetőt keresné meg az, akinek panasza van. A panaszkezelésnek nem megfelelő fórumai a levelezőlisták, egyéb elektronikus fórumok nyilvánossága! Nem elfogadható a panaszkezelési szintek megkerülése!
- Ha valaki vagy valami ellen jogos panasz merül fel, az érintettnek igyekeznie kell, hogy a problémát megoldja, a panaszra való okot megszüntesse.
- A rendezett kapcsolatra minden félnek törekednie kell; ennek segítő dokumentumai a Házirend, a Pedagógiai Program, az SzMSz, az egyéb szabályzatok.

Óvodánkban követelmény a partnerek fölvetéseinek gyors kivizsgálása, a föltárt hibák mielőbbi megoldása, a legjobb megoldás érdekében azok bevonása, akiket leginkább érintenek az egyes esetek. A panaszok megfelelő kezelésétől azt is várjuk, hogy működésünk, szervezetünk fejlődését, a velünk kapcsolatban állók közérzetének javulását, Isten szerinti rendünk jobbulását szolgálják.

A panaszokat és panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek tisztességesnek, gyorsnak, érdeminek kell lennie.

- Panaszt olyan ügyekben lehet tenni, amelyek az óvoda hatáskörébe tartoznak, azaz az óvoda köteles és jogosult is az intézkedésre.
- Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeit az óvodavezető – akadályoztatása vagy érintettsége esetében a vezető-helyettes - vizsgálja meg.
- A panasz kezelésének kompetenciaszintjei vannak.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügyét komolyan vesszük.
- A panasz jogossága esetén az óvodavezető - akadályoztatása vagy érintettsége esetében a vezető-helyettes - köteles az ok elhárításával kapcsolatos intézkedéseket megtenni, szükség esetén a kollégium igazgatójánál, illetve a kollégium igazgatójával egyeztetve a fenntartónál intézkedést kezdeményezni. A panaszkezelést a jelzéskor azonnal meg kell kezdeni.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az óvodába lépéskor a Házirenddel együtt minden érintettet (szülőt, dolgozót) tájékoztatni kell.

Amennyiben valakinek az intézmény SzMSz-ében illetve Házirendjében foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő magatartás jut a tudomására, köteles azt jelezni a panaszkezelési szabályzatnak megfelelő szinten, függetlenül attól, hogy annak elszenvedője-e vagy sem.

## Eljárási rend

- ✓ A panaszt, a vélt vagy valós problémát először azzal kell tisztázni, akire panaszunk van. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor kell továbblépni a Panaszkezelési Szabályzat szerint.
- ✓ A panaszkezelés rendjét az érintettekkel írásban ismertetni kell a panasz beérkezését követően haladéktalanul.
- ✓ Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, haladéktalanul át kell helyezni a megfelelő szintre, erről egyidejűleg a panaszost tájékoztatni kell.
- ✓ A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.
- ✓ Amennyiben a probléma megoldásához, a foganatosított megoldás gyakorlatban történő beválásának értékeléséhez hosszabb időre van szükség, az érintett felek egy előre, közösen meghatározott időtartamot követően közösen értékelik a megoldást. Ha szükséges, módosítják a gyakorlati tapasztalatoknak megfelelően.
- ✓ A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt (különösen: panasz, értesítések, jegyzőkönyvek, foganatosított döntések, értékelések) elkülönítetten nyilvántartva kell tárolni.
- ✓ Az óvodavezető ellenőrzi, értékeli a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, szükség esetén korrekciós javaslatokat tesz és készíti.
- ✓ Ha a panaszok indokolják, az óvodavezető a nevelőtestület, szükség esetén az SzMK bevonásával módosításokat vezet be az óvoda életében, vagy megerősíti az óvoda addigi rendjét (pl. a házirend aktualizálása vagy betartására való figyelemfelhívás).

### A panaszok típusai:

- A gyermekek óvodai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek
- Az óvoda működési rendjére vonatkozó észrevételek
- Az óvoda műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek
- Egyéb sérelmek

### A panaszkezelés folyamata:

- A panasz benyújtása, szóbeli panaszról haladéktalanul jegyzőkönyv felvétele
- Regisztráció, a panaszkezelés menetéről írásos tájékoztatás az érintetteknek
- A panasz jogosságának haladéktalan vizsgálata, a panasz nyilvántartásba vétele
- Jogos panasz esetén egyeztetés kezdeményezése az érintettekkel a lehető legrövidebb időn belül. A megbeszélések, egyeztetések tartalmának azonnali jegyzőkönyvbe foglalása és az érintett felekhez való eljuttatása (átadás, megküldés)
- Kivizsgálás (információgyűjtés)
- Döntés
- Válasz (a döntés írásos eljuttatása az érintettekhez)
- A szükséges intézkedések megtétele
- Elemzés (a szükséges következtetések levonása, tanulságok megfogalmazása)
- Az érintettek tájékoztatása

### A döntés lehet

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása

- a panasz elutasítása – elutasítás esetén a válasznak tartalmaznia kell a tájékoztatást a jogorvoslatról (benyújtás módja, határideje, fellebbviteli szerv megnevezése)

#### A formális panaszkezelési eljárás panaszbejelentési módjai

- Személyesen időpontegyeztetéssel
- Telefonon a panasszal való élés tényének bejelentése, valamint időpontkérés a személyes egyeztetéshez az óvoda (06 1 704 8322) vagy az óvodavezető (06 30 122 1388) telefonján az óvoda nyitvatartási idejében.
- Írásban: 1125 Budapest, Felhő u. 8. (postai úton) vagy a titkárságon leadott levélben
- Elektronikus levélben: [baranyfelho@refovi.hu](mailto:baranyfelho@refovi.hu)
- Elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

Ha a panasz írásban érkezik (levél), iktatása az Iratkezelési Szabályzat szerint történik. Ha a panasz elektronikus úton érkezik, az email-t nyomtatott formában, levélként kell iktatni az Iratkezelési Szabályzat szerint.

Szóban előterjesztett panasz esetén a panaszt azonnal jegyzőkönyvbe kell foglalni, ezt iktatni kell. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza: dátum, panasz leírása, panasztevő neve, értesítési címe, aláírása, a panaszt felvevő munkatárs adatai.

Mind a szóbeli, mind az írásbeli panasz kivizsgálása és dokumentálása, nyilvántartása azonos módon történik.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha:

- korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos ismételt panasza (változatlan tartalommal)
- a panaszos a sérelmezett tevékenység bekövetkeztétől egy éven túl, vagy az arról való tudomásszerzéstől hat hónapon túl terjeszti elő panaszát
- nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen döntő jelentőségű információt valótlanul közölt, illetve hallgatott el.

A panasz beérkezéséről, ha azt nem az óvodavezetőnél kezdeményezték, az az óvodapedagógus, akihez a panasz beérkezett, haladéktalanul tájékoztatja az óvodavezetőt nyilvántartásba vétel céljából. Az óvodavezető azonnal továbbítja a panaszt az illetékesnek, amennyiben a panaszt nem annál a személynél tették, aki az elbírálásra hatáskörrel rendelkezik.

Az ügyintézés során biztosítani kell a pártatlanságot és az elfogulatlanságot.

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt: aki a panaszt tette, akire a panasz irányul, akire a panasz elbírálása kihatással lehet, akiről az ügy tárgyilagos megítélése egyéb okból nem várható el.

A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, beszerzésével, az érintettek meghallgatásával (amelyről jegyzőkönyv készül), szakértő bevonásával.

Amennyiben az ügy bonyolultsága folytán a kivizsgálás hosszabb időt vesz igénybe, mint az egyes szintekre meghatározott időtartam, az óvodavezető írásban tájékoztatja az érintett feleket az eljárás lezárásának várható idejéről.

A végső döntésben a panaszos valamennyi fölvetésére ki kell térni, amelyeket részletes indoklással kell ellátni. Rögzíteni kell a jogorvoslati lehetőségeket (benyújtás módja, fellebbviteli szerv megnevezése).

Amennyiben a panasz elbírálására az óvoda nem rendelkezik hatáskörrel, az óvodavezető haladéktalanul írásban tájékoztatja a panaszost, hogy mely hivatalos szervhez, hatósághoz, bírósághoz fordulhat a panaszával.

A panaszt, és az arra adott választ a lezárást követően legalább öt évig irattárban kell őrizni.

A panaszos személyes adatai csak a panasz kivizsgálására hatáskörrel rendelkező személyek részére adható át.

## A panaszkezelés szintjei, lépései

Az alább megadott határidők az adott szintre kerülés napjától értendők.

Az egyes szintek panaszmegoldási sikertelensége estén a panaszost írásban haladéktalanul tájékoztatni kell a jogorvoslati lehetőségekről (benyújtás módja, határideje, fellebbviteli szerv megnevezése).

### A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

#### I. szint:

A panaszos saját vagy gyermeke képviselőjében a csoport óvodapedagógusához fordul a problémájával.

- ✓ Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet, ha jogos továbbviszi az érintettek felé.
- ✓ Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- ✓ Az óvodapedagógus tájékoztatja a vezetőt, aki a szükséges adminisztratív intézkedéseket megteszi.

Határidő: 5 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

#### II. szint:

Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az óvodavezető felé.

- ✓ Az óvodavezető egyeztet a panaszossal és az érintettel
- ✓ Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: óvodavezető

#### III. szint

A panaszos az óvodavezető útján írásban benyújtja panaszát a fenntartó felé vagy az óvodavezető bejelenti a panaszt.

- ✓ Az óvodavezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kapcsán.
- ✓ Fenntartói egyeztetés a panaszossal, melynek eredményét egyidejűleg írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma lezárul.

Határidő: 30 nap  
Felelős: fenntartó

#### IV. szint

A panaszos a panaszát valamely hivatalos szerv, hatóság vagy bíróság előtt adja elő.

### Az alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

#### I. szint

A panaszos dolgozó panaszával a terület/témakör felelőiséhez fordul az alábbiak szerint:

- ✓ Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések: óvodavezető, óvodavezető helyettes
- ✓ Neveléssel, szakmai munkával kapcsolatos kérdések: ha van a témában munkaközösség, akkor annak vezetője, óvodavezető, óvodavezető helyettes
- ✓ Munkaügyi/munkajogi kérdések: közvetlen felettes, elrendelő
- ✓ Munkaszervezési kérdések: közvetlen felettes, elrendelő
- ✓ A felelős megvizsgálja a panaszt. Amennyiben a panasz nem jogos, tisztázza a panaszossal. Amennyiben jogos a panasz, egyeztet az érintettekkel, erről jegyzőkönyvet vesz föl. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap  
Felelős: közvetlen felettes

#### II. szint

A közvetlen felettes vagy a terület/témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt az óvodavezető vagy az óvodavezető helyettes felé (a panasz jellege szerint)

- ✓ A vezető vagy a helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- ✓ Az egyeztetésen kialakult megállapodást írásba foglalják. Ha ez eredményes, akkor a panasz megnyugtatóan rendeződik, lezárul.

Határidő 10 munkanap  
Felelős: óvodavezető, óvodavezető helyettes

#### III. szint

A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- ✓ A fenntartó az óvodavezető bevonásával megvizsgálja a panaszt.
- ✓ Közös megoldási javaslatot tesznek, egyeztetnek az érintettekkel, megállapodásukat és a megelőző egyeztetés lényegét írásban rögzítik. Ha ez eredményes, az ügy lezárul.

Határidő: 30 munkanap  
Felelős: fenntartó

#### IV. szint

A panaszos panaszát hivatalos szerv, hatóság, bíróság előtt terjeszti elő. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.



## Panasznyilvántartás

A partnerek panaszairól, az azok megoldását célzó intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni oly módon, amely alkalmas a panaszok útjának nyomon követésére. A dokumentumnak az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a panaszos adatai
- a panasz rövid tényszerű leírása
- a panasz benyújtásának időpontja, módja
- a panasztevő aláírása, hogy a panaszkezelési szabályzatot elfogadja (vagy a megtagadás tényének följegyzése)
- a panasztevő aláírása, hogy adatainak kezeléséhez a panaszkezeléshez szükséges célra és mértékben hozzájárul
- a panaszfelvevő neve, beosztása
- a kivizsgálás módja, eredménye
- a panasz kezelését célzó konkrét intézkedések; elutasítás esetén annak indoklását
- az intézkedésért és végrehajtásáért felelős személy(ek) neve
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja a kivizsgálás menetéről, egyéb fontos tényekről
- a panasz lezárásának határideje
- a kivizsgálás során beszerzett információkat, a felhasznált dokumentumok (pl. szakvélemény) megnevezését – a dokumentumokat mellékelni kell
- a panasz kezelése során kialakult döntés, valamint a megelőző egyeztetések jegyzőkönyve
- a panasz megválaszolásának időpontja és módja

### **A panaszkezelés dokumentumaira vonatkozó egyéb szabályok:**

- A panaszkezelés során keletkező dokumentumok őrzési ideje 5 év.
- A panaszügyi nyilvántartásban, dokumentumokban rögzített adatok kizárólag a panaszkezelés célját szolgálják, az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezelendők.
- A panaszkezelés dokumentumait külön dossziében kell tartani.

## Jogorvoslati lehetőségek

Minden esetben a jogorvoslat a panaszkezelés következő szintjén kezdeményezhető. A panasz elutasítása esetén a panasztevőt írásban kell tájékoztatni arról, hogy milyen jogorvoslati lehetőség áll előtte.

## Egyéb rendelkezések

A szabályzat visszavonásig érvényes, felülvizsgálata 3 évenként esedékes. Legközelebbi felülvizsgálat: 2024. december

A nevelési év végén az óvodavezető áttekinti, ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi tapasztalatait, melyeket rögzít az éves beszámolójában.

### Hatálybalépés

2021. december 1.

## A szabályzat elérhetősége

A panaszkezelési szabályzat az óvodavezető irodájában, az óvoda honlapján ([www.refovi.hu](http://www.refovi.hu)) is elérhető. A Házirenddel együtt elektronikus levélben kiküldjük minden óvodásunk családjának, kérésre nyomtatott formában is átadjuk.

## Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok

- SzMSz
- Házirend
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a köznevelési intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

..... P.H.  
Zila Péterné óvodavezető

## Legitimációs záradék

A Bárányfelhő Svábhegyi Református Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát a nevelőtestület megismerte, tartalmával kapcsolatban egyetértését kinyilvánította, a szabályzatot a megismert tartalommal elfogadta:

Kelt: Budapest, 2021. november .....

.....  
a nevelőtestület képviselőjében

A Bárányfelhő Református Óvoda Panaszkezelési Szabályzatát a Szülői Munkaközösség megismerte, véleményezte:

Kelt: Budapest, 2021. november .....

.....  
a SzMK képviselőjében

A fenntartó jóváhagyta:

Kelt: Budapest, 2021. november .....

P.H.

.....  
a fenntartó képviselőjében

## Mellékletek

1. sz. melléklet: Megismerési nyilatkozat

2. sz. melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap



## Panaszkezelési nyilvántartó lap

Ikt. sz.: ...../.....

|   |   |
|---|---|
| A panasztétel időpontja:  | A panasztévő neve:  |
| A panasz benyújtásának módja:<br>A megfelelő aláhúzendó<br>Szóbeli: személyesen; telefonon<br>Írásbeli: postán; személyesen; elektronikusan | Elérhetősége:<br>Tel.:<br>Email:  |
| A panasz leírása:   |   |
| A panaszfelvevő neve, beosztása:  | A kivizsgálás módja:  |
| A kivizsgálás eredménye:<br>A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények, stb, rövid leírása.                                 |   |
| Szükséges intézkedés:<br>A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása. Elutasítás esetén az elutasítás tényének feltüntetése.         |   |
| A csatolt melléletek megnevezése:<br>Melléletek: A panasz benyújtásától az ügy lezárultáig keletkezett dokumentumok felsorolása.            |   |
| A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve, beosztása:  |   |
| A panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja:<br><br>A tájékoztatás el nem fogadása esetén jegyzőkönyvet kell készíteni!                  | A panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat<br><br>ELGOGADJA; NEM FOGADJA EL<br>A megfelelő aláhúzendó |

A Panaszkezelési Szabályzat tartalmát megismertem. Annak rendjét panaszom kezelésére nézve (megfelelő aláhúzó)

ELFOGADOM / NEM FOGADOM EL

Panaszom kivizsgálásának és kezelésének menetéről, az eljárásban várható határidőkről tájékoztatást kaptam.

Aláírással hozzájárulok, hogy a panaszommal kapcsolatos intézkedések során adataimat a panaszkezeléshez szükséges célra és mértékben kezeljék.

Kelt: .....

.....

a panasztévő aláírása

.....

a panaszfölvéző aláírása